



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ



ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ

Το παρόν παρέχεται μόνο με στόχο την ενημέρωση των μελών μας σχετικά με τις ρυθμίσεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων και την καλύτερη κατανόηση αυτών ώστε να προσαρμοστούν στα προβλεπόμενα αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.

Οι πληροφορίες και απαντήσεις σε συνηθείς ερωτήσεις, τα παραδείγματα και τα υποδείγματα κειμένων είναι ενδεικτικά και παρέχονται μόνο για την υποστήριξη της κατανόησης των σχετικών ρυθμίσεων και όχι για την άκριτη αναπαραγωγή και εφαρμογή τους. Η διαδικασία συμμόρφωσης είναι απολύτως εξατομικευμένη, πρέπει να προσαρμόζεται στις ιδιαιτερότητες κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης και θα πρέπει να γίνεται με τις οδηγίες, τις υποδείξεις και εν τέλει και την ευθύνη του κάθε ξενοδόχου, ο οποίος είναι και παραμένει υπόχρεος προς συμμόρφωση.

Παρά το ότι τα κείμενα αυτά έχουν συνταχθεί από τα πλέον εξειδικευμένα προς τούτο πρόσωπα, το ΞΕΕ δεν φέρει οιαδήποτε ευθύνη σχετικά με την ακρίβεια και την εγκυρότητα τους, επισημαίνει δε στα μέλη του την ανάγκη αφενός της επεξεργασίας τους από τους αρμοδίους συμβούλους της κάθε επιχείρησης, αφετέρου της συνεχούς ενημέρωσης και επικαιροποίησης των σχετικών πληροφοριών από την καθ' ύλην αρμόδια Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα - www.dpa.gr

ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΝΕΟ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

1. Τί είναι τα προσωπικά δεδομένα ;

Δεδομένο προσωπικού χαρακτήρα ή προσωπικό δεδομένο, όπως συνήθως λέγεται, είναι **κάθε πληροφορία που αναφέρεται σε ένα φυσικό πρόσωπο, δηλαδή έναν άνθρωπο.**

Αυτό το πρόσωπο μπορεί να είναι εξ αρχής προσδιορισμένο, π.χ. με το όνομά του ή να μπορεί να ταυτοποιηθεί (μοναδικά) με βάση ορισμένα χαρακτηριστικά που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητά του

1.1. Ποια είναι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε ένα ξενοδοχείο; Προσωπικά δεδομένα που εμφανίζουν ενδιαφέρον σε σχέση με τις υπηρεσίες και τη λειτουργία ενός ξενοδοχείου είναι π.χ. :

- τα στοιχεία ταυτότητας, ο αριθμός διαβατηρίου,
- τα στοιχεία κατοικίας και επικοινωνίας (αριθμός τηλεφώνου, ηλεκτρονική διεύθυνση) του πελάτη,
- οι διανυκτερεύσεις ή/και προηγούμενες διαμονές των πελατών στο ξενοδοχείο,
- τα δεδομένα εικόνας που συλλέγονται είτε από συστήματα βιντεοεπιτήρησης είτε από φωτογράφιση στο πλαίσιο εκδηλώσεων,
- δεδομένα που προκύπτουν από καταναλώσεις ή χρήση πρόσθετων υπηρεσιών του ξενοδοχείου (εκδρομές, γυμναστήρια) κ.α..

Τα δεδομένα αυτά μπορεί μάλιστα να είναι και **ευαίσθητα**, υπό την έννοια του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων, όπως π.χ.

- δεδομένα που αφορούν την υγεία ενός πελάτη (π.χ. δεδομένα ως προς μία αναπηρία, αλλεργίες, θεραπείες, εγκυμοσύνες, κλήσεις ιατρών κ.α.) ή
- τις θρησκευτικές πεποιθήσεις του ακόμη κι αν προκύπτουν εμμέσως (π.χ. παραγγελία ειδικών γευμάτων – “halal” / “kosher”)

1.2. Οι υποχρεώσεις μου ως προς την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων αφορούν όλους τους πελάτες, ανεξάρτητα από την ιθαγένειά τους ή τη χώρα στην οποία κατοικούν;

Η υποχρέωση να εφαρμόζετε τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων απορρέει **από την εγκατάστασή σας σε χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.** Η προστασία των προσώπων ισχύει ανεξάρτητα από την ιθαγένεια των προσώπων ή τον τόπο διαμονής τους.

1.3. Τα προσωπικά δεδομένα αφορούν μόνο τους πελάτες που διαμένουν σε ένα ξενοδοχείο;

Ένα ξενοδοχείο μπορεί να συλλέγει προσωπικά δεδομένα και στο πλαίσιο άλλων υπηρεσιών και δραστηριοτήτων, πέραν των στενά ξενοδοχειακών.

Τέτοιες δραστηριότητες είναι η διοργάνωση και φιλοξενία κοινωνικών εκδηλώσεων (π.χ. δεξιώσεις γάμων, πάρτυ), εταιρικών εκδηλώσεων (εκθέσεων, παρουσιάσεων), πολιτικών, θρησκευτικών ή πολιτιστικών συγκεντρώσεων, χρήση υπηρεσιών spa, γυμναστηρίου.

Βέβαια, ένα ξενοδοχείο, όπως κάθε επιχείρηση, συλλέγει κι επεξεργάζεται δεδομένα που αφορούν **τους προμηθευτές και συνεργάτες του** που είναι φυσικά πρόσωπα αλλά και **τους εργαζόμενους** σε αυτό.

2. Πώς συλλέγω και διαχειρίζομαι τα προσωπικά δεδομένα των πελατών μου ;

Η συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων είναι αναπόφευκτο/ αναπόσπαστο στοιχείο των υπηρεσιών που προσφέρει ένα ξενοδοχείο. Ακόμη περισσότερο, συνδέεται και με την ποιότητα και το επίπεδο των υπηρεσιών που προσφέρει. Φροντίζετε πάντα να ελέγχετε και να επιβεβαιώνετε **ότι υπάρχει μία νόμιμη βάση για κάθε τέτοια επεξεργασία**, π.χ.

- εάν το επιβάλλει μία διάταξη νόμου, στην οποία πρέπει να συμμορφωθείτε, όπως π.χ. η τήρηση στοιχείων με βάση τις οικείες αστυνομικές διατάξεις ή για την υποβολή καταστάσεων εσόδων -εξόδων ή για τον έλεγχο των λογιστικών βιβλίων
- εάν είναι απαραίτητη για να προσφέρετε τις υπηρεσίες σας με βάση τη σύμβαση που συνάπτετε/ έχετε με τον πελάτη ή τον τουριστικό πράκτορα, π.χ. ο αριθμός των διανυκτερεύσεων, οι καταναλώσεις που κάνει ο πελάτης, τα μέσα πληρωμής, όπως ο αριθμός πιστωτικής κάρτας
- εάν έχετε τη συγκατάθεση του πελάτη για να χρησιμοποιείτε τα στοιχεία επικοινωνίας του για ενημερώσεις

2.1. Ποια προσωπικά δεδομένα επιτρέπεται να συλλέγω και να επεξεργάζομαι ; Τι επιτρέπεται να τηρώ στο αρχείο πελατών;

Η βασική αρχή που πρέπει να τηρείτε είναι ότι επιτρέπεται να συλλέγετε, να επεξεργάζεστε και να τηρείτε εκείνα και μόνο εκείνα τα προσωπικά δεδομένα που είναι κάθε φορά κατάλληλα, αλλά και απαραίτητα για να εκπληρώσετε τον σκοπό για τον οποίο τα συλλέγετε και τα επεξεργάζεστε. Η συλλογή περιττών ή

υπερβολικών πληροφοριών μπορεί να μην προκαλέσει ενόχληση του πελάτη, αλλά σε κάθε περίπτωση μπορεί να κριθεί ως παράνομη.

Συνεπώς κάθε φορά που θα ζητάτε ή θα καταχωρίζετε μία προσωπική πληροφορία θα πρέπει να είστε σε θέση να απαντήσετε στο ερώτημα: εάν και για ποιο ακριβώς σκοπό δικαιούμαι να συλλέξω και να τηρήσω αυτήν την πληροφορία.

2.2. και για πόσο χρόνο;

Η απάντηση στο ερώτημα «για πόσο χρόνο» ποικίλλει κατά περίπτωση. Το κρίσιμο στοιχείο και στην περίπτωση αυτή είναι ο σκοπός για τον οποίο συλλέγετε, επεξεργάζεστε, τηρείτε μία πληροφορία. Υπάρχουν αναμφίβολα πληροφορίες, τις οποίες πρέπει να διαγράψετε αμέσως μόλις εκπληρωθεί ο σκοπός, όπως π.χ. οι καταναλώσεις, εφόσον πληρωθούν απευθείας ή κατά την αναχώρηση από τον πελάτη. **Αντίστοιχα όμως υπάρχουν δεδομένα που ο νόμος σας επιβάλλει να τηρείτε για ορισμένο χρονικό διάστημα. Τέτοια δεδομένα είναι αυτά που θα πρέπει να τηρείτε για έλεγχο από φορολογικές ή αστυνομικές αρχές.** Ενδέχεται επίσης να αξιολογήσετε ότι υπάρχει ανάγκη να τηρήσετε τα δεδομένα ενός πελάτη για ένα διάστημα σε περίπτωση που έχει προκύψει ή βάσιμα πιθανολογείτε ότι θα υπάρξει ζήτημα ως προς τη διερεύνηση ενός παραπόνου ή μίας καταγγελίας ή μία δικαστική διεκδίκηση ή διαφορά.

2.3. Έχω μόνο χειρόγραφα αρχεία. Πρέπει κι εγώ να εφαρμόσω τον Κανονισμό;

Ο Κανονισμός εφαρμόζεται τόσο στην ηλεκτρονική επεξεργασία όσο και στα χειρόγραφα αρχεία προσωπικών δεδομένων

3. Πώς πρέπει να λειτουργώ απέναντι στον πελάτη πριν και κατά την άφιξη, καθώς και μετά την αναχώρηση;

3.1. Τί κάνω κατά την άφιξη του πελάτη;

Συχνά, πριν από την άφιξη του πελάτη, έχετε ήδη κατά τη φάση αυτή και με την ευκαιρία της κράτησης, συλλέξει δεδομένα του. Τα δεδομένα αυτά θα πρέπει να διαγραφούν σε περίπτωση ακύρωσης, με την επιφύλαξη στοιχείων, που σχετίζονται με τυχόν εκκρεμότητες ως προς «ακυρωτικά» ή/και προκαταβολές και τις αντίστοιχες καταχωρίσεις για φορολογικούς σκοπούς.

Κατά την άφιξη του πελάτη και την καταχώριση των εκ του νόμου υποχρεωτικών στοιχείων στο ηλεκτρονικό αρχείο/ βιβλίο πελατών θα πρέπει να ενημερώνετε τον πελάτη για τον σκοπό και των υποχρεωτικό χαρακτήρα της συλλογής αυτής. Δεν είναι απαραίτητη η συγκατάθεση του πελάτη για να συλλεχθούν και να καταχωριστούν δεδομένα που είναι αναγκαία για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που προκύπτουν στο πλαίσιο των υπηρεσιών που προσφέρετε.

Ωστόσο, επισημαίνουμε ότι σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να παρέχετε στον πελάτη με σαφή και κατανοητό τρόπο ενημέρωση για τους σκοπούς της συλλογής, το είδος της επεξεργασίας, το είδος και τις κατηγορίες των πληροφοριών που συλλέγετε, τους πιθανούς αποδέκτες των δεδομένων αυτών (συνεργαζόμενες εταιρίες, ταξιδιωτικά γραφεία κ.α.) και τα δικαιώματα που έχουν: πρόσβαση, διόρθωση, επικαιροποίηση, διαγραφή, περιορισμός της επεξεργασίας ή εναντίωση σε αυτή, δικαίωμα να υποβάλουν παράπονα ή και καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Η προτιμότερη και νομικά ασφαλέστερη λύση είναι να δίνεται στον πελάτη κατά την άφισή του ένα «φύλλο ενημέρωσης».

3.2. Ζητώ συγκατάθεση/ συγκαταθέσεις κατά την άφιξη;

Στο στάδιο αυτό είναι σκόπιμο να ζητάτε και την ειδική και διακριτή συγκατάθεση του πελάτη για τη συλλογή και καταχώριση πρόσθετων στοιχείων, καθώς και **για την χρήση των στοιχείων επικοινωνίας για την αποστολή ενημερωτικών μηνυμάτων** (sms, e-mail) με προσφορές, Newsletter κλπ.) κατά την παραμονή του στην ξενοδοχειακή μονάδα αλλά και σε μεταγενέστερο χρόνο/ στο μέλλον. Σας προτείνουμε να περιλάβετε στο ίδιο έντυπο το ερώτημα/την συγκατάθεση για λήψη ή/και ανάρτηση φωτογραφιών στο διαδίκτυο (βλ. παρακάτω).

3.3. Και τι πρέπει να περιλαμβάνει ένα έντυπο συγκατάθεσης ;

Η συγκατάθεση είναι μία σαφής και θετική ένδειξη ότι ένα πρόσωπο συμφωνεί να συλλέξετε και να επεξεργαστείτε τα δεδομένα του. Δεν αρκεί η σιωπή ή η ανοχή του. Αν και η συγκατάθεση δεν είναι απαραίτητο να είναι γραπτή, αλλά αρκεί να μπορεί να αποδειχθεί η παροχή/ λήψη της **συνιστάται να προτιμά κανείς την γραπτή συγκατάθεση** [π.χ. *κατά την κράτηση ή την άφιξη (check-in) στο ξενοδοχείο....*]

Το κείμενο πρέπει να είναι σύντομο αλλά σαφές, εύληπτο και κατανοητό από έναν μέσο άνθρωπο/ πελάτη. Επίσης είναι σκόπιμο να διακρίνονται μεταξύ τους

με σαφήνεια τα πεδία-ερωτήματα στα οποία καλείται να απαντήσει ο πελάτης, ώστε να έχει τη δυνατότητα να κάνει διαφοροποιημένες επιλογές.

Το έντυπο με τις συγκαταθέσεις θα πρέπει βέβαια να περιλαμβάνει εκτός από την γενική πληροφόρηση (βλ. και παραπάνω) και την ενημέρωση ότι ο πελάτης μπορεί, οποτεδήποτε και με απλό και εύκολο τρόπο, να ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του.

Υπόδειγμα εντύπου συγκατάθεσης περιλαμβάνεται στην ενημέρωση που λάβατε.

3.4. και ύστερα από την αναχώρηση;

Τα προσωπικά δεδομένα των πελατών πρέπει κατά κανόνα να διαγράφονται ύστερα από την αναχώρηση, πλην εκείνων που υποχρεούστε να τηρείτε από τη νομοθεσία (αστυνομικές διατάξεις, φορολογικές υποχρώσεις). Η περαιτέρω διατήρηση ορισμένων, κυρίως μη ευαίσθητων δεδομένων, σε μία βάση πελατών θα μπορούσε να θεμελιωθεί στο έννομο συμφέρον ενός ξενοδόχου να γνωρίζει διαχρονικά τους πελάτες του και τα βασικά χαρακτηριστικά τους, ώστε να τους προσφέρει αδιάλειπτες και ποιοτικές υπηρεσίες. **Η ασφαλέστερη οδός είναι η συγκατάθεση του πελάτη.**

3.5. Μπορώ να στέλνω κάρτες και ευχετήρια μηνύματα στους πελάτες μου;

Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δώσετε στο ζήτημα της επικοινωνίας με τον πελάτη σας. Η αποστολή μίας ευχετήριας κάρτας είναι σημαντική για τη διατήρηση μίας θερμής σχέσης, αλλά μπορεί να μην είναι επιθυμητή από τον πελάτη και να δημιουργήσει προβλήματα σε αυτόν. Για τον λόγο αυτό, ακόμη κι αν απευθύνεστε σε έναν παλιό και καλό πελάτη θα πρέπει να είστε πολύ προσεκτικοί, ώστε το μήνυμα ή η ευχετήρια επιστολή σας να παραλαμβάνεται από τον ίδιο τον πελάτη στα στοιχεία επικοινωνίας που ο ίδιος σας έχει δώσει και να αποφευχθεί η πιθανότητα να παραληφθεί από τρίτους. **Αν δεν μπορείτε να το διασφαλίσετε ίσως είναι προτιμότερο να αποφεύγετε τέτοιες αποστολές.**

4. Αν ο πελάτης κάνει χρήση διαφόρων υπηρεσιών του ξενοδοχείου, όπως spa, pay t.v. ή έχει προτιμήσεις, αλλεργίες κ.λ.π. που διαμορφώνουν το προφίλ του, τι πρέπει να κάνω;

Η διαμόρφωση του «προφίλ» ενός πελάτη, όπως προκύπτει από τη χρήση των υπηρεσιών ενός ξενοδοχείου, επιδιώκεται συχνά, ώστε να συνάγει κανείς

συμπεράσματα για την προσωπικότητα, τον τρόπο συμπεριφοράς, το στυλ και τις προτιμήσεις του και αντίστοιχα να προσαρμόσει την αντιμετώπισή του πελάτη, αλλά και τις συγκεκριμένες προσφορές που μπορεί να του παρέχει το ξενοδοχείο, είτε κατά την παραμονή του είτε στο μέλλον. **Η διαμόρφωση ενός τέτοιου προφίλ είναι επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και μάλιστα αρκετά διεισδυτική. Θα πρέπει συνεπώς είτε να αποφεύγεται είτε να προσαρμόζεται αυστηρά στις προϋποθέσεις της νομοθεσίας, π.χ. τα σχετικά στοιχεία να διαγράφονται ύστερα από την αναχώρηση του πελάτη.** Ακόμη κι αν όπως π.χ. στην περίπτωση «μονίμων» πελατών κρίνεται αναγκαίο να τηρούνται τέτοια στοιχεία δεν θα πρέπει να αποκαλύπτουν ευαίσθητα δεδομένα ή να υπάρχει κίνδυνος να στιγματίσουν τον πελάτη

5. Επιτρέπεται να χρησιμοποιώ κάμερες και πού;

Η χρήση συστημάτων βιντεοεπιτήρησης (κάμερες) γίνεται αποδεκτή εφόσον αποσκοπεί στην προστασία προσώπων και αγαθών. Συνεπώς μπορείτε να χρησιμοποιείτε κάμερες που θα λαμβάνουν εικόνα από την είσοδο του ξενοδοχείου και το πάρκινγκ αυτού, καθώς επίσης από σημεία για τα οποία **μπορείτε να τεκμηριώσετε ότι η ύπαρξη κάμερας εξυπηρετεί έναν λόγο ασφαλείας χωρίς να προσβάλλετε την ιδιωτικότητα και τα δικαιώματα άλλων προσώπων, πελατών ή περιοίκων,** χώρους που αποσκοπούν στον έλεγχο εισερχομένων/εξερχομένων (όπως π.χ. η κεντρική είσοδος, ο χώρος υποδοχής, οι εισοδοί/έξοδοι των ανελκυστήρων και των κλιμακοστασίων) καθώς και στους χώρους φύλαξης χρημάτων (π.χ. ταμεία) και στις ηλεκτρομηχανολογικές εγκαταστάσεις. Είναι χρήσιμο να γνωρίζετε ότι δεν επιτρέπεται η λήψη εικόνας από παράπλευρες οδούς και πεζοδρόμια, καθώς ενυπάρχει ο κίνδυνος παρακολούθησης των περαστικών. Αυτό επιτρέπεται μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις εφόσον πρόκειται για χώρο με αυξημένες ανάγκες ασφαλείας

Στο εσωτερικό του ξενοδοχείου δεν επιτρέπεται η λήψη εικόνων που θα μπορούσαν να προσβάλλουν την ιδιωτική ζωή και την προσωπικότητα των πελατών αλλά και εργαζομένων και τρίτων. Τέτοια περίπτωση είναι η λήψη εικόνων των εισόδων των δωματίων στους διαδρόμους. Επίσης πρέπει να γνωρίζετε ότι δεν θεωρείται νόμιμη η τοποθέτηση τέτοιων συστημάτων στην πισίνα και σε χώρους εστίασης και αναψυχής του ξενοδοχείου (γυμναστήρια, χώροι άθλησης).

6. Επιτρέπεται να δημοσιεύω ή να αναρτώ στην ιστοσελίδα μου φωτογραφίες στις οποίες εικονίζονται οι πελάτες;

Τόσο η λήψη φωτογραφιών κατά τη διάρκεια της παραμονής ή στο πλαίσιο εκδηλώσεων του ξενοδοχείου είναι σύνηθες, κυρίως όταν πρόκειται για

ξενοδοχεία διακοπών. Ωστόσο δεν πρέπει να ξεχνάτε ότι η δημοσιοποίηση μίας φωτογραφίας στον ιστότοπο του ξενοδοχείου ή στα δίκτυα κοινωνικής δικτύωσης (facebook κ.α.), αλλά και η λήψη μίας φωτογραφίας ενδέχεται να μην είναι επιθυμητή, να είναι δυσάρεστη ή και να προκαλεί προβλήματα σε έναν πελάτη. Για τον λόγο αυτό πρέπει να σεβαστείτε την επιθυμία του. **Το ασφαλέστερο είναι να ζητάτε τη συγκατάθεσή του για την ανάρτηση τέτοιων φωτογραφιών στον ιστότοπο ή σε σελίδες του ξενοδοχείου στα κοινωνικά δίκτυα.**

7. Πώς χειρίζομαι τα προσωπικά δεδομένα των ανήλικων παιδιών (των πελατών);

Πρέπει να σημειώσετε ότι το νέο δίκαιο για την προστασία προσωπικών δεδομένων αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στην προστασία της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων των ανηλίκων. Ανήλικος κατά το ελληνικό δίκαιο είναι οποιοσδήποτε δεν έχει συμπληρώσει το 18^ο έτος. Αυτός είναι ένας επιπλέον λόγος για τον οποίο πρέπει να είστε πολύ προσεκτικοί. **Ως προς την τήρηση των στοιχείων που αφορούν ανηλίκους θα πρέπει να περιορίζετε σε εκείνα που είναι απολύτως αναγκαία για την παροχή των ξενοδοχειακών και συναφών υπηρεσιών σε αυτούς και να τα διαγράφετε ύστερα από την αναχώρηση, με την επιφύλαξη άλλων νόμιμων λόγων που επιβάλλουν να τηρηθούν περαιτέρω κάποιες πληροφορίες (εκκρεμούσες οφειλές, φορολογικοί λόγοι κ.α.).** Εφόσον οι ανήλικοι συνοδεύονται από γονείς/κηδεμόνες η όποια επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των παιδιών πρέπει να βασίζεται πάντα στη **συγκατάθεση των γονέων /κηδεμόνων τους.** Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να απευθυνόμαστε (απευθείας) στο παιδί/στον ανήλικο με διαφημιστικά μηνύματα ή προωθητικές ενέργειες.

8. Έχω loyalty πρόγραμμα στο ξενοδοχείο μου, τι υποχρεώσεις έχω;

Τα προγράμματα loyalty συνιστούν αναμφίβολα πηγή προσωπικών δεδομένων, επιτρέποντας τη διατήρηση και προσέλκυση πελατών, αλλά και την ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών λειτουργιών και στρατηγικών. Μέσω των προγραμμάτων αυτών μπορεί να προκύψει ένα ιδιαίτερα λεπτομερές προφίλ του πελάτη μας. Όπως και σε άλλες περιπτώσεις, η συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων που συλλέγονται θα πρέπει να περιορίζεται στην εκπλήρωση των σκοπών του προγράμματος που έχει γνωστοποιηθεί στον πελάτη κατά την εγγραφή του στο πρόγραμμα. **Η συλλογή και η επεξεργασία θεμελιώνεται στη συγκατάθεση του πελάτη,** αφού προηγουμένως ενημερωθεί, μεταξύ των άλλων για την κατάρτιση του προφίλ που συνήθως προκύπτει από την επεξεργασία των δεδομένων από τη χρήση του loyalty program, για το

ενδεχόμενο να διαβιβάζονται τα δεδομένα του σε τρίτους, αλλά και το δικαίωμά του να ανακαλεί ανά πάσα στιγμή τη συγκατάθεση.

9. Τι κάνω με τα δεδομένα πελατών που ήδη κατέχω;

Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων δεν καθιστά παράνομη τη συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων που προηγήθηκε της έναρξης της εφαρμογής του, εφόσον η επεξεργασία αυτή βασίστηκε σε έναν νόμιμο λόγο (υποχρέωση από τον νόμο, σύμβαση, έννομο συμφέρον, συγκατάθεση) και έλαβε χώρα με σεβασμό των βασικών αρχών επεξεργασίας.

Εάν η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών σας βασίζεται στη συγκατάθεσή τους θα πρέπει να εξετάσετε, εάν αυτή έχει ληφθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Κανονισμού, εάν δηλ. μπορεί να χαρακτηριστεί ως μία θετική δήλωση, αδιαμφισβήτητη ή ρητή για τα ευαίσθητα δεδομένα και η λήψη της μπορεί να αποδειχθεί. Στην περίπτωση αυτή δεν χρειάζεται να κάνετε τίποτε, ενώ σε αντίθετη περίπτωση θα πρέπει είτε να ζητήσετε εκ νέου τη συγκατάθεσή τους σύμφωνα με τους όρους του Κανονισμού είτε να διαγράψετε τα δεδομένα για να μην εκτεθείτε στις κυρώσεις και ευθύνες.

10. Τι πρέπει να προσέξω όταν συνεργάζομαι με τουριστικά γραφεία, online travel agents (booking.com, expediaκ.α);

Αναφορικά με τα τουριστικά γραφεία θα πρέπει να εξετάζετε ποια είναι η ροή προσωπικών δεδομένων μεταξύ σας και με ποια μορφή συνεργασίας.

Εάν σας διαβιβάζουν δεδομένα των πελατών τους θα πρέπει να επιβεβαιώσετε ότι δικαιούνται να το πράξουν και να τα επεξεργαστείτε σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη σύμβαση με το τουριστικό γραφείο/ πράκτορα, τυχόν ειδικότερες οδηγίες του και φυσικά τον Κανονισμό. Θα πρέπει να δώσετε ιδιαίτερη έμφαση στην εμπιστευτικότητα και στη λήψη μέτρων ασφαλείας.

Εάν εσείς διαβιβάζετε δεδομένα των πελατών σας σε τουριστικά γραφεία θα πρέπει να διακρίνετε, εάν τα διαβιβάζετε για σκοπούς που αφορούν αποκλειστικά τα γραφεία και ορίζονται από αυτά (π.χ. για να απευθυνθούν στους πελάτες σας για διοργάνωση μίας εκδρομής) ή εάν τα διαβιβάζετε για να παρέχουν για λογαριασμό σας μία υπηρεσία στους πελάτες σας. Στην πρώτη περίπτωση θα πρέπει να ελέγξετε εάν έχετε ενημερώσει τους πελάτες σας για το ενδεχόμενο να διαβιβαστούν τα δεδομένα τους σε τρίτους και εάν έχουν συγκατατεθεί ή όχι σε αυτό. Στη δεύτερη περίπτωση τα γραφεία αυτά μπορεί να θεωρηθεί ότι ενεργούν και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για λογαριασμό σας, είναι δηλ. εκτελούντες επεξεργασία. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να ρυθμίσετε τις υποχρεώσεις της επεξεργασίας αλλά και τα ζητήματα

της ευθύνης ως προς τυχόν παράβαση του νόμου με μία δεσμευτική νομική πράξη.

Σε σχέση με τους λεγόμενους online travel agents(booking.com, expedia κ.α) αυτό που κατά κανόνα συμβαίνει είναι ότι το ξενοδοχείο προσχωρεί κι αποδέχεται τους όρους χρήσης που έχουν αυτές οι πλατφόρμες κράτησης. Θα πρέπει να ελέγχετε και να αξιολογείτε εάν οι online travel agents έχουν προσαρμοστεί στις απαιτήσεις της ευρωπαϊκής νομοθεσίας.

11.Τι πρέπει να προσέξω όταν χρησιμοποιώ συνεργάτες για συστήματα κρατήσεων, διαχείρισης δωματίων, channel manager, , λογιστικής παρακολούθησης, μισθοδοσίας προσωπικού;

Όταν συνεργάζεστε με άλλες εταιρίες ή επιχειρήσεις και στο πλαίσιο αυτής της συνεργασίας αυτής είτε τους αναθέτετε να συλλέξουν ή/και να επεξεργαστούν για λογαριασμό σας προσωπικά δεδομένα των πελατών σας είτε το πράττουν για να σας παρέχουν τις υπηρεσίες που έχετε συμφωνήσει, αυτές οι εταιρίες χαρακτηρίζονται **εκτελούντες την επεξεργασία**. Οι εταιρίες/επιχειρήσεις αυτές ως εκτελούντες δεσμεύονται από τις νομοθετικές ρυθμίσεις, αλλά και τις οδηγίες που τους δίνετε σε σχέση με την επεξεργασία των δεδομένων των πελατών ή του προσωπικού σας. **Επειδή η μη συμμόρφωσή τους με τον νόμο και τις οδηγίες σας ενδέχεται να σας εκθέσει σε ευθύνες, θα πρέπει να φροντίσετε, ώστε αφενός να ελέγξετε εάν έχουν συμμορφωθεί με το Κανονισμό και να τους υποδείξετε ή/να τους υπενθυμίσετε να το κάνουν, εάν δεν το έχουν ήδη δρομολογήσει και αφετέρου να επικαιροποιήσετε την κύρια σύμβασή σας ή να προσθέσετε νέα συμφωνία/ παράρτημα σε αυτή.**

Σε αυτή τη σύμβαση θα πρέπει να επισημάνετε και να εξειδικεύσετε τις υποχρεώσεις που επιβάλλει ο ίδιος ο Κανονισμός αναφορικά με τις υποχρεώσεις ασφάλειας και εμπιστευτικότητας, την πρόσληψη υπεργολάβων, τον χειρισμό των αρχείων και πληροφοριών ύστερα από την ολοκλήρωση της επεξεργασίας κ.α.

12.Τι πρέπει να προσέξω σχετικά με τα συστήματα πληρωμής των πελατών (πιστωτικές/χρεωστικές κάρτες, μεταφορές ποσών μέσω τραπεζικών λογαριασμών κ.ο.κ.);

Ένα ξενοδοχείο δεν χειρίζεται την online πληρωμή (μέσω πιστωτικής κάρτας) με τα δικά του συστήματα. Εμπλέκεται στη διαδικασία και στα συστήματα πληρωμής ως «χειριστής». Θα πρέπει να λαμβάνετε πρόνοια, ώστε να

συμμορφώνεστε προς τις υποχρεώσεις που αφορούν τη χρήση των κωδικών, την υποχρέωση πιστοποίησης των χειριστών, τα μέτρα ασφαλείας όπως τα συστήματα βιντεοεπιτήρησης, αλλά και την ασφαλή χρήση και τήρηση των κωδικών (βλ. και απάντηση 15).

13. Πώς πρέπει να χειρίζομαι τα προσωπικά δεδομένα του προσωπικού που απασχολώ;

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των συνεργατών και των υπαλλήλων σας πρέπει επίσης να γίνεται σύμφωνα με τις ρυθμίσεις και τις απαιτήσεις του Κανονισμού. **Η συλλογή και επεξεργασία των σχετικών δεδομένων πρέπει να γίνεται μόνο για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων που προκύπτουν από τη σύμβαση εργασίας, την εκπλήρωση υποχρεώσεων του εργοδότη που προβλέπονται σε νόμο αλλά και την προστασία των εννόμων συμφερόντων όπως η προστασία προσώπων και αγαθών.**

Επιτρέπεται φυσικά να επεξεργάζεστε δεδομένα για τους υπαλλήλους σας, αλλά μόνο εκείνα που είναι κατάλληλα και απαραίτητα για να αξιολογήσετε την ικανότητά τους για μία θέση, την εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους ή την απόδοσή τους, πάντα με σεβασμό της προσωπικότητάς του, καθώς και των δικαιωμάτων που έχουν ως προς την προστασία της ιδιωτικής ζωής του ακόμη και στον χώρο εργασίας. Η χρήση μέσων παρακολούθησης όπως η χρήση συστημάτων βιντεοεπιτήρησης, γεωεντοπισμού(gprs), βιομετρικών κ.α. είναι επιτρεπτή, αλλά εφόσον θεμελιώνεται η αναγκαιότητά της σε ειδικές ανάγκες, συνθήκες και κινδύνους στο περιβάλλον εργασίας που πρέπει και μπορούν να αντιμετωπιστούν με τη χρήση τέτοιων συστημάτων. Είναι ωστόσο κρίσιμο να ενημερώνετε τους εργαζομένους σχετικά με την επεξεργασία και τη χρήση μέσων επιτήρησης.

14. Είμαι υποχρεωμένος να απασχολώ / έχω Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων;

Ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων έχει προβλεφθεί στον Κανονισμό ως ένα συμβουλευτικό όργανο εσωτερικού αυτοελέγχου του υπόχρεου προς συμμόρφωση, υπεύθυνου ή εκτελούντα την επεξεργασία.

Ο ορισμός είναι εν γένει υποχρεωτικός εφόσον οι βασικές (“core”) δραστηριότητες του υπευθύνου ή εκτελούντος την επεξεργασία α) συνιστούν μεγάλης κλίμακας επεξεργασία ειδικών κατηγοριών (ευαίσθητων) δεδομένων, όπως τα δεδομένα υγείας ή β) συνιστούν πράξεις επεξεργασίας οι οποίες λόγω της φύσης, του πεδίου εφαρμογής και/ή των σκοπών τους, απαιτούν τακτική και συστηματική παρακολούθηση των υποκειμένων των δεδομένων σε μεγάλη κλίμακα ή μεγάλης κλίμακας.

Η πρώτη περίπτωση συντρέχει σπανίως στην περίπτωση ενός ξενοδοχείου, καθώς μόνο ξενοδοχεία που παρέχουν αποκλειστικά ή κυρίως υπηρεσίες ιαματικού / ιατρικού ή θρησκευτικού τουρισμού θα μπορούσαν να εμπίπτουν σε αυτή. Ως προς τη δεύτερη περίπτωση υποχρέωση για να οριστεί ένας Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων υφίσταται αν δεχτούμε ότι στην έννοια της «τακτικής και συστηματικής παρακολούθησης των υποκειμένων των δεδομένων σε μεγάλη κλίμακα» υπάγονται περιπτώσεις όπως το profiling ή οι κάρτες «επιβράβευσης πίστης» (“loyalty cards”)

Εάν υπάρχουν οι προϋποθέσεις για υποχρεωτικό ορισμό ενός Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων μπορεί να κριθεί με βεβαιότητα μόνο σε κάθε μεμονωμένη περίπτωση ξενοδοχείων που συγκεντρώνουν μεγάλο όγκο δεδομένων.

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα έχει αναρτήσει στην ιστοσελίδα (www.dpa.gr) της **ειδικό έντυπο**, το οποίο καλούνται να συμπληρώνουν οι υπεύθυνοι και εκτελούντες την επεξεργασία προκειμένου να ανακοινώσουν στην Αρχή τον ορισμό του υπευθύνου προστασίας σύμφωνα με την προαναφερθείσα υποχρέωσή τους.

Το έντυπο πρέπει να αποσταλεί ηλεκτρονικά στη διεύθυνση

dpo-announcement@dpa.gr

15. Πώς μεριμνώ για την ασφάλεια των δεδομένων;

Η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων, δηλ. η προστασία τους από τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, μεταβολή, άνευ άδειας κοινολόγηση ή πρόσβαση είναι μία νομική υποχρέωση που προβλέπεται στον Κανονισμό και η μη συμμόρφωση με αυτήν μπορεί να σας εκθέσει επίσης στον κίνδυνο κυρώσεων.

Πρέπει να λάβετε τα κατά περίπτωση αναγκαία και κατάλληλα μέτρα οργανωτικής και τεχνικής ασφάλειας, όπως η ασφαλής τήρηση των δελτίων άφιξης ή εν γένει των αρχείων σε φυλασσόμενο / κλειδωμένο χώρο ή σε ηλεκτρονικό αρχείο που είναι π.χ. προστατευμένο με το λεγόμενο firewall και προσβάσιμο μόνο με κωδικούς και από συγκεκριμένους συνεργάτες και για την εκπλήρωση της εργασίας που τους έχετε αναθέσει.

Θα πρέπει να λάβετε υπόψη ότι ορισμένες κατηγορίες προσωπικών δεδομένων, όπως π.χ. τα δεδομένα πιστωτικών καρτών ή τραπεζικών λογαριασμών ή τα δεδομένα υγείας απαιτούν κατά περίπτωση τη λήψη ισχυρότερων μέτρων

ασφαλείας, όπως η κρυπτογράφηση ή η ψευδωνυμοποίηση, ιδίως όταν διαβιβάζονται π.χ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Υπόδειγμα εντύπου ρήτρας εμπιστευτικότητας περιλαμβάνεται στην ενημέρωση που λάβατε.

16. Πως πρέπει να λειτουργήσω σε περίπτωση παραβίασης ή πλημμέλειας όσον αφορά στα δεδομένα των πελατών μου

Ο Κανονισμός μας υποχρεώνει σε γνωστοποίηση της παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (www.dpa.gr). Εάν αντιληφθείτε μία παραβίαση των δεδομένων των πελατών σας ή και των εργαζομένων σας θα πρέπει να το γνωστοποιήσετε χωρίς καθυστέρηση και σε κάθε περίπτωση εντός 72 ωρών από τη στιγμή που αποκτήσατε γνώση του γεγονότος και εφόσον έχετε έναν εύλογο βαθμό βεβαιότητας για το συμβάν ασφαλείας που κατέληξε σε παραβίαση δεδομένων. Γνωστοποίηση στην Αρχή δεν απαιτείται, εάν κρίνετε και αξιολογήσετε η παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δεν ενδέχεται να προκαλέσει κίνδυνο για τα δικαιώματα, όπως στην περίπτωση π.χ. που τα δεδομένα είναι κρυπτογραφημένα. Εάν όμως υπάρχει τέτοιος «υψηλός κίνδυνος» από την παραβίαση, τότε θα πρέπει να την ανακοινώσετε και στους πελάτες σας κι εν γένει στα πρόσωπα που εκτιμάτε ότι θίγονται από τις συνέπειές της. Ένας από τους βασικούς σκοπούς της ανακοίνωσης είναι η παροχή ειδικής ενημέρωσης αναφορικά με τα μέτρα που πρέπει να λάβουν οι πελάτες σας προκειμένου να αυτοπροστατευτούν (π.χ. σύσταση για αλλαγή κωδικών). Μπορείτε να παραλείψετε την ανακοίνωση αν είστε βέβαιοι ότι έχετε λάβει κατάλληλα, τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προστασίας ώστε να αποτρέψετε τον κίνδυνο.

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ανήρτησε στον ιστότοπό της (www.dpa.gr) πληροφορίες και οδηγίες για τη γνωστοποίηση περιστατικών παραβίασης ασφάλειας



EU General Data
Protection Regulation
25 May 2018



ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ