Утверждаю приказом от «29»августа 2025 г
Директор ООО «Мечтатели»
Гейне А.А.
29 августа 2025 г

Политика обработки персональных данных

Положение об обработке и защите персональных данных клиентов, проживающих в гостинице ООО «Мечтатели «Отель Городские», расположенный по адресу: г. Ярославль, ул Депутатская, д 5, занимающий второй этаж с номерным фондом

1. **Общие положения:**

1.1.Настоящее Положение регламентируется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» №149-ФЗ от 27.07.2006 года, Федеральным законом «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006 года и другими нормативно правовыми актами.

1.2. Основные понятия, используемые в Положении:
- гостиница – ООО «Мечтатели «Отель Городские», предоставляющее гостиничные услуги клиенту, оператор персональных данных;
- клиент - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг, субъект персональных данных;
- гостиничные услуги – действия Гостиницы по размещению Клиентов в объекте размещения, а также иная деятельность, связанная с размещением и проживанием, которая включает в себя основные и дополнительные услуги, предоставляемые Клиенту;
- персональные данные - информация, сохраненная в любом формате относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), которая сама по себе или в сочетании с другой информацией, имеющейся в распоряжении Компании, позволяет идентифицировать личность Клиента;
- обработка персональных данных - действия (операции) с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение,

уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, с использованием средств автоматизации, так и без использования таковых;

- распространение персональных данных - действия, направленные на передачу персональных данных определенному кругу лиц (передача персональных данных) или на ознакомление с персональными данными неограниченного круга лиц, в том числе обнародование персональных данных в средствах массовой информации, размещение в информационно-телекоммуникационных сетях или предоставлении доступа к персональным данным каким-либо иным способом;

- использование персональных данных – действия с персональными данными для осуществления бронирования, включая, но, не ограничиваясь: высылка предваряющие сообщения; уведомления о подтверждении бронирования, ускорение бронирования, обеспечение индивидуализированного обслуживания при проживании в отеле и использовании онлайн сервисов, предлагая продукты и услуги, отвечающие потребностям клиентов отеля; оказанием запрошенных клиентами услуг, включая, но, не ограничиваясь: гостиничные услуги и любые другие сопутствующие услуги, осуществление организации пребывания клиентов в отеле, обеспечение наличия номера нужной категории и соответствующий уровень обслуживания; отправление электронных писем на указанную клиентом электронную почту, SMS сообщения на указанный клиентом телефон или по иным контактам, указанным клиентом, любую информацию, рекламные сообщения/предложения/оповещения, периодически проводимые опросы удовлетворенности клиентов, специальные акции и предложения, маркетинговые исследования или опросы по обеспечению качества услуг;

- конфиденциальность персональных данных - обязательное для соблюдения оператором или иным получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространение без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.

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

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

1.5.Персональные данные обрабатываются:

-в целях оказания услуг по исполнению договора по предоставлению услуг проживания или временного размещения, а так же других сопутствующих услуг, одной из сторон которого является Клиент.
- в целях оказания услуг бронирования номеров в гостинице, в том числе для обработки запросов клиентов, оформления и подтверждения направленного клиентом бронирования, для быстрой и качественной консультации по уточнению или изменению бронирования, а также в целях оказания гостиничных и иных сопутствующих услуг, для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является клиент,
- в связи с программой лояльности, для организации и проведения мероприятий, для маркетинговых целей гостиница может использовать предоставленную контактную информацию для направления по сетям электросвязи новостей/акций/специальных предложений/оповещений/рекламы/, для получения отзывов клиентов в целях улучшения качества обслуживания в отеле, в статистических целях.
1.6. Персональные данные не могут быть использованы в целях причинения имущественного и морального вреда субъектам персональных данных, затруднения реализации прав и свобод в соответствии с законодательством Российской Федерации и применимым международным правом.

1.7. Настоящее Положение утверждается генеральным директором ООО «Мечтатели» «Отель «Городские» и является обязательным для исполнения всеми сотрудниками, имеющими доступ к персональным данным Клиента.
1.8. Режим конфиденциальности также распространяется на:
•даты заезда/ выезда Клиента, период проживания,
•фактическое нахождение Клиента в гостинице,
•форма оплаты и суммы выставленных счетов за проживание, дополнительные услуги,
•посетители Клиента, их численность, контактные данные, время, проведенное в номере Гостиницы.

2.Состав и получение персональных данных Клиентов

2.1.К персональным данным, сбор и обработку которых осуществляет Гостиница, относятся:
- анкетные данные (фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения и др.);
- паспортные данные (для граждан РФ старше 14 лет);

- свидетельство о рождении (граждане РФ до 14 лет);
- паспортные данные (Иностранных граждан);
- виза;
- миграционная карта;
- патент на работу;
- чеки об оплате патента;
- вид на жительство;
- разрешение на временное пребывание;
- адрес регистрации (для граждан РФ);
- адрес места жительства;
- место рождения;
- гражданство;
- реквизиты банковской пластиковой карты карточки Клиента;
- контактные данные (телефон, электронная почта Клиента)
- иные данные, предусмотренные положением об обработке и защите персональных данных клиентов, проживающих в гостинице, и Картой регистрации гостя.

2.2.Все персональные данные сотрудники Гостиницы получают непосредственно от субъекта персональных данных – Клиентов.

3.Обработка и хранение персональных данных Клиентов

3.1.Обработка персональных данных Гостиницей в интересах Клиентов заключается в получении, обработке, систематизации, накоплении, хранении, уточнении (обновлении, изменении), извлечении, использовании, передаче (распространении, предоставлении, доступе), блокировании, удалении, уничтожении персональных данных, в защите от несанкционированного доступа к персональным данным Клиентов, как с использованием средств автоматизации, так и без использования таковых.

3.2. Обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения договора, одной из сторон которого является субъект персональных данных – Клиент.

3.3. Обработка персональных данных Клиентов ведется методом смешанной обработки.

3.4.К обработке персональных данных Клиентов могут иметь доступ только сотрудники Гостиницы, допущенные к работе с персональными данными Клиентов и ознакомившиеся с настоящим Положением об обработке и защите персональных данных клиентов.

3.5.Перечень сотрудников Гостиницы, имеющих доступ к персональным данным Клиентов, определяется приказом Генерального директора ООО «Мечтатели «Отель Городские»

3.6.Персональные данные Клиентов на бумажных носителях хранятся в соответствующих специальных сейфах и запирающихся шкафах, расположенных в помещениях с ограниченным доступом.

3.7.Персональные данные Клиентов в электронном виде хранятся в локальной компьютерной сети Гостиницы, в электронных папках и файлах в персональных компьютерах ответственных сотрудников, допущенные к обработке персональных данных Клиентов.

3.8.Обработка персональных данные Клиентов осуществляется в течение срока действия договора по предоставлению услуг по проживанию или временному размещению. Хранение персональных данные Клиентов осуществляется в течение 25 (двадцати пяти) лет после прекращения действия договора по предоставлению услуг по проживанию или временному размещению для дальнейшего участия в программе лояльности.

4.Использование и передача персональных данных Клиентов

4.1. Использование персональных данных Клиентов осуществляется Гостиницей исключительно для достижения целей, указанных в пункте 1.5.для предоставления услуг по проживанию или временному размещению, а также иных сопутствующих услуг.

4.2.При передаче персональных данных Клиентов Гостиница должна соблюдать следующие требования:

4.2.1.Предупредить лиц, получающих персональные данные Клиентов о том, что эти данные могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены, и требовать от этих лиц подтверждения того, что это правило соблюдено. Лица, получающие персональные данные Клиентов, обязаны соблюдать режим конфиденциальности. Данное положение не распространяется в случае обезличивания персональных данных и в отношении общедоступных данных.

4.2.2. Разрешать доступ к персональным данным Клиентов только специально уполномоченным лицам, при этом указанные лица должны иметь право получать только те персональные данные, которые необходимы для выполнения конкретных функций, обязанностей.

4.2.3. Трансграничная передача персональных данных не осуществляется. Во избежание трансграничной передачи персональных данных путем передачи персональных данных через мессенджеры, принадлежащие иностранным

юридическим лицам и гражданам, функционал которых подпадает под запреты ч. 8 ст. 10 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» Оператор не использует информационные системы и (или) программы для электронных вычислительных машин, перечень которых сформирован и опубликован Роскомнадзором в соответствие с критериями, указанными в приказе Роскомнадзора № 22 от 21 февраля 2023 года, в том числе, но не ограничиваясь Telegram и WhatsApp, для получения и передачи персональных данных Клиента.

Оператор использует мессенджеры, принадлежащие иностранным юридическим лицам и гражданам, в том числе, но не ограничиваясь Telegram и WhatsApp, для предоставления информации Клиенту и разъяснения имеющихся у Клиента вопросов.

Случайно направленные Клиентом персональные данные через мессенджеры, принадлежащие иностранным юридическим лицам и гражданам, функционал которых подпадает под запреты ч. 8 ст. 10 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», в том числе, но не ограничиваясь Telegram и WhatsApp, Оператором в обработку не принимаются и уничтожаются».

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

4.4 .Гостиница вправе предоставлять или передавать персональные данные Клиентов третьим лицам в следующих случаях:

если раскрытие этой информации требуется для соблюдения закона, выполнения судебного акта;

для оказания содействия в проведении расследований, осуществляемых правоохранительными или иными государственными органами;

для защиты законных прав Клиента и Гостиницы.

5.Защита персональных данных Клиентов от несанкционированного доступа

5.1. Гостиница обязана при обработке персональных данных Клиентов принимать необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий.

5.2. Для эффективной защиты персональных данных Клиентов необходимо:

5.2.1. Соблюдать порядок получения, обработки, учета и хранения персональных данных Клиентов;

5.2.2.Применять технические средства охраны, ограничение доступа в помещения обработки и хранения персональных данных Клиентов;

5.2.3. Ознакомить всех сотрудников, связанных с получением, обработкой и защитой персональных данных Клиентов, с настоящим Положением;

5.2.4. Привлекать к дисциплинарной ответственности сотрудников, виновных в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных Клиента.

5.3. Допуск к персональным данным Клиентов сотрудников Гостиницы, не имеющих надлежащим образом оформленного доступа, запрещается.

5.4. Документы, содержащие персональные данные, хранятся в шкафах и помещениях, обеспечивающих защиту от несанкционированного доступа.

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

- использованием лицензионных программных продуктов, предотвращающих несанкционированный доступ третьих лиц к персональным данным Клиентов;
- системой паролей. Исходные пароли устанавливаются системным администратором и сообщаются индивидуально сотрудникам, имеющим доступ к персональным данным Клиентов, сотрудник обязан сменить пароль при первом входе в автоматизированную систему обработки персональных данных, пароль должен обеспечивать высокую степень стойкости к взлому.

5.6.Копировать и делать выписки персональных данных Клиентов разрешается исключительно в служебных целях с письменного разрешения непосредственного руководителя.

6.Обязанности Гостиницы

6.1.Гостиница обязана:

6.1.1.Осуществлять обработку персональных данных Клиентов исключительно в целях оказания услуг Клиентам.

6.1.2.Получать персональные данные Клиента непосредственно у него самого. Если персональные данные Клиента можно получить только у третьей стороны, то Клиент должен быть уведомлен об этом заранее и от него должно быть получено письменное согласие на передачу и распространение. Сотрудники Гостиницы должны сообщить Клиентам о целях, предполагаемых источниках и способах получения персональных данных, а также о характере подлежащих получению персональных данных и последствиях отказа клиента дать письменное согласие на их получение.

6.1.3.Не получать и не обрабатывать персональные данные Клиента о его расовой, национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных или философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни, за интимной жизни, за исключением случаев, предусмотренных законом.

6.1.4.Предоставлять доступ к персональным данным Клиенту или его законному представителю при обращении либо при получении запроса, содержащего номер основного документа, удостоверяющего личность Клиента или его законного представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе и собственноручную подпись Клиента или его законного представителя. Запрос может быть направлен в электронной форме и подписан электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сведения о наличии персональных данных должны быть предоставлены Клиенту в доступной форме и в них не должны содержаться персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных.

6.1.5. Ограничивать право Клиента на доступ к персональным данным, если:

1) обработка персональных данных, в том числе персональных данных, полученных в результате оперативно-розыскной, контрразведывательной и разведывательной деятельности, осуществляется в целях обороны страны, безопасности государства и охраны правопорядка;

2) обработка персональных данных осуществляется органами, осуществившими задержание субъекта персональных данных по подозрению в совершении преступления либо предъявившими субъекту персональных данных обвинение по уголовному делу, либо применившими к субъекту персональных данных меру пресечения до предъявления обвинения, за исключением предусмотренных уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации случаев, если допускается ознакомление подозреваемого или обвиняемого с такими персональными данными;

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

6.1.6. Обеспечить хранение и защиту персональных данных Клиента от неправомерного их использования или утраты.

6.1.7. В случае выявления недостоверных персональных данных или неправомерных действий с ними оператора при обращении или по запросу субъекта персональных данных или его законного представителя либо уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных

оператор обязан осуществить блокирование персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту персональных данных, с момента такого обращения или получения такого запроса на период проверки.

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

6.1.9.В случае выявления неправомерных действий с персональными данными оператор в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты такого выявления, обязан устранить допущенные нарушения. В случае невозможности устранения допущенных нарушений оператор в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты выявления неправомерности действий с персональными данными, обязан уничтожить персональные данные. Об устранении допущенных нарушений или об уничтожении персональных данных оператор обязан уведомить субъекта персональных данных или его законного представителя, а в случае, если обращение или запрос были направлены уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, также указанный орган.

6.1.10.Оператор в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента исправления или уничтожения персональных данных по требованию субъекта персональных данных или его представителя обязан уведомить его о внесенных изменениях и предпринятых мерах и принять разумные меры для уведомления третьих лиц, которым персональные данные этого субъекта были переданы.

6.1.11. Оператор оставляет за собой право с согласия субъекта персональных данных не уведомлять субъект персональных данных о завершении обработки персональных данных и уничтожении персональных данных на бумажных носителях.

6.1.12. Уничтожение персональных данных осуществляет комиссия, созданная приказом генерального директора ООО «Мечтатели» «Отель Городские».

6.1.13. Способы уничтожения персональных данных устанавливаются в локальных нормативных актах Оператора.

7.Права Клиента

7.1.Клиент имеет право на:

- доступ к информации о самом себе, в том числе содержащей информацию подтверждения факта обработки персональных данных, а также цель такой

обработки; способы обработки персональных данных, применяемые Гостиницей; сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ; перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения, сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения; сведения о том, какие юридические последствия для Клиента может повлечь за собой обработка его персональных данных;

- ограничение способов и форм обработки персональных данных;
- запрет на распространение персональных данных без его согласия.

8. Конфиденциальность персональных данных Клиентов

8.1.Сведения о персональных данных Клиентов, являются конфиденциальными.

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

8.3. Лица, имеющие доступ к персональным данным Клиентов, обязаны соблюдать режим конфиденциальности, они должны быть предупреждены о необходимости соблюдения режима секретности. В связи с режимом конфиденциальности информации персонального характера должны предусматриваться соответствующие меры безопасности для защиты данных от случайного или несанкционированного уничтожения, от случайной утраты, от несанкционированного доступа к ним, изменения или распространения.

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

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

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

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

9.3.Клиент может обратиться к сотруднику Гостиницы с жалобой на нарушение данного Положения. Жалобы и заявления по поводу соблюдения требований обработки данных рассматриваются в течение 10 (десяти) дней со дня поступления.

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

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