

# VNITŘNÍ SMĚRNICE

## Provozovatele

PENZION POHODA, Podlesí 251, 35703 Svatava, 44643888, CZ6602010888  
o ochraně osobních údajů

Provozovatel PENZION POHODA se sídlem Podlesí 251, 35703 Svatava, 44643888, CZ6602010888 (dále jen „**Provozovatel**“), vydává následující interní směrnici pro ochranu osobních údajů (dále jen „**Směrnice**“).

### 1. ÚČEL SMĚRNICE

- 1.1. Účelem této Směrnice je upravit ochranu osobních údajů a stanovit závazná pravidla pro zpracování osobních údajů Provozovatelem jakožto správcem osobních údajů, zejména v souvislosti se zabezpečením osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění (dále jen „**ZOOU**“) a Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**GDPR**“).
- 1.2. Směrnice dále vymezuje práva a povinnosti zaměstnanců Provozovatele, případně dalších jiných fyzických a právnických osob účastnících se činností souvisejících se zpracováním osobních údajů.

### 2. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Pro účely této interní směrnice se rozumí:

**osobním údajem** veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě;

**subjektem údajů** identifikovaná nebo identifikovatelná fyzická osoba, k níž se osobní údaje vztahují; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby;

**citlivým osobním údajem** jakýkoliv údaj o rasovém či etnickém původu, politických názorech, náboženském vyznání či filozofickém přesvědčení nebo členství v odborech, a zpracování genetických údajů, biometrických údajů za účelem jedinečné identifikace fyzické osoby a údajů o zdravotním stavu či o sexuálním životě nebo sexuální orientaci fyzické osoby;

**souhlasem subjektu údajů** jakýkoli svobodný, konkrétní, informovaný a jednoznačný projev vůle, kterým subjekt údajů dává prohlášením či jiným zjevným potvrzením své svolení ke zpracování svých osobních údajů;

**zpracováním osobních údajů** jakákoliv operace nebo soubor operací s osobními údaji nebo soubory osobních údajů, který je prováděn pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení;

**pověřenou osobou** jakákoliv osoba, která v rámci zaměstnání či spolupráce s Provozovatelem pracuje s osobními údaji (ať již jde o fyzickou osobu – zaměstnance či tzv. Freelancery).

### **3. ZÁKLADNÍ ZÁSADY ZPRACOVÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 3.1. Zpracovávat lze pouze osobní údaje získané zákonným způsobem.
- 3.2. Osobní údaje lze zpracovávat pouze v případech stanovených Obecným nařízením o ochraně osobních údajů, ZOOU a dalšími právními předpisy, přičemž je nezbytné dodržovat ustanovení této Směrnice, jakož i dalších souvisejících vnitřních předpisů Provozovatele.
- 3.3. Osobní údaje se uchovávají pouze po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování. Poté musí být zlikvidovány nebo anonymizovány.
- 3.4. Provozovatel nezpracovává citlivé osobní údaje.
- 3.5. Provozovatel neprovádí žádné profilování ani automatizované rozhodování.
- 3.6. Provozovatel nezpracovává osobní údaje na základě souhlasu (důvodem zpracování je vždy zákon, smlouva či oprávněné zájmy Provozovatele, event. jiný důvod mimo souhlas a plnění práva a povinností veřejných subjektů).

### **4. PŘEHLED ZPRACOVÁNÍ**

- 4.1. Přílohou této Směrnice tvoří základní přehled zpracování osobních údajů včetně dotčených subjektů, rozsahu zpracování a použitých zpracovatelů.

### **5. POUČENÍ A PROŠKOLENÍ**

- 5.1. Předtím, než je jakákoliv pověřená osoba připuštěna k osobním údajům, musí být seznámena se skutečností, že bude v rámci svojí činnosti pracovat s osobními údaji. Obsahem proškolení musí být zejména povaha procesů, které zahrnují osobní údaje, bezpečnostní principy a postupy dle této směrnice. Proškolení musí být osvědčeno podpisem protokolu, že byla osoba seznámena s povinnostmi ohledně zpracování osobních údajů. Provozovatel bude pravidelně ověřovat skutečnost, zda se pověřená osoba danými pokyny řídí, a to zejména formou dodatečných školení.
- 5.2. Není možné, aby pověřená osoba zahájila práci s osobními údaji bez příslušného proškolení.
- 5.3. Pověřená osoba je výslovně informována, s jakým systémem je oprávněna pracovat a jaká má v systému oprávnění. Pověřená osoba nesmí pracovat s osobními údaji v jiném systému, než v tom, který jí byl svěřen, ani pokud má faktický přístup k takovému systému.

## **6. PRÁCE S OSOBNÍMI ÚDAJI**

- 6.1. Osobní údaje jsou obsaženy zejména v systému Siesta Extranet propojený se systémem Microsoft Azure. Tento systém je cloudovou platformou a funguje v online režimu. V případě práce v tomto systému je zakázáno jakékoli údaje kopírovat mimo tento systém.
- 6.2. Pověřené osoby postupují tak, aby nedocházelo k duplicitě dat a osobní údaje obsažené v systému Siesta Extranet nebyly duplikovány, např. na papíře. Je-li toto nutné, je po zadání údajů do Siesta Extranet pověřená osoba povinna duplicitní doklad zničit.
- 6.3. Je zakázáno kombinovat údaje shromážděné pro různé účely – systém Siesta Extranet je automatizovaný a v oblasti rezervací provádí přiřazování dat v souladu s jejich účely.
- 6.4. Provozovatel zpracovává pouze pravdivé, přesné a aktualizované osobní údaje. Za tímto účelem jsou pověřené osoby povinny ověřit správnost a přesnost osobních údajů. Pokud nelze ověřit správnost a přesnost osobních údajů nebo se ukáže, že poskytnuté osobní údaje nejsou správné a přesné, pověřená osoba je povinna osobní údaje bezodkladně opravit nebo zlikvidovat.

## **7. POVINNOSTI PŘI REZERVACÍCH**

- 7.1. Osoba pověřená vyřízením rezervací (zejména jde o osoby pověřené správou účtu Provozovatele v rámci rezervačních portálů booking.com, airbnb.com, expedia.ie, hrs.de, hostelworld.com) je povinna dbát ochrany osobních údajů, které jsou získávány skrze tyto portály a v možném rozsahu je informovat o rozsahu zpracování osobních údajů Provozovatelem.
- 7.2. Pověřená osoba bude komunikovat se zájemci skrze internetový rezervační portál – příslušnou komunikaci však nebude do systému Siesta Extranet kopírovat.

## **8. POVINNOSTI PŘI UBYTOVÁNÍ HOSTŮ**

- 8.1. Při registraci hostů do ubytování je předkládán schválený dokument - ochrana soukromí a informace o zpracování osobních údajů. Každému hostovi musí být umožněno se s daným dokumentem seznámit a obsluha recepcie musí být připravena případně poskytnout potřebnou asistenci při vysvětlení. Dokument musí být předkládán v následujících jazycích - česky a anglicky. Obě jazykové mutace musí být k dispozici v rámci každého pokoje či jiného ubytovacího prostoru.
- 8.2. Pověřená osoba je současně povinna provést identifikace osob na základě povinností dle zákona o cizincích a zákona o místních poplatcích a zadat příslušná data do systému Siesta Extranet a dále do příslušných knih vedených v papírově podobě.

## **9. OCHRANA PÍSEMNÝCH DOKLADŮ**

- 9.1. V případě, že jsou osobní údaje obsaženy v papírových dokumentech, tyto musí být uchovávány v uzamykatelném místě v uzamykatelných prostorách, ke kterým má přístup pouze vymezený okruh pověřených osob.

- 9.2. Pokud již osobní údaje v rámci listin nelze uchovávat z důvodu skončení trvání účelu zpracování, je daný dokument skartován, nejde-li o listiny, které je nutno podle zvláštních předpisů dále archivovat.
- 9.3. O přístupu pověřených osob k listinám obsahujícím osobní údaje bude vedena pověřenou osobou, k tomu určenou, evidence obsahující minimálně tyto údaje: označení listiny, jméno a příjmení osoby, která s listinou pracovala, údaje, kdy byla listina předána ke zpracování a kdy byla vrácena a podpis pověřené osoby, které je evidence svěřena.
- 9.4. Zakazuje se vytvářet jakékoli rozmnoženiny dokladů, nejde-li o nutný proces – současně je zakázáno jakékoli podklady vynášet mimo provozovnu Provozovatele.

## 10. OCHRANA ELEKTRONICKÝCH ZÁZNAMŮ

- 10.1. Přístup do systému Siesta Extranet je logován a je tedy patrné, k jakým změnám v systému došlo, a to za účelem případné obnovy dat.
- 10.2. Pověřené osobě je svěřen přihlašovací údaj a heslo pro přístup do systému, které je povinna chránit a nikomu nesdělřit. Heslo je nutné pravidelně měnit, a to dle pokynů systému ke změně hesla. Výslovně se zakazuje heslo a login zaznamenávat na papír či jiný podklad, zejména pak v přímé dosahu možnosti přístupu do systému Siesta Extranet.
- 10.3. Po ukončení spolupráce mezi pověřenou osobou a Provozovatelem je osoba pověřená správou IT povinna změnit ty přihlašovací údaje a hesla, ke kterým měla daná pověřená osoba přístup.

## 11. KAMEROVÉ ZÁZNAMY

- 11.1. Je povinností pověřené osoby mazat záznamy po uplynutí doby 14 dnů od jejich pořízení. Kamerové záznamy nesmí být kopírovány mimo příslušné úložiště na hardwaru Provozovatele.
- 11.2. Je rovněž povinností dané osoby, aby monitorovaných prostorech bylo uvedeno upozornění s příslušným piktogramem.

## 12. MÉDIA A HARDWARE

- 12.1. V případě, že jsou osobní údaje uchovávány pomocí médií nebo jiného hardwaru, tyto musí stejně jako písemné doklady být uchovávány v uzamykatelném místě v uzamykatelných prostorách, ke kterým má přístup pouze vymezený okruh pověřených osob.
- 12.2. Pokud již osobní údaje v rámci hardwaru a médií nelze uchovávat z důvodu skončení trvání účelu zpracování, je dané médium či hardware zlikvidován.
- 12.3. Zakazuje se vytvářet jakékoli rozmnoženiny médií či hardwaru, nejde-li o nutný proces – současně je zakázáno jakékoli média či hardware vynášet mimo provozovnu Provozovatele.
- 12.4. Je zakázáno uchovávat osobní údaje na mobilních či jakýchkoli jiných vlastních zařízeních.

### 13. ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 13.1. Osoba pověřenou správou IT řešení je povinna navrhopvat vedení Provozovatele taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato opatření je povinna pravidelně revidovat. Osoby zodpovědné za oblast IT zabezpečují povinnosti při ochraně osobních údajů uložených na serverech, v osobních počítačích, včetně přenosných tak, aby ochrana uložených dat byla zajištěna v souladu s aktuálními požadavky na počítačovou bezpečnost a v tom stavu ji udržovat.
- 13.2. V případě, že má dojít k nasazení nových technologií, resp. nového způsobu zpracování, pro nasazení takové technologie je nutné vždy nejprve posoudit, zda jde o technologie vhodnou a bezpečnou pro zpracování osobních údajů. Toto posouzení musí být provedeno písemně a musí k němu být technické i právní posouzení aplikace takové technologie. Zajištění tohoto posouzení je odpovědností pověřené osoby v oblasti IT.

### 14. POVĚŘENÉ OSOBY

- 14.1. Pověřenými osobami se myslí osoby, které jednájí z pověření Provozovateli a jsou oprávněny zpracovávat osobní údaje na pokyn Provozovateli.
- 14.2. Osobní údaje mohou zpracovávat a mít k nim přístup pouze pověřené osoby, kteří mají toto uvedeno v pracovní náplni, a to pouze za podmínek a v rozsahu stanoveném touto směrnici, výhradně v rámci svých pracovních úkolů. Konkrétní pověřené osoby jsou uvedeny v závěru tohoto dokumentu.
- 14.3. Pověřená osoba je povinna při práci postupovat tak, aby nebylo neoprávněným osobám umožněno získat zpracovávané osobní údaje např. uklízením/skartací nepoužívaných dokumentů odložených na stole. Za stejným účelem je pověřená osoba při opuštění pracoviště povinna pracoviště uklidit a odhlásit se či vypnout zařízení, na kterém pracovala. Pověřená osoba je povinna dodržovat pravidlo „prázdného monitoru, prázdného stolu“.
- 14.4. Při ukončení spolupráce mezi pověřenou osobou a Provozovatelem je pověřená osoba povinna odevzdat klíče od uzamykatelných prostor. Zakazuje se vytvářet kopie klíčů.
- 14.5. Pověřené osoby jsou povinny prostudovat a seznámit se s touto Směrnicí.
- 14.6. Je-li pověřenou osobou právnická osoba, nebo jiná osoba, která při plnění úkolů pro Provozovatele, nebo poskytování služeb využívá třetích osob je povinna veškeré povinnosti vyplývající z této směrnice přenést na tyto třetí osoby a zavázat je k plnění povinností dle ochrany osobních údajů.
- 14.7. Každá vedoucí pověřená osoba je povinna na podřízeném pracovišti, na kterém jsou zpracovávány osobní údaje, a u jí podřízených pověřených osob:
- pravidelně kontrolovat, zda jsou osobní údaje zpracovávány v souladu se stanoveným účelem;
  - zajistit ochranu osobních údajů neoprávněným přístupem, zpracováním, případně zneužitím informací;

- c. v rámci zajištění ochrany informací stanovit prostředky a způsob zpracování informací;
- d. zabezpečit zpracování pouze pravdivých a přesných osobních údajů (ověřovat zpracovávané údaje), a to pouze v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu;
- e. zajistit uchování osobních údajů pouze po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování nebo která je stanovena zvláštním zákonem.

## 15. ZAPOJENÍ ZPRACOVATELE

- 15.1. Provozovatel využívá pro zpracování osobních údajů pouze zpracovatele, kteří poskytují dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby dané zpracování splňovalo požadavky právních předpisů, a aby byla zajištěna ochrana práv subjektu údajů.
- 15.2. Zapojení zpracovatele schvaluje vedení Provozovatele po konzultaci pověřenou osobou v oblasti IT a případném právním posudku, zda jde o vyhovující řešení.

## 16. PROVOZOVATEL JAKO ZPRACOVATEL

- 16.1. V případě, že je Provozovatel zpracovatelem osobních údajů pro jinou osobu, např. pokud umožňuje využití svých kapacit recepce, softwaru, IT poradenství pro jiného ubytovatele, veškeré osoby, které jsou pověřeny zpracováním údajů musí důsledně rozlišovat, zda se jedná o osobní údaje Provozovatele či jiné osoby. Ve vztahu k těmto datům musí vykonávat veškeré povinnosti týkající se jejich ochrany, jako by šlo o data Provozovatele. Pověřená osoba správou těchto údajů pak vydává závazné instrukce, jak má být s těmito údaji nakládáno, zejména pak při ukončení zpracování. Závazné instrukce pověřené osoby musí být v souladu se zpracovatelskou smlouvou, jejíž ustanovení mají přednost před touto směrnici. V případě rozporu rozhoduje vedení Provozovatele.

## 17. UPLATŇOVÁNÍ PRÁV

- 17.1. Provozovatel umožňuje, aby skrze webové rozhraní žádaly subjekty údajů o přístup ke svým údajům a využívaly svá práva dle GDPR. Tyto žádosti přicházejí emailem. K jejich vyřízení je pověřenou osobou Jiří Boháček.
- 17.2. Na základě této žádosti vyrozumí pověřená osoba písemně vedení Provozovatele a ve spolupráci s osobou pověřenou za IT, event. po právní konzultaci, poskytnou žadateli potřebné údaje ve smyslu jeho žádosti. Obsah reakce schvaluje vedení Provozovatele.
- 17.3. Tento proces musí být zpracován bezodkladně, nejpozději do 1 měsíce od obdržení. Pověřená osoba za tento proces je povinna tuto lhůtu evidovat.
- 17.4. Obdobně se postupuje, pokud žádost vznesl jiný subjekt údajů.

## 18. OHLAŠOVÁNÍ VŮČI ÚŘADU

- 18.1. V případě, že jakákoli pověřená osoba zjistí porušení zabezpečení osobních údajů je povinna o tomto bez zbytečného odkladu informovat pověřenou osobu za IT a vedení Provozovatele. Tyto osoby musí bez zbytečného odkladu vyhodnotit, zda je nepravděpodobné, že by toto porušení mělo za následek riziko pro práva a svobody

fyzických osob. Pokud tomu tak není, je pověřená osoba (vedení Provozovatele) povinna na příslušném formuláři ohlásit Úřadu pro ochranu osobních údajů ohlásit toto porušení (včetně dalších skutečností ve formuláři). Toto ohlášení musí být učiněno bez zbytečného odkladu, nejpozději do 72 hodin, od okamžiku, kdy se on první pověřená osoba dozvěděla.

- 18.2. Pokud je pravděpodobné, že určitý případ porušení zabezpečení osobních údajů bude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob, oznámí Provozovatel toto porušení bez zbytečného odkladu subjektu údajů.
- 18.3. V případě, že jde o zpracování v pozici zpracovatele, oznámí toto pověřená osoba za vedení Provozovatele příslušnému správci.

## 19. LIKVIDACE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

19.1. Jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovány, nebo na základě žádosti subjektu údajů (je-li oprávněná) Provozovateli provede Provozovatel likvidaci osobních údajů, a to zejména následujícím způsobem:

- a. skartací originálních písemností;
- b. vymazáním osobních údajů v elektronických databázích;
- c. likvidací medií a dalšího hardwaru obsahujících osobní údaje
- d. anonymizací (tj. vymazáním jména, příjmení a adresy bydliště);
- e. trvalým vyloučením z dalšího zpracovávání.

19.2. Likvidace bude provedena u osobních údajů v závislosti na lhůtách pro jejich zpracování

- a. Osobní údaje zpracovávané za účelem ubytování budou zpracovány po celou dobu, kdy ubytování trvá a dále pak po dobu 6 měsíců od konce ubytování za účelem případných reklamací. Jméno, příjmení a adresu bydliště a komunikaci bude uchovávat Provozovatel po dobu 3 let od ukončení ubytování za účelem evidence případných nároků v právních sporech.
- b. Osobní údaje zpracovávané za účelem evidence cizinců budou v souladu se zákonem o pobytu cizinců zpracovávány po dobu 6 let od provedení posledního zápisu do domovní knihy, resp. po dobu 6 let od ukončení ubytování ubytovaného.
- c. Osobní údaje zpracovávané dle zákona o místních poplatcích budou zpracovávány po dobu 6 let od provedení posledního zápisu do evidenční knihy.
- d. Doba zpracování u účetních dokladů je 5 let od konce účetního období, v případě dokladů relevantních pro platby DPH je to 10 od konce zdaňovacího období, ve kterém se plnění uskutečnilo.
- e. identifikační údaje a email pro účely zasílání obchodních sdělení o službách do doby, kdy je požádáno o zrušení,
- f. Kamerový záznam po dobu 14 dnů.
- g. Osobní údaje dodavatelů po dobu plnění smlouvy a následně po dobu běhu příslušných promlčecích lhůt pro uplatnění náhrady škody, resp. evidence autorských práv.

## 20. POVĚŘENÉ OSOBY

Seznam pověřených osob:

IT zabezpečení a technologie (včetně hardware a jeho likvidace) – správa IT	Jiří Boháček
Poradenství při užívání Siesta Extranet	Jiří Boháček
Schvalování dokumentů v oblasti ochrany osobních údajů	Jiří Boháček
Obsluha recepce	Jiří Boháček
Obsluha rezervačního portálu booking.com	Jiří Boháček
Obsluha rezervačního portálu airbnb.com	Jiří Boháček
Skartace dokumentů	Jiří Boháček
Kamerové systémy	Jiří Boháček
Vedení účetnictví	Jiří Boháček
Schválení odlišných postupů od této směrnice	Jiří Boháček
Vyřizování žádostí klientů dle GDPR	Jiří Boháček
Vedení Provozovatele odpovědné za oblast osobních údajů	Jiří Boháček

## 21. REVIZE SMĚRNICE

21.1. Revize této Směrnice je provedena v případě potřeby, minimálně však jednou za 2 roky. Za zpracování, prosazení, údržbu a revize Směrnice pro nakládání s osobními údaji odpovídá Jiří Boháček

## 22. ÚČINNOST SMĚRNICE

22.1. Tato Směrnice nabývá platnosti a účinnosti dne 25.5.2020