

# Kodeks postępowania i dobrych praktyk w sprawie danych osobowych w branży hotelarskiej Izba Gospodarcza Hotelarstwa Polskiego

## Spis treści

<b>I. Informacje wstępne</b>	3
<b>II. Definicje</b>	3
<b>III. Cele Kodeksu</b>	5
<b>IV. Zakres podmiotowy i terytorialny stosowania Kodeksu</b>	5
1) Kodeks a członkostwo w IGHP	5
2) Zakres terytorialny stosowania Kodeksu	5
<b>V. Podstawy prawne przetwarzania Danych osobowych Gości</b>	5
1) Umowa o świadczenie Usług hotelarskich	5
2) Prawnie uzasadnione interesy Hotelu	6
3) Zgoda na przetwarzanie Danych osobowych	7
4) Przetwarzanie Danych osobowych na podstawie obowiązku prawnego	7
<b>VI. Świadczenie Usług hotelarskich – zakresy przetwarzanych Danych osobowych Gości; cele przetwarzania Danych osobowych</b>	8
1) Dane osobowe przetwarzane podczas procesu rezerwacji	9
2) Dane osobowe zbierane przy rejestrowaniu Gościa w Hotelu	10
3) Dane osobowe Gości podróżujących w grupach zorganizowanych	11
4) Dane osobowe zbierane w związku ze szczególnym rodzajem Usług hotelarskich świadczonych przez Hotel	11
5) Dane osobowe zbierane podczas pobytu Gościa w Hotelu	11
6) Dane osobowe Gości zbierane w związku ze świadczeniem przez Hotel usług SPA	12
7) Dane osobowe zbierane w celach marketingowych i promocyjnych, w tym w celu prowadzenia komunikacji marketingowej drogą elektroniczną	12
8) Dane osobowe zbierane na potrzeby prowadzenia programów lojalnościowych	13
9) Dane osobowe zbierane dla potrzeb prowadzenia ankiet satysfakcji	14
<b>VII. Pozyskiwanie zgody na przetwarzanie danych osobowych</b>	14
1) Ogólne zasady wyrażenia zgody	14
2) Zgoda na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych; zachęty za wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych	15
<b>VIII. Obowiązek informacyjny</b>	16

1) Obowiązek informacyjny przy pozyskiwaniu danych osobowych bezpośrednio od Gości przez stronę internetową Hotelu	16
2) Obowiązek informacyjny spełniany na karcie rejestracyjnej – karcie umowy z Gościem	17
3) Obowiązek informacyjny podczas pozyskiwania danych osobowych przez telefon	19
4) Obowiązek informacyjny – postanowienia wspólne do pkt 1-3	19
5) Obowiązek informacyjny – prowadzenie ankiet satysfakcji	19
IX. Karty gastronomiczne	20
X. Hotel jako podmiot przetwarzający	20
XI. Powierzenie przetwarzania danych osobowych	21
XII. Retencja danych osobowych	21
XIII. Zabezpieczenie danych osobowych	22
1) Zabezpieczenia systemu informatycznego	22
2) Zasady dotyczące haseł	24
3) Tryb pracy na poszczególnych stacjach roboczych	24
4) Tryb pracy na komputerach przenośnych i urządzeniach mobilnych	25
5) Kopie zapasowe	26
6) Sposób zabezpieczenia systemu informatycznego przed działalnością oprogramowania, którego celem jest uzyskanie nieuprawnionego dostępu do systemu informatycznego	26
7) Kontrola nad wprowadzaniem, dalszym przetwarzaniem i udostępnianiem Danych osobowych; wykonywanie uprawnień z art. 17, 18, 20 i 21 RODO	27
8) Ocena Systemów informatycznych pod kątem wymagań z art. 25 RODO	28
XIV. Przystąpienie do Kodeksu; cofnięcie statusu „Hotel certyfikowany”	28
1) Przystąpienie do Kodeksu	28
2) Cofnięcie statusu „Hotel certyfikowany”	29
XV. Monitorowanie przestrzegania Kodeksu	29
1) Podmiot monitorujący	29
2) Zadania podmiotu monitorującego	29
3) Kontrola przestrzegania Kodeksu	30
XV. Zmiana Kodeksu	31

## I. Informacje wstępne

Branża hotelarska, w swojej codziennej działalności uwzględnia fakt, że dane osobowe stanowią jedno z najważniejszych i najbardziej intymnych dóbr osobistych. Jednocześnie, rozwój nowych technologii, który nie omija również branży hotelarskiej, powoduje coraz bardziej kompleksowe i zaawansowane przetwarzanie danych osobowych. Mając na względzie powyższe okoliczności, IGHP opracowała niniejszy Kodeks postępowania i dobrych praktyk, zwany dalej: Kodeksem. Kodeks ma za zadanie uporządkować sposoby postępowania i wykorzystania danych osobowych gości hotelowych, a także zapewnić uporządkowanie procesów podejmowanych na danych osobowych w branży hotelarskiej.

Kodeks doprecyzowuje zasady wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów regulujących kwestie przetwarzania i ochrony danych osobowych. Przy tworzeniu Kodeksu kierowano się również zasadami etyki obowiązującymi w społeczeństwie oraz standardami obsługi gości wypracowanymi przez lata w branży hotelarskiej.

Dzięki stosowaniu Kodeksu, branża hotelarska będzie mogła skutecznie chronić prawa i wolności swoich gości w zakresie ich danych osobowych, a także będzie postrzegana jako branża społecznie odpowiedzialna i postępująca w zgodzie z najwyższymi standardami prawnymi i etycznymi.

Kodeks stanowi kodeks postępowania w rozumieniu art. 40 RODO.

## II. Definicje

1. **Dane osobowe** - oznaczają wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej („osobie, której dane dotyczą”); możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej.
2. **Dane osobowe Wrażliwe** - Dane osobowe ujawniające pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub światopoglądowe, przynależność do związków zawodowych oraz przetwarzania danych genetycznych, danych biometrycznych w celu jednoznacznego zidentyfikowania osoby fizycznej lub danych dotyczących zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej tej osoby.

3. **Przetwarzanie** - oznacza operację lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, taką jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie.
4. **Zgoda** - oznacza dobrowolne, konkretne, świadome i jednoznaczne okazanie woli, którym osoba, której dane dotyczą, w formie oświadczenia lub wyraźnego działania potwierdzającego, przyzwala na przetwarzanie dotyczących jej danych osobowych.
5. **Gość** - oznacza osobę, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług hotelarskich na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osobę, na rzecz której umowa została zawarta, a także osobę, której przekazano prawo do korzystania z usług hotelarskich objętych uprzednio zawartą umową; dla potrzeb Kodeksu Gość, to również osoba, której dane dotyczą.
6. **Pseudonimizacja** – oznacza przetworzenie danych osobowych w taki sposób, by nie można ich było już przypisać konkretnej osobie, której dane dotyczą, bez użycia dodatkowych informacji, pod warunkiem, że takie dodatkowe informacje są przechowywane osobno i są objęte środkami technicznymi i organizacyjnymi uniemożliwiającymi ich przypisanie zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej.
7. **Hotel** – oznacza podmiot, który świadcząc Usługi hotelarskie, jest administratorem danych osobowych Gości.
8. **Usługi hotelarskie** – krótkotrwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domów, mieszkań, pokoi, miejsc noclegowych, a także miejsc na ustawienie namiotów lub przyczep samochodowych oraz świadczenie, w obrębie obiektu, usług z tym związanych.
9. **Kodeks** – niniejszy Kodeks postępowania i dobrych praktyk w sprawie danych osobowych w branży hotelarskiej.
10. **Hotel certyfikowany** – oznacza Hotel, który przystąpił do Kodeksu i spełnia wymogi określone w Kodeksie.
11. **IGHP** – Izba Gospodarcza Hotelarstwa Polskiego z siedzibą w Warszawie.
12. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

### **III. Cele Kodeksu**

Podstawowym celem Kodeksu jest zapewnienie adekwatnego poziomu ochrony danych osobowych Gości Hotelu i zapewnienie Hotelom jasnych wytycznych dotyczących Przetwarzania Danych osobowych w związku ze świadczeniem Usług hotelarskich.

Kodeks został sporządzony z uwzględnieniem specyfiki działalności Hotelu i świadczenia Usług hotelarskich.

Kodeks nie ma zastosowania do przetwarzania danych osobowych pracowników, współpracowników i dostawców towarów i usług dla Hotelu.

### **IV. Zakres podmiotowy i terytorialny stosowania Kodeksu**

#### **1) Kodeks a członkostwo w IGHP**

Do Kodeksu, w celu uzyskania statusu Hotelu certyfikowanego, może przystąpić każdy Hotel, bez względu czy jest członkiem IGHP.

#### **2) Zakres terytorialny stosowania Kodeksu**

Kodeks ma zastosowanie wyłącznie do Hotelu, które są zlokalizowane w Polsce.

### **V. Podstawy prawne przetwarzania Danych osobowych Gości**

#### **1) Umowa o świadczenie Usług hotelarskich**

Umowa o świadczenie Usług Hotelarskich stanowi samodzielną podstawę prawną do przetwarzania Danych Osobowych Gości w zakresie wszystkich realizowanych przez Hotel świadczeń na ich rzecz.

Umowa o świadczenie Usług Hotelarskich może zostać zawarta:

- w formie dokumentowej, w tym z wykorzystaniem elektronicznych środków komunikacji,
- w formie pisemnej,
- w formie ustnej, w tym przez dokonanie telefonicznej rezerwacji.

#### **Przykład 1**

Gość dokonuje rezerwacji Usług Hotelarskich z wykorzystaniem strony internetowej Hotelu podając swoje dane osobowe takie jak:

- imię i nazwisko,
- adres email,
- numer telefonu,
- datę przyjazdu i wyjazdu,
- dane karty płatniczej.

Dokonanie rezerwacji Usług hotelarskich stanowi ważną podstawę prawną przetwarzania danych osobowych w świetle art. 6 ust. 1 lit. b RODO.

### **Przykład 2**

Firma zawiera z Hotelem umowę o organizację imprezy firmowej oraz o świadczenie usług hotelarskich na rzecz jej pracowników. Firma przekazuje hotelowi dane osobowe pracowników, którzy będą korzystać z usług Hotelu.

Hotel przetwarza dane osobowe pracowników tej firmy realizując na ich rzecz Usługi hotelarskie. Pomimo, że stroną umowy z hotelem jest firma, klientem końcowym (gościem) Hotelu będą jej pracownicy, na rzecz których Hotel będzie świadczył usługi zgodnie z brzmieniem art. 393 § 1 Kodeksu cywilnego.

### **Przykład 3**

Gość dokonał rezerwacji Usług hotelarskich przez jeden z popularnych portali rezerwacyjnych. Gość do Hotelu przyjeżdża z żoną i dzieckiem. Hotel dokonuje rejestracji wszystkich tych osób zbierając od nich dane osobowe. Każda z tych osób jest stroną umowy o świadczenie Usług hotelarskich, stąd przetwarzanie ich danych osobowych znajduje podstawę w art. 6 ust. 1 lit. b RODO.

## **2) Prawnie uzasadnione interesy Hotelu**

Prawnie uzasadnione interesy Hotelu mogą stanowić podstawę prawną przetwarzania danych Osobowych Gościa, w szczególności w związku z:

1. dochodzeniem i obroną roszczeń Hotelu lub Gości – taka sytuacja występuje przede wszystkim, kiedy pomiędzy Hotelem a Gościem dochodzi do sporów prawnych lub sporów natury faktycznej,
2. stosowaniem monitoringu wizyjnego – stosowanie monitoringu wizyjnego powinno uwzględniać wytyczne Europejskiej Rady Ochrony Danych Osobowych nr 3/2019,
3. koniecznością identyfikacji osób towarzyszących Gościom, które przebywają z nimi w pokoju hotelowym,
4. oferowaniem Gościom, na podstawie znajomości ich preferencji, dodatkowych Usług hotelarskich lub zapewnienie Gościom preferowanej lokalizacji czy standardu pokoju hotelowego,
5. oferowaniem Gościom dodatkowych bonusów,
6. prowadzeniem programu lojalnościowego lub analogicznego programu, na mocy którego Goście są uprawnieni do otrzymywania dodatkowych świadczeń od Hotelu,
7. prowadzeniem ankiet satysfakcji wśród Gości.

### **Przykład 1**

Po wyjeździe z Hotelu okazało się, że w pokoju zajmowanym przez Gościa są zniszczenia. Brakuje również alkoholu w minibarku. Hotel oszacowuje szkody i wystosowuje do Gościa wezwanie do zapłaty. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się w celu dochodzenia roszczeń i znajduje oparcie w art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

#### **Przykład 2**

Hotel prosi Gości, którzy wyjeżdżają z Hotelu, o wypełnienie ankiety satysfakcji po pobycie. Hotel pyta o wrażenia z pobytu, poziom obsługi czystość itp. Hotel przesyła email do Gości z podziękowaniem za wypełnienia ankiety. Hotel przetwarza dane osobowe Gości na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

#### **Przykład 3**

Hotel znając historię pobytu Gościa, który odwiedził Hotel już wiele razy, oferuje mu nieodpłatne podwyższenie standardu pokoju oraz rabat na usługi gastronomiczne. Hotel przetwarza dane osobowe Gościa na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

### **3) Zgoda na przetwarzanie Danych osobowych**

Zgoda na przetwarzanie danych osobowych może stanowić samodzielną podstawę do przetwarzania Danych Osobowych Gości. Sposób pozyskiwania zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz ich cele wskazano w pkt VII Kodeksu.

#### **Przykład**

Hotel pozyskuje od odwiedzających stronę internetową Hotelu zgodę na wysyłkę informacji handlowej w postaci informacji email o aktualnych promocjach. Przetwarzanie danych osobowych następuje na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO.

### **4) Przetwarzanie Danych osobowych na podstawie obowiązku prawnego**

Przetwarzanie Danych osobowych Gości na podstawie obowiązku prawnego ciążącego na Hotelu jest samodzielną podstawą do przetwarzania danych osobowych.

#### **Przykład**

Hotel wystawia Gościowi fakturę VAT na prowadzoną przez Gościa jednoosobową działalność gospodarczą. W celu spełnienia wymogów ustawy o VAT, faktura musi zawierać określony przepisami podatkowymi katalog danych osobowych Gościa. Takie przetwarzanie danych osobowych stanowi ważną podstawę przetwarzania stosownie do art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

## **VI. Świadczenie Usług hotelarskich – zakresy przetwarzanych Danych osobowych Gości; cele przetwarzania Danych osobowych**

Hotel, zbierając dane osobowe Gości w celu świadczenia na ich rzecz Usług hotelarskich, powinien każdorazowo określić zakres zbieranych Danych Osobowych Gości. Zakres i sposób zbierania danych osobowych Gości przez Hotel powinien zapewnić realizację przez Hotel zasady minimalizacji wyrażonej w art. 5 ust. 1 lit c RODO, tj. nie zbierania od Gości danych osobowych zbędnych lub nadmiarowych. Zakres zbieranych przez Hotel danych osobowych musi być rzeczywiście i praktycznie niezbędny do realizacji przez Hotel zamierzonego celu przetwarzania danych osobowych. Hotel nie powinien zbierać danych osobowych, które są nadmiarowe lub są zbierane wyłącznie „na zapas”.

Hotel nie pozyskuje zgody na operacje przetwarzania danych osobowych w sytuacji, gdy dysponuje już inną podstawą prawną do przetwarzania tych danych w tym samym zakresie i celu. Przykładowo, do celów wystawienia faktury VAT Hotel nie pozyskuje zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do jej wystawienia, ponieważ podstawą prawną do przetwarzania danych osobowych jest realizacja obowiązku prawnego ciążącego na Hotelu (konkretnie obowiązku podatkowego).

Dla potrzeb Kodeksu przyjmuje się, że w ramach działalności Hotelu prowadzone są poniższe procesy przetwarzania Danych osobowych Gości:

1. prowadzenie procesu rezerwacji noclegu lub innych Usług hotelarskich świadczonych przez Hotel bezpośrednio w Hotelu,
2. dokonywanie na odległość (tj. za pośrednictwem systemu rezerwacji internetowej oraz za pośrednictwem telefonu lub poczty elektronicznej) rezerwacji Usług hotelarskich lub innych usług świadczonych przez Hotel,
3. obsługa Gości w Hotelu, w tym dokonywanie ich rejestracji, świadczenie Usług hotelarskich podczas pobytu Gości w Hotelu, świadczenie usług dodatkowych (specjalnych) na rzecz Gości,
4. prowadzenie procesu ofertowania Usług hotelarskich lub usług towarzyszących,
5. przetwarzanie Danych osobowych dla potrzeb marketingowych,
6. przetwarzanie Danych osobowych dla potrzeb programów lojalnościowych, co może obejmować również ujawnianie Danych osobowych hotelom wchodzącym w skład grupy kapitałowej lub podmiotom z sieci, w której działa Hotel,
7. przetwarzanie Danych osobowych dla celów wypełnienia obowiązków statystycznych,

8. przetwarzanie Danych osobowych dla celów wypełnienia obowiązków podatkowych lub związanych z prowadzeniem księgowości,
9. przetwarzanie Danych osobowych w związku ze stosowaniem monitoringu wizyjnego,
10. przetwarzanie Danych osobowych dla celów dochodzenia lub obrony roszczeń.

### **1) Dane osobowe przetwarzane podczas procesu rezerwacji**

Przyjmuje się, że dla potrzeb dokonania przez Gościa rezerwacji świadczenia Usług hotelarskich, Danymi osobowymi, które może zbierać Hotel są:

1. Imię i nazwisko,
2. numer telefonu,
3. adres e-mail,
4. data przyjazdu i wyjazdu, w tym godzina przyjazdu lub wyjazdu,
5. liczba osób towarzyszących,
6. preferencje odnośnie pobytu (np. związane z typem czy położeniem pokoju),
7. numer lub dane dotyczące programu lojalnościowego stosowanego przez Hotel,
8. informacje o pojeździe Gościa lub sposobie przybycia do Hotelu.

Ponadto, Danymi osobowymi, które również może zbierać Hotel w związku z procesem rezerwacji są dane zbierane w celu określenia formy płatności i jej zabezpieczenia, takie jak:

1. numer karty kredytowej lub płatniczej,
2. dane pozyskane w związku z dokonaniem przez Gościa przelewu bankowego lub przekazu pieniężnego.

W przypadku dokonywania rezerwacji, która przybiera postać umowy zawieranej pomiędzy Hotelem a Gościem w formie pisemnej lub dokumentowej, Hotel może zbierać również następujące Dane osobowe:

1. rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość,
2. adres zamieszkania.

Podczas procesu rezerwacji Hotel ma również prawo przetwarzać Dane osobowe Gościa dobrowolnie podane przez niego odnośnie innych preferencji dotyczących pobytu lub Usług hotelarskich świadczonych przez Hotel.

W związku z rezerwacją Usług hotelarskich, Hotel co do zasady nie zbiera innych danych osobowych od Gościa. Zbieranie innych danych osobowych, może nastąpić jedynie gdy takich obowiązków wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub ich zbieranie jest w danym przypadku niezbędne i uzasadnione celem świadczenia Usług hotelarskich.

Przykładowo uznaje się, że przetwarzanie innych Danych osobowych Gości niż wskazane powyżej może być uzasadnione:

1. stosowaniem specjalnych stawek za świadczenie Usług hotelarskich dla osób w konkretnym wieku lub osób dokonujących rezerwacji grupowych lub rodzinnych,
2. koniecznością zapewnienia sprawnej organizacji pobytu Gościa w Hotelu,
3. dokonywaniem rezerwacji Usług hotelarskich dla osób nieposiadających zdolności do czynności prawnych, posiadających ograniczoną zdolność do czynności prawnych lub osób wymagających opieki (również, gdy pobyt jest organizowany przez biuro podróży/szkołę itp.) – w takim przypadku uzasadnione jest przetwarzanie Danych osobowych przedstawicieli ustawowych takich osób.

Hotel dokłada należytej staranności, aby zapewnić Gościom przejrzystość procesu rezerwacji w zakresie przetwarzania ich Danych osobowych. W przypadku zbierania od Gości w ramach procesu rezerwacji Danych osobowych, które nie zostały wskazane w Kodeksie, Hotel jednoznacznie i w sposób przejrzysty dla Gościa informuje o celach zbierania takich Danych osobowych oraz podstawie prawnej ich zbierania.

## **2) Dane osobowe zbierane przy rejestrowaniu Gościa w Hotelu**

Przez rejestrowanie Gościa w Hotelu dla potrzeb Kodeksu rozumie się działanie, które polega na zidentyfikowaniu Gościa przybyłego do Hotelu, wprowadzenie Danych osobowych do systemu informatycznego Hotelu oraz przydzielenie Gościowi pokoju. Od momentu rejestracji Gościa w Hotelu rozpoczyna się świadczenie na jego rzecz Usług hotelarskich.

Przyjmuje się, że dla potrzeb świadczenia Usług hotelarskich niezbędnymi są następujące Dane osobowe:

1. Dane osobowe, takie jak przy procesie rezerwacji (tj. wskazane w pkt 1 powyżej) oraz
2. Dane osobowe, które Goście podają w ramach korzystania z Usług hotelarskich w trakcie pobytu,
3. Dane osobowe niezbędne do wystawienia faktury VAT – jeżeli taki dokument jest wystawiany,
4. Numer rejestracyjny pojazdu – jeżeli wymaga tego system parkingowy wykorzystywany w Hotelu.

Hotel nie zbiera innych danych osobowych od Gości, chyba, że obowiązek zbierania innych Danych osobowych wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub jest to niezbędne do świadczenia usług.

Hotel może żądać podania od osoby towarzyszącej Gościowi danych osobowych jej dotyczących, jednak w zakresie nie szerszym niż dane osobowe, które są zbierane przez Hotel od Gościa, którego dane osobowe widnieją na rezerwacji.

### **3) Dane osobowe Gości podróżujących w grupach zorganizowanych**

Hotel może przetwarzać dane osobowe Gości, którzy podróżują w grupach zorganizowanych. Zakres przetwarzania danych osobowych takich Gości nie może być szerszy niż określony w pkt 1) powyżej.

### **4) Dane osobowe zbierane w związku ze szczególnym rodzajem Usług hotelarskich świadczonych przez Hotel**

Dodatkowo, jeżeli jest to uzasadnione szczególnym zakresem świadczeń realizowanych przez Hotel na rzecz Gości, Hotel może żądać podania dodatkowych danych osobowych, jeżeli podanie tych danych osobowych przez Gościa jest niezbędne do realizacji tych świadczeń.

Zakres zbieranych danych może obejmować Dane osobowe Wrażliwe.

### **5) Dane osobowe zbierane podczas pobytu Gościa w Hotelu**

Podczas pobytu w Hotelu w związku ze świadczeniem na rzecz Gościa usług Hotel może zbierać dane osobowe Gościa niezbędne do zapewnienia najwyższej jakości świadczonych usług lub do celów rozliczeniowych. Dane osobowe zbierane w tych celach mogą obejmować:

1. zestawienie produktów i usług nabywanych w trakcie pobytu, jeżeli nabycie było realizowane „na pokój” (tzw. „kredyt hotel”), takich jak np. historia oglądanych płatnych kanałów telewizyjnych, historia połączeń telefonicznych, usługi gastronomiczne
2. informacje o sposobie korzystania z Internetu, jeżeli system informatyczny stosowany w Hotelu rejestruje aktywność Gości w sieci Internet,
3. informacje o przejazdach, wynajętych pojazdach lub innych usługach organizowanych przez Hotel na rzecz Gości, jeżeli wiąże się to ze zbieraniem lub przetwarzaniem danych osobowych.

## **6) Dane osobowe Gości zbierane w związku ze świadczeniem przez Hotel usług SPA**

Hotel, który świadczy usługi SPA, może w związku ze swoją działalnością zbierać i przetwarzać szczególne kategorie danych osobowych Gości (Dane osobowe Wrażliwe). W szczególności zbierane i przetwarzane przez Hotel mogą być dane o stanie zdrowia, które osoba korzystająca ze SPA podaje wypełniając ankietę o stanie zdrowia oraz wskazując na możliwe przeciwwskazania medyczne do wykonania poszczególnych zabiegów.

W celu zapewnienia zasady minimalizacji określonej w art. 5 ust. 1 lit. c RODO rekomenduje się stosowanie karty informacyjnej o przeciwwskazaniach do zabiegów, na której nie są gromadzone dane osobowe o stanie zdrowia. Osoba korzystająca z usług SPA potwierdza fakt zapoznania się z listą przeciwwskazań podpisując kartę imieniem i nazwiskiem oraz opatrując podpis datą. Stosując tę metodę, Hotel powinien każdorazowo ocenić, czy nie dochodzi do zbierania i przetwarzania Danych osobowych wrażliwych.

Jeżeli w danych okolicznościach Hotel wykaże niezbędność przetwarzania danych osobowych o stanie zdrowia, Hotel powinien zapewnić, że zbierane są wyłącznie dane osobowe Gościa adekwatne i niezbędne do świadczenia tego rodzaju usług.

W sytuacji zbierania danych osobowych o stanie zdrowia przyjmuje się, że maksymalny zakres danych osobowych niezbędnych do świadczenia tego rodzaju usług obejmuje:

1. imiona i nazwiska,
2. w przypadku osób, które nie są gośćmi Hotelu – dane jak przy rezerwacji noclegu,
3. dane o stanie zdrowia, w tym o przeciwwskazaniach do poszczególnych zabiegów, informacje o uczuleniach lub alergiach,
4. dane niezbędne do wystawienia faktury VAT.

W sytuacji zbierania przez Hotel, w związku ze świadczonymi usługami SPA, danych osobowych o stanie zdrowia, rekomenduje się wprowadzenie rozwiązań zabezpieczających przetwarzanie Danych Osobowych zgodnych z ustawami regulującymi działalność leczniczą.

## **7) Dane osobowe zbierane w celach marketingowych i promocyjnych, w tym w celu prowadzenia komunikacji marketingowej drogą elektroniczną**

Hotele mogą zbierać i przetwarzać dane osobowe Gości w celach marketingowych i promocyjnych, w tym w celu prowadzenia komunikacji marketingowej drogą elektroniczną na podstawie wyrażonej zgody przez Gościa. Zakres przetwarzanych danych osobowych powinien być adekwatny i ograniczony

do tego, na co wyraził zgodę Gość, a zarazem do tego, co jest niezbędne dla prowadzenia sprawnych i przyjaznych dla Gości działań marketingowych. Dopuszcza się możliwość pozyskiwania przez Hotel szerokiego katalogu danych osobowych Gościa, jednak zawsze, gdy Gość wyrazi zgodę na takie przetwarzanie jego danych.

Nie rekomenduje się, aby Hotel wykorzystywał w celach marketingowych i promocyjnych Dane osobowe wrażliwe, nawet jeżeli zbierane są one na podstawie zgody Gościa.

Hotel zobowiązany jest zapewnić, że każdorazowe wykorzystanie danych osobowych Gości do celów marketingowych i promocyjnych, w tym do prowadzenia komunikacji marketingowej drogą elektroniczną, opiera się o ważną zgodę osoby, której dane dotyczą.

W przypadku przekazywania Gościowi wraz z potwierdzeniem rezerwacji lub inną podobną komunikacją informacji, która przekazywana jest w interesie Gościa i ma na celu zorganizowanie pobytu w Hotelu i korzystanie z jego usług (np. informacja o sposobie dojazdu, parkingu – dostępności i opłatach, godzinach pracy restauracji) nie uznaje się takiego działania za komunikację marketingową, na którą wymagana jest zgoda.

## **8) Dane osobowe zbierane na potrzeby prowadzenia programów lojalnościowych**

Dla celów realizacji programów lojalnościowych dopuszcza się zbieranie danych osobowych w zakresie szerszym niż w przypadku zbierania danych osobowych w celu świadczenia Usług hotelarskich. Podstawą prawną zbierania danych osobowych dla prowadzonych programów lojalnościowych może być zgoda osoby, której dane dotyczą, prawnie uzasadniony interes Hotelu lub umowa, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, jak również przyrzeczenie publiczne w rozumieniu art. 919 Kodeksu cywilnego.

Hotele mogą zbierać i przetwarzać dane osobowe Gości dla potrzeb prowadzenia programów lojalnościowych lub innych podobnych programów. Zakres zbieranych danych osobowych powinien być adekwatny i niezbędny dla prowadzenia takiego programu.

Jeżeli w związku z programem lojalnościowym jest przyznana nagroda lub świadczenie, które generuje obowiązek podatkowy, Gość powinien być poinformowany przez Hotel o ciężącym na Hotelu obowiązku polegającym na obliczeniu i odprowadzeniu należnego podatku dochodowego od osób fizycznych. Obowiązek ten określa również zakres danych, jaki Hotel może żądać od osoby, która uczestniczy w programie lojalnościowym i której przyznano nagrodę lub świadczenie. Dane osobowe

pozyskane w związku z obowiązkiem podatkowym nie mogą być wykorzystywane do innych celów niż cel podatkowy.

### **9) Dane osobowe zbierane dla potrzeb prowadzenia ankiet satysfakcji**

Hotele mogą zbierać i przetwarzać dane osobowe Gości dla potrzeb prowadzenia ankiet satysfakcji Gości na podstawie zgody wyrażonej przez osobę, której dane dotyczą lub na podstawie prawnie uzasadnionych interesów Hotelu.

Prowadzenie ankiet satysfakcji może być oparte również o uzasadniony interes Hotelu, jakim jest analiza potrzeb Gości i zdobywanie informacji na temat jakości świadczonych usług, względnie ocena realizacji umowy z Hotelem.

Zakres zbieranych przez Hotel danych osobowych nie powinien wykraczać poza zakres danych zbieranych w związku z rejestracją Gości w Hotelu, ale na zbieranie danych dla potrzeb prowadzenia ankiet satysfakcji Hotel musi uzyskać zgodę Gościa. Dopuszcza się możliwość dobrowolnego podawania przez Gości dodatkowych danych osobowych.

Rekomendowane jest jednocześnie, aby ankiety satysfakcji były prowadzone anonimowo.

## **VII. Pozyskiwanie zgody na przetwarzanie danych osobowych**

### **1) Ogólne zasady wyrażenia zgody**

Hotel zapewnia, że zgoda wyrażona przez osobę, której dane dotyczą, jest w każdym przypadku:

1. świadoma,
2. konkretna,
3. dobrowolna,
4. jednoznaczna.

Hotel zbierając zgodę na przetwarzanie danych osobowych zapewnia, że:

1. Zgoda może zostać wyrażona w pisemnym lub elektronicznym oświadczeniu, w tym na karcie rejestracyjnej; jeżeli zgoda jest udzielana ustnie Hotel musi być w stanie udokumentować jej udzielenie;
2. Zgoda nie może być dorozumiana z oświadczeń o innej treści, w szczególności regulaminów, umowy, ogólnych warunków umów lub dokumentów o podobnej treści;
3. Jeżeli zgoda wyrażana jest w pisemnym oświadczeniu, które dotyczy także innych kwestii, zapytanie o zgodę powinno zostać przedstawione w sposób pozwalający wyraźnie odróżnić to zapytanie od pozostałych kwestii danego oświadczenia; nie można więc łączyć zapytania o zgodę z innymi informacjami lub oświadczeniami;

4. Okienka (tzw. checkbox) dotyczące zgody zarówno na stronie internetowej Hotelu, jak i w oświadczeniach pisemnych, nie mogą być domyślnie zaznaczone (np. );
5. Osoba, której dane dotyczą, a która wyraziła zgodę na zbieranie danych, zostaje każdorazowo poinformowana o możliwości wycofania zgody; wycofanie zgody powinno być tak samo łatwe jak jej udzielenie;
6. Cel, w jakim udzielana zostaje zgoda, jest każdorazowo wyraźnie określony, a jeżeli Hotel ma zamiar pozyskać zgodę na różne cele, administrator pozyskuje osobną zgodę na każdy cel; jeżeli Hotel zbiera w celach marketingowych dane osobowe w postaci numeru telefonu i adresu e-mail, na ich wykorzystanie musi być udzielona osobna zgoda;
7. Osoba, której dane dotyczą, zostaje każdorazowo poinformowana o danych identyfikujących Hotel, w tym poprzez wskazanie pełnej nazwy rejestrowej lub innej nazwy ujawnionej we właściwej ewidencji;
8. Hotel nie może wykorzystywać danych osobowych w celach marketingowych bez zgody osoby, której dane dotyczą.

## **2) Zgoda na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych; zachęty za wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych**

Hotel zapewnia, że wszelkie pozyskiwane przez Hotel zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych spełniają wymagania określone w pkt 1) powyżej. Hotel w sposób jasny i precyzyjny informuje o celu, w jakim zgoda jest udzielana.

Hotel wskazuje pełne nazwy podmiotów, które na jego zlecenie będą wykonywały techniczne operacje wysyłki i obsługi komunikacji marketingowej prowadzonej drogą elektroniczną.

Dopuszcza się stosowanie przez Hotel zachęt lub przyznawanie bonusów za wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych. Stosowanie zachęt lub przyznawanie bonusów nie może powodować wrażenia przymusu lub obowiązku wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych. Hotel w szczególności nie może sugerować, że brak udzielenia zgody spowoduje stratę dla Gościa. Ponadto, Hotel nie może stosować przymusu ekonomicznego w celu pozyskania zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych. W związku z powyższym, stosowanie zachęt lub przyznawanie bonusów nie może łączyć się z:

1. udzieleniem upustu przez Hotel na świadczone Usługi hotelarskie na rzecz osoby, która udziela zgody na przetwarzanie jej danych osobowych w równoczesnym procesie z udzielaniem zgody,

2. przyznaniem dodatkowego świadczenia lub realizowaniem usługi o wyższym standardzie w ramach pierwszego świadczenia, na rzecz osoby, która udziela zgody na przetwarzanie jej danych osobowych w celach marketingowych w równoczesnym procesie z udzielaniem zgody.

## **VIII. Obowiązek informacyjny**

### **1) Obowiązek informacyjny przy pozyskiwaniu danych osobowych bezpośrednio od Gości przez stronę internetową Hotelu**

Hotel zapewnia, że obowiązek informacyjny w przypadku Gościa, od którego Dane osobowe pozyskiwane są przez stronę internetową Hotelu, jest spełniany poprzez umieszczenie stosownej klauzuli informacyjnej na tej stronie internetowej. Klauzula informacyjna powinna znajdować się bezpośrednio nad przyciskiem „Rezerwuj” lub innym podobnym, a poniżej formularza, do którego wprowadzane są dane osobowe. Dopuszcza się również umieszczenie linku do obowiązku informacyjnego bezpośrednio przy przycisku „Rezerwuj” lub innym podobnym.

Osoba, której dane dotyczą, powinna przed kliknięciem przycisku „Rezerwuj” lub innego podobnego potwierdzić, że zapoznała się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych. Potwierdzenie może mieć miejsce przez zaznaczenie okienka zatytułowanego „Zapoznałem się z informacjami o danych osobowych” lub okienka o treści równoznacznej.

Dopuszczalne jest wprowadzenie rozwiązania, w którym treść klauzuli informacyjnej będzie wyświetlała się po najechaniu na przycisk „Informacja o przetwarzaniu danych osobowych”, który to przycisk zostanie umieszczony poniżej formularza, do którego wprowadzane są dane osobowe, a powyżej przycisku akceptacji formularza lub innego podobnego. Osoba, której dane dotyczą, powinna przed kliknięciem przycisku akceptacji formularza lub innego podobnego potwierdzić, że zapoznała się z informacją o danych osobowych. Potwierdzenie może mieć miejsce przez zaznaczenie okienka zatytułowanego „Zapoznałem się z informacjami o danych osobowych” lub okienka o treści równoznacznej.

Dodatkowo, obowiązek informacyjny może być realizowany poprzez wysłanie Gościowi – w pierwszej wiadomości e-mail kierowanej na adres e-mail przekazany przez Gościa – tekstu klauzuli informacyjnej. Tekst klauzuli informacyjnej umieszcza się bezpośrednio w wiadomości e-mail przysyłanej przez Hotel lub w załączniku w powszechnie stosowanym formacie plików, jak np. *.pdf*.

Tekst klauzuli informacyjnej powinien spełniać poniższe wymagania:

1. Wielkość czcionki – nie mniejsza niż 7,

2. Rodzaj czcionki – bezszeryfowa,
3. Kolor czcionki – widoczny i odróżniający się od innych przekazów na stronie, w szczególności unika się czcionek o kolorach, które mogą wprowadzić efekt „złania się” tekstu klauzuli z tłem strony internetowej.

Klauzula informacyjna mająca zastosowanie przy rezerwacji, rejestrowaniu gościa w hotelu, w związku ze szczególnym rodzajem świadczeń realizowanych przez Hotel oraz danych zbieranych podczas pobytu Gościa w hotelu, powinna zawierać wszystkie następujące dane:

1. dane administratora (Hotelu) ujawnione w KRS lub innej właściwej ewidencji,
2. cele przetwarzania danych osobowych i podstawa prawna przetwarzania oraz informacja o tym, czy podanie danych osobowych jest wymogiem umownym lub ustawowym,
3. prawa przysługujące osobie, której dane dotyczą,
4. okres przetwarzania danych osobowych,
5. kategorie odbiorców danych osobowych lub informacje o odbiorcach danych osobowych,
6. informacje o zamiarze przekazywania danych do państwa trzeciego, jeżeli znajduje to zastosowanie,

A dodatkowo, jeśli ma zastosowanie:

7. dane inspektora danych,
8. informacja o prawie złożenia skargi do organu nadzorczego.

Hotel zapewnia, że klauzula informacyjna nie może stanowić jakiegokolwiek formuły zgody na przetwarzanie danych osobowych. Hotel zapewnia również, że język klauzuli informacyjnej jest jednoznaczny i prosty.

Klauzula informacyjna może przybrać formę „pytań i odpowiedzi” lub mieć formę punktów.

## **2) Obowiązek informacyjny spełniany na karcie rejestracyjnej – karcie umowy z Gościem**

Hotel zapewnia, że obowiązek informacyjny przewidziany w art. 13 RODO jest każdorazowo spełniany na karcie rejestracyjnej przekazywanej Gościom do podpisania w czasie ich rejestracji w Hotelu. Hotel zapewnia, że karta rejestracyjna wraz z klauzulą informacyjną wręczana jest Gościowi do podpisania, Gość podpisując potwierdza również fakt spełnienia obowiązku informacyjnego i na każde żądanie Gościa, może on otrzymać kopię tego dokumentu.

Tekst klauzuli informacyjnej powinien spełniać poniższe wymagania:

1. Wielkość czcionki – nie mniejsza niż 7,
2. Rodzaj czcionki – bezszeryfowa,
3. Kolor czcionki – widoczny i odróżniający się od innych przekazów na stronie, w szczególności unika się czcionek o kolorach, które mogą wprowadzić efekt „złania się” tekstu z klauzuli z tłem karty rejestracyjnej.

Klauzula informacyjna zawiera wszystkie następujące dane:

1. dane administratora (Hotelu) ujawnione w KRS lub innej właściwej ewidencji,
2. dane inspektora danych osobowych, jeżeli znajduje zastosowanie,
3. informację, że zbierane dane są związane z koniecznością właściwej realizacji umowy o usługi hotelowe,
4. informację, że każdej osobie przysługuje prawo do wnioskowania o poprawę tych danych,
5. ze względu na przepisy podatkowe dane będą przechowywane co do zasady 5 lat od końca roku podatkowego, w którym powstał obowiązek podatkowy,
6. odmowa przetwarzania danych osobowych skutkuje niemożnością realizacji umowy z winy Gościa,
7. informacje o zamiarze przekazywania danych do państwa trzeciego, jeżeli znajduje to zastosowanie,
8. informacja o prawie złożenia skargi do organu nadzorczego.

Hotel zapewnia, że klauzula informacyjna nie może stanowić jakiegokolwiek formuły zgody na przetwarzanie danych osobowych. Hotel zapewnia również, że język klauzuli informacyjnej jest jednoznaczny i prosty.

Przykładowo, klauzula dla hotelu niesieciowego, nie przekazującego danych do państwa trzeciego, nie posiadającego inspektora danych osobowych, może brzmieć: „Hotel prowadzony przez XYZ Sp. z o. o. KRS 123456789 przetwarza dane osobowe swoich gości w celu realizacji wykonania umowy, rozliczenia wzajemnych zobowiązań pomiędzy gościem a hotelem. Gość ma prawo wglądu do przechowywanych danych i wnioskowania o ich poprawę. Dane osobowe będą przechowywane co do zasady 5 lat od końca roku podatkowego, w którym powstał obowiązek podatkowy lub dłuższy, ale tylko na potrzeby ewentualnych spraw sądowych lub z nimi związanych. W zakresie przechowywania i przetwarzania danych osobowych gość może złożyć skargę do PUODO. Hotel informuje, że dla bezpieczeństwa gości prowadzi ciągły monitoring powierzchni publicznych w hotelu. Powyższe punkty mają zastosowanie do tych danych osobowych za wyjątkiem okresu przechowywania danych, który wynosi 30 dni oraz dłuższy na potrzeby spraw sądowych i z nimi związanych.”

### **3) Obowiązek informacyjny podczas pozyskiwania danych osobowych przez telefon**

Obowiązek informacyjny spełniany podczas pozyskiwania danych osobowych w rozmowie telefonicznej powinien być spełniony możliwie jak najprostszym językiem. Hotel zapewnia, że podczas rozmowy telefonicznej, w której pozyskiwane są dane osobowe, osobie, której dane dotyczą, przekazywane są wszystkie wymagane prawem informacje.

Dopuszcza się, za wyraźną zgodą osoby, której dane dotyczą, spełnienie obowiązku informacyjnego poprzez (1) przesłanie na adres e-mail rozmówcy klauzuli informacyjnej w treści wiadomości lub jako załącznik do niej w formie powszechnie wykorzystywanego formatu pliku (np. *.pdf*) już po zakończeniu rozmowy lub (2) odesłanie do klauzuli informacyjnej zamieszczonej na stronie internetowej Hotelu. Klauzula informacyjna spełnia warunki informacji przekazywanej przez stronę internetową Hotelu określone w pkt 1) powyżej.

Na potrzeby Kodeksu przyjmuje się, że podanie w rozmowie telefonicznej przez osobę, której dane dotyczą, wyłącznie imienia i nazwiska, nie pozwala na jej identyfikację, a więc nie dochodzi do przetwarzania danych osobowych takiej osoby (art. 11 RODO).

### **4) Obowiązek informacyjny – postanowienia wspólne do pkt 1-3**

Hotel zobowiązany jest do rzetelnego informowania o przetwarzaniu danych osobowych Gości, które dokonywane jest na podstawie prawnie uzasadnionych interesów Hotelu. W szczególności, w tym zakresie Hotel zobowiązany jest do informowania o:

1. Stosowaniu monitoringu wizyjnego, jeżeli jest on wykorzystywany w Hotelu;
2. Zbieraniu i przetwarzaniu danych osobowych Gości w celach określenia, że konkretne osoby są stałymi Gośćmi Hotelu oraz w tym zakresie – w celu właściwej oceny ich preferencji co do pobytu;
3. Zbieraniu i przetwarzaniu danych osobowych Gości w celach prowadzenia ankiet satysfakcji.

### **5) Obowiązek informacyjny – prowadzenie ankiet satysfakcji**

Hotel zapewnia, że prowadząc ankiety satysfakcji za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej osobie, której dane dotyczą, przedstawiana jest informacja o możliwości wniesienia sprzeciwu dotyczącego takiego przetwarzania danych osobowych. Informację o prawie wniesienia sprzeciwu przekazuje się:

1. Przy pierwszej komunikacji z osobą, której dane dotyczą, np. w związku z prowadzeniem ankiety;
2. W sposób odrębny od innych informacji;
3. Jasnym i zrozumiałym językiem.

Treść informacji o możliwości wniesienia sprzeciwu powinna być przedstawiona na wstępie wiadomości przesłanej w związku z prowadzeniem ankiet satysfakcji.

Tekst klauzuli informacyjnej powinien spełniać poniższe wymagania:

1. Wielkość czcionki – nie mniejsza niż 7,
2. Rodzaj czcionki – bezszeryfowa,
3. Kolor czcionki – widoczny i odróżniający się od innych przekazów na stronie, w szczególności unika się czcionek o kolorach, które mogą wprowadzić efekt „złania się” tekstu z klauzuli z tłem wiadomości.

W przypadku prowadzenia ankiet satysfakcji za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, jedyną daną osobową jest adres mailowy, z którego została przesłana ankieta, natomiast w przypadku zbierania ankiet satysfakcji na piśmie, ankiety są anonimowe. Jednak samo imię i nazwisko nawet połączone z numerem pokoju nie jest daną osobową.

## **IX. Karty gastronomiczne**

Rekomenduje się, aby wykorzystywane w działalności Hotelu karty gastronomiczne (listy śniadaniowe, listy obiadowe, listy kolacyjne) nie zawierały pełnych danych osobowych Gości. Rekomenduje się, aby karty gastronomiczne były pseudonimizowane w ten sposób, że na karcie gastronomicznej uwidacznia się jedynie imię i pierwsze 3 litery nazwiska Gościa oraz numer jego pokoju i datę pobytu, bez uwidaczniania innych danych osobowych.

W przypadku, gdy opisane powyżej rozwiązanie nie jest możliwe, Hotel zapewnia, aby karty gastronomiczne były należycie zabezpieczone przed dostępem osób nieupoważnionych.

## **X. Hotel jako podmiot przetwarzający**

W określonych przypadkach, Hotel może w stosunku do osób, które korzystają z jego usług, występować jako tzw. podmiot przetwarzający dane osobowe. Takie przypadki są przede wszystkim związane z sytuacjami, w których w Hotelu organizowane są określone wydarzenia, a osoby w nich uczestniczące nie korzystają z usług noclegowych Hotelu, natomiast świadczenia Hotelu ograniczają się do podstawowych zadań niezwiązanych z realizacją usług noclegowych.

**Przykład**

W Hotelu organizowana jest konferencja. Osoby uczestniczące w konferencji nie korzystają z usług noclegowych zapewnianych przez Hotel. Jednakże Hotel, zgodnie z życzeniem organizatora konferencji, dokonuje sprawdzenia listy obecności uczestników konferencji. W tym celu organizator konferencji przekazuje Hotelowi dane osobowe uczestników konferencji. Dane te jednak nie są wprowadzane do wewnętrznych systemów informatycznych Hotelu.

Jednocześnie, jeżeli część uczestników konferencji zdecyduje się na nocleg w Hotelu, staną się oni Gośćmi w rozumieniu Kodeksu, a Hotel w związku ze świadczeniem na rzecz tych osób Usług hotelarskich będzie przetwarzał dane osobowe tych osób jako administrator.

## **XI. Powierzenie przetwarzania danych osobowych**

Powierzenie przetwarzania danych osobowych to sytuacja, w której inny podmiot przetwarza dane osobowe w imieniu administratora wypełniając jego polecenia. Podmiot przetwarzający przetwarza dane osobowe w określonym przez administratora celu.

**Przykład**

Hotel korzysta z usług firmy informatycznej, która dokonuje realizuje serwis oprogramowania stosowanego przez Hotel, jak również wykonuje kopie bezpieczeństwa. Firma ta wykonując swoje zadania ma dostęp do danych osobowych Gości.

Firma informatyczna jest więc podmiotem przetwarzającym dane osobowe, ponieważ przetwarza dane osobowe w imieniu Hotelu oraz w celu świadczenia na rzecz Hotelu usług informatycznych. Konieczne jest zawarcie z tą firmą umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

W sytuacji, w której Hotel będzie musiał powierzyć przetwarzanie danych osobowych podmiotowi przetwarzającemu, Hotel zobowiązany jest do zawarcia umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, której przykładowy wzór stanowi załącznik nr 1 do Kodeksu.

## **XII. Retencja danych osobowych**

Hotel powinien wprowadzić zasadę ograniczonego przechowywania danych osobowych Gości. Przechowywanie danych osobowych Gości w sposób umożliwiający ich identyfikację nie może być dłuższe, niż jest to niezbędne dla celów przetwarzania.

W związku z powyższym, rekomenduje się, aby dane osobowe Gości zebrane w związku ze świadczeniem na ich rzecz Usług hotelarskich były przechowywane:

1. W zakresie niezbędnym do wykazania prawidłowości naliczania i odprowadzania podatków, w szczególności VAT i CIT, dane osobowe Gości przechowuje się w formie umożliwiającej identyfikację Gości przez okres przedawnienia zobowiązań podatkowych, tj. co do zasady 5 lat od końca roku podatkowego, w którym powstał obowiązek podatkowy,
2. W zakresie niezbędnym do obrony przed ewentualnymi roszczeniami Gości podnoszonymi względem Hotelu w związku z zawartą umową o świadczenie Usług hotelarskich, dane osobowe Gości przechowuje się w formie umożliwiającej identyfikację Gości przez okres przedawnienia roszczeń Gościa w stosunku do Hotelu wynikający z Kodeksu cywilnego,
3. W zakresie niezbędnym do obrony przed ewentualnymi roszczeniami Gości podnoszonymi względem Hotelu w związku z czynem niedozwolonym wyrządzonym Gościom przez Hotel, dane osobowe Gości przechowuje się w formie umożliwiającej identyfikację Gości przez okres przedawnienia roszczeń wynikający z Kodeksu cywilnego,
4. W sytuacji wszczęcia przez Gościa lub Hotel postępowania sądowego lub innego podobnego regulowanego przez ustawę, przechowuje się dane osobowe przez cały okres takiego postępowania, nawet jeżeli termin z pkt 1-3 już upłynął.

Jednocześnie rekomenduje się przechowywanie danych osobowych w sposób pozwalający na identyfikację Gości przez okres nie dłuższy niż lat 6. Po tym okresie, dane osobowe powinny zostać zanonimizowane. Wyjątki od konieczności usuwania danych osobowych polegają na:

1. prowadzeniu postępowania sądowego, administracyjnego lub egzekucyjnego w którym, na potrzeby tego postępowania przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne,
2. przechowywaniu ksiąg rachunkowych i innych dokumentów podatkowych, które Hotel ma obowiązek posiadać w związku z prowadzonymi postępowaniami podatkowymi lub w związku z rozliczaną stratą.

### **XIII. Zabezpieczenie danych osobowych**

Hotel zabezpiecza przetwarzane dane osobowe w sposób odpowiedni i dostosowany do ryzyka, jakie wiąże się z przetwarzaniem. W szczególności rekomenduje się stosowanie poniższych środków organizacyjnych i technicznych zabezpieczających dane osobowe przetwarzane w systemach informatycznych.

#### **1) Zabezpieczenia systemu informatycznego**

W celu ochrony danych osobowych stosuje się następujące zabezpieczenia systemu informatycznego:

1. Hotel wykorzystuje zaporę sieciową w celu separacji sieci lokalnej od sieci publicznej.
2. Korzystanie z zasobów sieci wewnętrznej i systemu informatycznego (plików, aplikacji, folderów) możliwe jest tylko po podaniu nazwy użytkownika i hasła. Jeżeli istnieje taka

możliwość, Hotel wprowadza dwuetapową weryfikację użytkowników (tzw. 2 Factor Authentication albo 2FA). Nazwa użytkownika nie może być przeniesiona na inną osobę, nawet jeżeli poprzedniemu użytkownikowi odebrano upoważnienie do przetwarzania danych osobowych w systemie informatycznym. Może mieć miejsce stosowanie jednej nazwy użytkownika i hasła dla wielu użytkowników w Hotelu, o ile w recepcji nie są przetwarzane dane wrażliwe, jak również pod warunkiem, że na podstawie rozkładu czasu pracy lub przydzielonych zadań tylko i wyłącznie, jeżeli Hotel będzie w stanie jednoznacznie wskazać, którzy użytkownicy danych mieli dostęp do danych osobowych w określonym momencie.

3. Systemy operacyjne i inne aplikacje wykorzystywane na stacjach roboczych i urządzeniach przenośnych muszą być wspierane przez producenta przez aktualizacje bezpieczeństwa. Korzystający z systemów informatycznych są zobligowani do aktualizacji oprogramowania zgodnie z harmonogramem producenta tego oprogramowania. Hotel wyznacza osobę nadzorującą dokonywanie aktualizacji.
4. Hotel stosuje zabezpieczenie oprogramowaniem antywirusowym w celu zminimalizowania ryzyka ingerencji przez złośliwe oprogramowanie w systemy informatyczne i dane osobowe. Stosowanie oprogramowania antywirusowego nie jest obowiązkowe w sytuacji, gdy na danych urządzeniach lub danych systemach informatycznych stosowanie takiego oprogramowania nie jest zalecane.
5. Hotel prowadzi i aktualizuje ewidencję systemów informatycznych i aplikacji, w których przetwarzane są dane osobowe, jak również ewidencjonuje sprzęt wykorzystywany do przetwarzania danych osobowych.
6. Urządzenia przenośne (laptopy, tablety, telefony komórkowe) zabezpiecza się wykorzystując technikę szyfrowania pamięci wewnętrznej oraz stosuje się hasła lub dostęp biometryczny do ochrony przed nieuprawnionym dostępem.
7. Użytkownicy systemu informatycznego nie mają na swoich stacjach roboczych uprawnień administratora za wyjątkiem osób upoważnionych.
8. Hotel prowadzi rejestr haseł (kluczy kryptograficznych) i nazw użytkowników posiadających uprawnienia administratora do poszczególnych stacji roboczych. Rejestr prowadzony w formie papierowej jest przechowywany w zaplombowanej kopercie przekazywanej w razie potrzeby zarządowi Hotelu. Koperta powinna być przechowywana w zabezpieczonym pomieszczeniu.

## **2) Zasady dotyczące haseł**

1. Hasło powinno składać się z unikalnego zestawu co najmniej dziesięciu znaków, zawierać małe i wielkie litery oraz cyfry i znaki specjalne. Hasło nie może być identyczne z identyfikatorem użytkownika ani jego imieniem lub nazwiskiem, miejscem zamieszkania, datą urodzenia lub inną podobną daną. Zaleca się stosowanie haseł „niestownikowych”. Zabrania się stosowania haseł takich jak: qwerty123, asdfghjkl123, zxcvbnm, qwerty lub innych ciągów znaków z klawiatury.
2. System informatyczny zezwala na zmianę hasła przez użytkownika w dowolnym momencie.
3. Każdy użytkownik, gdy nabierze przekonania, że hasło jego jest lub mogło być poznane przez inne osoby, zmienia hasło z własnej inicjatywy. O podejrzeniu, że hasło zostało poznane przez inne osoby, należy zawiadomić przełożonego, a także osobę prowadzącą ewidencję haseł i uprawnień dostępu do systemów informatycznych celem aktualizacji tej ewidencji.
4. Zabrania się ponownego lub cyklicznego używania starych, wygasłych haseł.
5. Zabrania się udostępniania swojego identyfikatora i hasła innym osobom oraz korzystania przez osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych z identyfikatora lub hasła innego użytkownika.
6. Użytkownicy są odpowiedzialni za zachowanie w poufności swoich haseł. Użytkownik nie powinien przechowywać haseł w widocznych miejscach, nie powinien umieszczać haseł w żadnych automatycznych procesach logowania (skryptach, makrach, zapisanych w przeglądarce lub aplikacji, a także pod klawiszami funkcyjnymi).
7. W sytuacji, gdy zachodzi podejrzenie, że hasło mogła poznać osoba nieuprawniona, użytkownik natychmiast dokonuje zmiany hasła. Pkt 3 powyżej stosuje się odpowiednio.

## **3) Tryb pracy na poszczególnych stacjach roboczych**

1. Rozpoczęcie pracy na stacji roboczej następuje po włączeniu komputera, a następnie wprowadzeniu indywidualnego, znanego tylko użytkownikowi identyfikatora i hasła.
2. Niedopuszczalne jest uwierzytelnianie się na hasło i identyfikator innego użytkownika lub praca w systemie informatycznym na koncie innego użytkownika.
3. Przed osobami postronnymi należy chronić ekrany komputerów (ustawienie monitora powinno uniemożliwiać podgląd wyświetlanych na nim treści), wydruki zawierające dane osobowe leżące na biurkach oraz w otwartych szafach.
4. W przypadku opuszczenia stanowiska pracy, użytkownik ma obowiązek wylogowania się z systemu lub w inny sposób zablokowania stacji roboczej. Stanowisko pracy nie może

pozostać z uruchomionym i dostępnym systemem bez nadzoru pracującego na nim pracownika.

5. Użytkownik ma obowiązek ustawienia systemu informatycznego poprzez wprowadzenie automatycznej blokady stacji roboczej w przypadku braku aktywności w systemie przez okres dłuższy niż 3 minuty.
6. W razie wystąpienia usterek w pracy komputerów lub w razie wystąpienia konieczności aktualizacji ich oprogramowania należy niezwłocznie zgłosić to osobie odpowiedzialnej za bezpieczeństwo informatyczne Hotelu.
7. Na komputerze nie przechowuje się plików z hasłami.
8. Po zakończeniu pracy na stacji roboczej użytkownik powinien się wylogować.
9. Przed opuszczeniem pomieszczenia należy:
  - a. zniszczyć w niszczarce lub schować do zamykanych na klucz szaf wszelkie wykonane wydruki zawierające dane osobowe,
  - b. schować do zamykanych na klucz szaf wszelkie dokumenty zawierające dane osobowe,
  - c. umieścić klucze do szaf w ustalonym, przeznaczonym do tego miejscu,
  - d. zamknąć okna.
10. Opuszczając pomieszczenie należy, w miarę możliwości, zamknąć za sobą drzwi na klucz.

#### **4) Tryb pracy na komputerach przenośnych i urządzeniach mobilnych**

1. Do pracy na komputerach przenośnych i urządzeniach mobilnych stosuje się zasady dotyczące trybu pracy na stacjach roboczych.
2. Sprzęt przenośny podlega szczególnej ochronie po wyniesieniu z Hotelu.
3. Osoba, która użytkuje taki sprzęt poza siedzibą Hotelu, zobowiązana jest do szczególnej dbałości o zabezpieczenie tego sprzętu oraz informacji na nim zawartych, w szczególności o niepozostawianie sprzętu przenośnego bez opieki. Nie wolno pozostawiać takiego sprzętu w samochodach, biurach i mieszkaniach innych osób bez opieki.
4. Osoba odpowiedzialna za przekazany sprzęt przenośny ma zadbać o to, aby dane znajdujące się na sprzęcie przenośnym były zapisane w postaci kopii zapasowej również na innym nośniku, który pozostaje na terenie Hotelu lub na serwerze. Dotyczy to w szczególności danych osobowych. Osoba, która korzysta ze sprzętu przenośnego ma obowiązek co najmniej raz w miesiącu dokonać kopii wszystkich danych znajdujących się na sprzęcie przenośnym.
5. W przypadku kradzieży sprzętu przenośnego osoba użytkująca powinna zgłosić ten fakt na policję, a także poinformować przełożonego.

6. Dostęp do urządzeń mobilnych ograniczony jest poprzez stosowanie hasła dostępu (numerowego, o minimalnej liczbie 4 znaków, przy czym każda cyfra w hasle powinna być inna, nie dopuszcza się również stosowania hasła 1234, 2345, 0987, 9876, 1212, 4545 lub analogicznych) lub dostępu biometrycznego (odcisk palca).
7. Użytkownicy komputerów przenośnych i urządzeń mobilnych nie mogą za pomocą tych urządzeń łączyć się z nieszyfrowanymi sieciami, a w szczególności za pomocą takich sieci logować się do systemów Hotelu.
8. Użytkownicy komputerów przenośnych i urządzeń mobilnych nie mogą udostępniać tych urządzeń osobom trzecim, w szczególności członkom rodziny i znajomym w taki sposób, aby miały one dostęp do zapisanych danych osobowych.

## **5) Kopie zapasowe**

1. Zgodnie z regulaminem Hotelu wykonuje się kopie zapasowe wszystkich baz danych zawierających dane osobowe, w tym w szczególności Dane osobowe gości.
2. Połączenie z zewnętrznym centrum danych powinno być odpowiednio zabezpieczone, przykładowo przez szyfrowanie.
3. W przypadku konieczności przywrócenia danych należy powiadomić dyrekcję Hotelu oraz osobę odpowiedzialną za bezpieczeństwo informatyczne wskazując przyczynę przywrócenia danych. Rekomenduje się dokonanie powiadomienia w sposób, który dokumentuje treść powiadomienia oraz wskazuje na osobę zawiadamiającą, jak i datę zawiadomienia.
4. W przypadku konieczności przywrócenia danych należy zweryfikować czy pomiędzy datą bieżącą, a datą kopii zapasowej nie miało miejsce zdarzenie usunięcia danych osobowych (np. w związku z wykonaniem prawa do bycia zapomnianym). Jeżeli takie zdarzenie miało miejsce, to z kopii zapasowej usuwa się dane, które zostały wcześniej usunięte z bazy produkcyjnej.

## **6) Sposób zabezpieczenia systemu informatycznego przed działalnością oprogramowania, którego celem jest uzyskanie nieuprawnionego dostępu do systemu informatycznego**

1. Sprawdzanie obecności wirusów komputerowych w systemie informatycznym oraz ich usuwanie odbywa się przy wykorzystaniu oprogramowania zainstalowanego na serwerach, stacjach roboczych oraz komputerach przenośnych przez administratora systemu.

2. Oprogramowanie, o którym mowa w pkt 1, sprawuje ciągły nadzór (ciągła praca w tle) nad pracą systemu informatycznego i jego zasobami oraz serwerami i stacjami roboczymi.
3. Do obowiązków osoby odpowiedzialnej za bezpieczeństwo informatyczne należy aktualizacja oprogramowania antywirusowego oraz określenie częstotliwości automatycznych aktualizacji definicji wirusów, dokonywanych przez to oprogramowanie.
4. Użytkownicy danych mogą korzystać z zewnętrznych nośników danych tylko po uprzednim sprawdzeniu zawartości nośnika oprogramowaniem antywirusowym.

## **7) Kontrola nad wprowadzaniem, dalszym przetwarzaniem i udostępnianiem Danych osobowych; wykonywanie uprawnień z art. 17, 18, 20 i 21 RODO**

1. System informatyczny służący do przetwarzania Danych osobowych zapewnia dla każdej osoby, której dane dotyczą i są przetwarzane w tym systemie automatyczne odnotowywanie, po wprowadzeniu przez użytkownika danych, informacji o dacie pierwszego wprowadzenia Danych osobowych do systemu, zakresu wprowadzonych danych oraz o identyfikatorze użytkownika danych.
2. System informatyczny służący do przetwarzania Danych osobowych zapewnia dla każdej osoby, której dane dotyczą, możliwość wygenerowania kopii przetwarzanych Danych osobowych zgodnie z art. 15 i 20 RODO.
3. System informatyczny służący do przetwarzania Danych osobowych zapewnia dla każdej osoby, której dane dotyczą usuwanie jej Danych osobowych w sytuacji wykonania przez tą osobę prawa do bycia zapomnianym.
4. System informatyczny służący do przetwarzania Danych osobowych zapewnia dla każdej osoby, której dane dotyczą, możliwość odnotowania wniesienia przez tą osobę sprzeciwu, o którym mowa w art. 18 RODO oraz możliwość zaprzestania przetwarzania Danych osobowych, co do których przetwarzania wniesiono sprzeciw.
5. System informatyczny służący do przetwarzania Danych osobowych zapewnia dla każdej osoby, której dane dotyczą, wygenerowanie wszystkich Danych osobowych dostarczonych przez tą osobę. Generowanie następuje do powszechnie używanego w branży hotelarskiej formatu nadającego się do odczytu maszynowego. Przyjmuje się, że plikiem tym jest format *.csv*, *.rtf*, *.txt* lub *.xml*.
6. W przypadku zbierania Danych osobowych od osoby, której dane nie dotyczą, należy zapewnić w systemie informatycznym odnotowywanie informacji o źródle pochodzenia danych. Proces ten nie musi odbywać się automatycznie.
7. Dla każdego systemu informatycznego służącego do przetwarzania Danych osobowych,

z którego udostępniane są Dane osobowe odbiorcom danych, należy zapewnić odnotowanie w bazie danych tego systemu informacji komu, kiedy i w jakim zakresie dane zostały udostępnione.

## **8) Ocena Systemów informatycznych pod kątem wymagań z art. 25 RODO**

1. Przed nabyciem systemów informatycznych każdorazowo ocenia się, czy posiadają one funkcje ochrony Danych osobowych, w szczególności tak, aby można było skutecznie wykonywać prawa osób, których dane dotyczą, a które zostały przyznane na podstawie przepisów o ochronie Danych osobowych.
2. Oceny, o której mowa w pkt 1, dokonuje się w szczególności poprzez weryfikację dokumentacji technicznej systemu informatycznego.
3. Hotel stosuje wyłącznie systemy informatyczne, które zapewniają należyte zabezpieczenie Danych osobowych, w szczególności w zakresie możliwości stosowania haseł zgodnych z pkt 1) powyżej.
4. Dąży się do tego, aby systemy informatyczne zdolne były do stosowania automatycznych technik pseudonimizacyjnych oraz minimalizacji danych, tj. przetwarzania tylko określonych przez Hotel Danych osobowych niezbędnych do osiągnięcia konkretnego celu przetwarzania.

## **XIV. Przystąpienie do Kodeksu; cofnięcie statusu „Hotel certyfikowany”**

### **1) Przystąpienie do Kodeksu**

1. Przystąpienie do Kodeksu jest dobrowolne. Do Kodeksu mogą przystąpić Hotele, które nie są członkami IGHP.
2. W celu przystąpienia do Kodeksu Hotel składa IGHP pisemne oświadczenie zobowiązujące do przestrzegania zasad określonych w Kodeksie. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 2 do Kodeksu.
3. Podmioty, o których mowa w pkt IV 1) i IV 2) przystępując do stosowania Kodeksu zobowiązują się do stosowania wszystkich zasad w nim opisanych.
4. IGHP przesyła potwierdzenie otrzymania oświadczenia o przystąpieniu do Kodeksu. Z dniem otrzymania tego potwierdzenia, Hotel uzyskuje status „Hotelu certyfikowanego”.
5. IGHP prowadzi listę Hotelu certyfikowanych. Lista może mieć formę elektroniczną. Listę publikuje się na stronie internetowej IGHP.

## **2) Cofnięcie statusu „Hotel certyfikowany”**

1. Cofa się status „Hotel certyfikowany” w przypadku:
  - a. Wydania przez organ nadzorczy ostatecznej i prawomocnej decyzji stwierdzającej naruszenie Kodeksu, przy czym Hotel, w stosunku do którego taka decyzja została wydana, zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie IGHP;
  - b. Stwierdzenia przez podmiot monitorujący istotnych uchybień w stosowaniu Kodeksu.
2. Cofnięcie statusu „Hotel certyfikowany” następuje w drodze decyzji podmiotu monitorującego. IGHP skreśla Hotel, któremu cofnięto status „Hotel certyfikowany” z listy, o której mowa w pkt XIII 1) ust. 6.
3. IGHP wraz z podmiotem monitorującym informują organ nadzoru o cofnięciu danemu Hotelowi statusu „Hotel certyfikowany” ze wskazaniem powodów cofnięcia tego statusu.

## **XV. Monitorowanie przestrzegania Kodeksu**

### **1) Podmiot monitorujący**

1. Podmiotem monitorującym może być podmiot wybrany przez IGHP, który spełnia wymagania określone w art. 41 RODO.
2. Wybór podmiotu monitorującego dokonywany jest w drodze uchwały zarządu IGHP. Jednocześnie przepisy Kodeksu mogą być monitorowane przez jeden podmiot monitorujący.
3. IGHP zawiera z wybranym podmiotem monitorującym umowę o monitorowanie przestrzegania Kodeksu. Umowa w szczególności określa:
  - a. Obowiązki IHGP,
  - b. Obowiązki podmiotu monitorującego,
  - c. Czas trwania,
  - d. Zasady dotyczące wynagrodzenia,
  - e. Zasady dotyczące wypowiedzenia umowy.

### **2) Zadania podmiotu monitorującego**

1. Podmiot monitorujący:
  - a. Dokonuje audytu stosowania Kodeksu przez „Hotele certyfikowane”, przy czym pierwszy audyt dokonywany jest w terminie jednego roku od dnia uzyskania statusu „Hotelu certyfikowanego”;
  - b. Raz na dwa lata dokonuje audytu stosowania Kodeksu przez każdy „Hotel certyfikowany”;

- c. Rozpatruje skargi na naruszenie Kodeksu oraz wydaje zalecenia dotyczące stosowania Kodeksu;
  - d. Cofa status „Hotelu certyfikowanego” w przypadku stwierdzenia istotnych uchybień w stosowaniu Kodeksu przez dany „Hotel certyfikowany”;
  - e. Dokonuje audytu „Hotelu certyfikowanego” w przypadku otrzymania przez IGHP lub podmiot monitorujący skargi w przedmiocie nieprzestrzegania Kodeksu;
  - f. Dokonuje audytu „Hotelu certyfikowanego” w przypadku uzyskania uzasadnionych informacji, że dany „Hotel certyfikowany” nie przestrzega Kodeksu;
  - g. Dokonuje okresowych przeglądów funkcjonowania Kodeksu.
2. Podmiot monitorujący dokonuje audytów w sposób niezależny.

### **3) Kontrola przestrzegania Kodeksu**

1. Podmiot monitorujący dokonuje audytu stosowania Kodeksu stosując wymogi określone w art. 41 ust. 2 lit. b i c RODO oraz stosuje się do poniższych zasad:
  - a. Audyt przeprowadza się w dniach roboczych, w godzinach 9.00-16.00,
  - b. Podmiot monitorujący informuje dany „Hotel certyfikowany” o planowanym audycie na co najmniej 3 dni przed jego rozpoczęciem; powiadomienie można przesłać w formie elektronicznej,
  - c. Audyt trwa maksymalnie 3 dni robocze,
  - d. Powiadomienie nie jest wymagane, jeżeli audyt jest wynikiem skargi w przedmiocie nieprzestrzegania Kodeksu lub uzyskania uzasadnionych informacji, że dany „Hotel certyfikowany” nie przestrzega Kodeksu;
  - e. Podmiot certyfikowany może żądać dostępu do miejsc, w których przetwarzane są Dane osobowe oraz programów komputerowych, dokumentów lub innych zbiorów, w których przetwarzane są Dane osobowe,
  - f. Podmiot certyfikowany może żądać wyjaśnień i informacji od pracowników „Hotelu certyfikowanego”,
  - g. Audyt prowadzi się w sposób niezakłócający pracy „Hotelu certyfikowanego”.
2. Z audytu sporządza się protokół, który przedstawia się Hotelowi. Hotel ma prawo wnieść uwagi do protokołu w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania.
3. Jeżeli wniesiono uwagi do protokołu, podmiot monitorujący ocenia ich zasadność. W przypadku uznania uwag za zasadne, protokół podlega zmianie. W przypadku nieuwzględnienia uwag, załącza się ich treść do protokołu. Protokół podpisują podmiot monitorujący i „Hotel certyfikowany”.

4. Protokół może zostać podpisany w drodze elektronicznej.
5. Po podpisaniu protokołu, podmiot monitorujący wydaje ocenę przestrzegania Kodeksu.
6. W przypadku, gdy ocena przestrzegania Kodeksu jest:
  - a. pozytywna albo
  - b. pozytywna z zastrzeżeniami, które jednak nie powodują istotnego ryzyka naruszenia praw i wolności osób, których dane dotyczą - Hotel utrzymuje status „Hotelu certyfikowanego”.
7. W przypadku, gdy w czasie audytu ujawniono istotne uchybienia w stosowaniu Kodeksu, podmiot monitorujący stosuje procedurę określoną w pkt XIV 2).
8. Podmiot monitorujący zawiadamia IGHP oraz organ nadzoru o wynikach audytu.

## **XV. Zmiana Kodeksu**

1. „Hotele certyfikowane” mogą wносить do IGHP uwagi odnośnie stosowania Kodeksu oraz wnioski dotyczące potrzeby zmiany Kodeksu. Z wnioskami o zmianę Kodeksu może zwracać się również podmiot monitorujący.
2. W przypadku, gdy IGHP uzna wnioski o zmianę Kodeksu za zasadne, IGHP sporządza projekt zmian Kodeksu i przeprowadza konsultacje z zainteresowanymi podmiotami analogicznie jak w przypadku opracowywania Kodeksu.
3. Zmiana Kodeksu wymaga uchwały zarządu IGHP.
4. Zmiana Kodeksu wymaga zatwierdzenia przez organ nadzorczy. Zmiana Kodeksu wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia zatwierdzenia zmiany Kodeksu przez organ nadzorczy chyba, że w uchwale, o której mowa w ust. 3, wskazany zostanie inny termin.