

TREBAJU LI IZNAJMLJIVAČI APARTMANA ŠTITITI PODATKE SVOJIH GOSTIJU?

UTJECAJ GDPR REGULATIVE
NA PRUŽATELJE USLUGA
SMJEŠTAJA

ZA VAS PRIPREMILI:



ŠTO JE GDPR ILI OPĆA UREDBA O ZAŠTITI PODATAKA?

Svi smo mi svakodnevno izloženi bezbrojnim promotivnim sadržajima koji nam pristižu u email sandučice, ali od svibnja 2018. ta će se situacija bitno promijeniti.

Uvođenjem GDPR* kazne za slanje mailova (bez prethodno ishodovane jasne dozvole) za sobom će povlačiti drastične kazne.

Glavni povod za uvođenje nove EU regulative je sve češća zloraba ukradenih podataka gostiju te manipuliranje podacima na način koji nije prethodno odobren od strane gosta

Svi podaci koji se traže od gosta moraju se dobiti uz jasnu i izričitu dozvolu (u pisanom ili elektroničkom obliku).

* general data protection regulation

Izvor: Verizon - Data Breach Investigations:

http://www.verizonenterprise.com/resources/reports/rp_DBIR_2016_Report_en_xg.pdf



„Nepotrebno prikupljanje i čuvanje kopija dokumenata, informacija o djeci, kućnim adresama...

Sve to mora nestati iduće sezone. Ne samo to.

Podaci koje se prikuplja moraju biti dobro zaštićeni,

kazne su enormno visoke:

do 20 milijuna eura ili četiri posto ukupnog prihoda (što je veće). ”

Jutarnji List

ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

STIŽU NOVA EU PRAVILA Putničke agencije, hotelijeri, prijevoznici i osiguravajući pružatelji usluga u turizmu za novu sezonu nisu ni čuli, a kazne su enormne

AUTOR: Stanko Cerin OBJAVLJENO: 17.08.2017. u 19:33



Dvanaest milijardi eura. Uz ovogodišnji porast prihoda veći od 20 posto, toliko bi mogao biti ukupni prihod od hrvatskog turizma. Uz ovakav porast njegov bi udio u BDP-u mogao dostići i 20 posto. Nema nikakve sumnje da je turizam najvažnija grana hrvatskoga gospodarstva pa je logično da je treba zaštititi, upravo kao što svaka uspješna tvrtka štiti vlastiti biznis. A mi to - ne činimo. Promjene u regulativi EU sijedeće bi turističke sezone mogle zato slediti zadovoljni osmijeh hrvatskih turističkih djelatnika, ali i cijele Hrvatske koja 20 posto svoga životnog standarda duguje udjelu turizma u BDP-u.

TKO ĆE KONTROLIRATI PROVEDBU GDPR REGULATIVE NA PROSTORU REPUBLIKE HRVATSKE?

AZOP

Agencija za zaštitu osobnih podataka je službeno nadzorno tijelo za provođenje i nadzor pri provođenju GDPR regulative na prostoru Republike Hrvatske.



TREBA LI MI DOZVOLA GOSTA
ZA UNOS NJEGOVIH
PODATAKA U E VISITOR ?



PRIVOLA ZA UVID U OSOBNU ISKAZNICU VAM NE TREBA

Za uvid u osobne podatke s osobne iskaznice ili drugog identifikacijskog dokumenta **nije Vam potrebna privola** s obzirom da navedeno radite na temelju pravne obaveze.

KOPIJU OSOBNE ISKAZNICE I DRUGIH DOKUMENATA NE ČUVAJTE

Međutim, istu osobnu iskaznicu ili drugi identifikacijski dokument **ne smijete fotokopirati i pohraniti** s svrhom upisa podataka u sustav evisitor ili za „svaki slučaj“ da imate spremjene podatke ili drugo jer bi se tada radilo o prekomjernoj obradi osobnih podataka.

Prekomjerna obrada osobnih podataka predstavlja kršenje osnovnih načela obrade osobnih podataka i to prvenstveno načelo smanjene količine podataka i ograničenje pohrane a za što su **predviđene najviše kazne uredbe GDPR**.

(Izvor: Feralis d.o.o. za savjetovanje i upravljanje)



PRIVOLE PRIKUPLJATE ZA SLJEDEĆE SVRHE

Ukoliko bi željeli pohraniti podatak ispitanika o adresi s istog identifikacijskog dokumenta jer predmetnom gostu **želite slati prigodne čestitke i promotivne ponude**, za navedeno bi Vam bile potrebne privole jer se isto ne temelji na pravnoj obvezi ispitanika niti je isto nužno za izvršenje ugovora ili kako bi se poduzele radnje prije sklapanja ugovora ili ostalo.

Privola bi bila potrebna za svaku svrhu odvojeno što znači da bi morali imati jednu privolu za korištenje adrese za slanje prigodnih čestitki ispitaniku i jednu privolu za korištenje adrese za slanje promotivnih ponuda ispitaniku.

Bitno je napomenuti da privola mora biti **za točno određenu svrhu** i ne može pokrivati više svrha, međutim može pokrivati usko povezane svrhe što bi u ovom konkretnom slučaju predstavljalo da primjerice uz privolu za korištenje adrese stanovanja za slanje prigodnih čestitki možete pokriti i slanje prigodnog rođendanskog dara.

Međutim, privola za slanje promotivne ponude ne uključuje i primjerice slanje newslettera a što **mnogi poistovjećuju** te je stoga potrebno obraditi posebnu pažnju na isto kako ne bi došli u prekršaj.

(Izvor: Feralis d.o.o. za savjetovanje i upravljanje)



E VISITOR I ZAŠTITA PODATAKA GOSTIJU PRIVATNIH IZNAJMLJIVAČA

Svaki iznajmljivač / domaćin, fizička osoba koja pruža usluge smještaja u domaćinstvu je prema Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti **dužna voditi popis gostiju te vršiti prijavu, odjavu i evidenciju osobnih podataka.**

Pravilnikom o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige gostiju i popisa gostiju, odlučeno je da se knjigom gostiju smatra i popis koji se vodi **u sustavu eVisitor.**

To znači da je iznajmljivač **dužan prikupljati podatke o gostima ali isključivo za jednu namjenu** - prijavu gosta u e visitor. Svako korištenje podataka gostiju van zakonsko propisanih obveza nije dozvoljeno (bez pisane dozvole gosta)



(...)ako postoji zakonska osnova za skupljanje osobnih podataka, tj. **ako prikupljate osobne podatke na temelju nekog zakona, onda Vam nije potrebna privola.**

Ipak, napominjem da prema članku 13. GPDR-a imate obvezu prilikom skupljanja podataka pružiti gostu određene informacije. **Zato bi bilo dobro da prilikom skupljanja podataka gostima ponudite papir s takvim informacijama koji im objašnjava temeljem kojeg zakona prikupljate osobne podatke i tko je njihov primatelj (npr. evisitor sustav).**

Ako se želite dodatno osigurati, vodite zapisnik gdje ćete upisati datum kad ste gostu predali te informacije, i gdje će se onda kraj datuma gost potpisati, čime će potvrditi da je doista od Vas primio te informacije.

Ozren Ćuk

Data Protection Officer
Crionis



PITALI SMO TURISTIČKU ZAJEDNICU ZA MIŠLJENJE I DOBILI OPSEŽAN ODGOVOR

U NASTAVKU PRENOSIMO SAMO ONO BITNO

(TEKST JE PRILAGODEN ZA POTREBE PREZENTACIJE, NE SADRŽAVA PRAVNU TERMINOLOGIJU I RAZLOMLJEN JE NA DIJELOVE ZBOG LAKŠEG RAZUMIJEVANJA.)



a) Kako iznajmljivač smije i mora prikupljati podatke za svrhu unosa u evisitor?

Mišljenja smo da iznajmljivač ima pravo od gosta zatražiti identifikacijsku ispravu kako bi dobio osobne podatke koji se moraju prikupljati u posebne, izričite i zakonite svrhe, točnije radi ispunjavanja obveza koje proizlaze iz naprijed navedenih zakonskih i podzakonskih akata.

Također, mišljenja smo da za unošenje podataka u sustav evisitor nije potrebna privola ispitanika budući da se podaci prikupljaju u zakonite svrhe, s čime je potrebno upoznati ispitanika te istom objasniti da bez tih podataka iznajmljivači ne bi mogli ispuniti svoje obveze propisane zakonom, odnosno da ne mogu prijaviti gosta te mu time ne mogu pružiti uslugu smještaja. **Hrvatska turistička zajednica** namjerava objaviti popis zakonskih osnova, na nekoliko jezika, temeljem kojih se moraju prikupljati osobni podaci te koji se osobni podaci moraju prikupljati upravo kako bi olakšali iznajmljivačima i ostalim korisnicima evisitora davanje jasne informacije ispitaniku. Preporučano da se taj popis isprinta i negdje jasno istakne.



b) Što ako iznajmljivač prikuplja podatke o gostima u marketinške svrhe?

Ukoliko iznajmljivač prikuplja i obrađuje osobne podatke gostiju u svrhe marketinga, odnosno za slanje newslettera, za navedenu obradu osobnih podataka dužan je pribaviti njihovu privolu, odnosno dužan je ispitanika unaprijed obavijestiti o namjeravanoj obradi osobnih podataka u svrhe marketinga i o pravu da se takvoj obradi usprotivi.

c) Treba li iznajmljivač imati osobu zaduženu za obradu podataka?

Agencija za zaštitu osobnih podataka mišljenja je da to ne bi bio slučaj kod iznajmljivača, odnosno da isti nisu obvezni imenovati službenika za zaštitu osobnih podataka.





IGNORANTIA IURIS NOCET

Nepoznavanje prava šteti. Nitko se ne može ispričavati da nije znao da nešto zakonom nije zabranjeno ili regulirano.

UKRATKO: GOST MORA BITI OBAVIJEŠTEN O SVRSI PRIKUPLJANJA PODATAKA

Ako primjerice prikupljate podatke za unos u evisitor, gost toga mora biti svjestan.

Ako ćete gostu mailom slati promotivne ponude ili prosljeđivati njegove podatke trećoj strani on i sa time mora biti upoznat te vam dati dozvolu.

KOJI PODACI PODLIJEŽU ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA?

Iz Agencije za zaštitu osobnih podataka doznajemo kako se osobni podaci koji podliježu zaštiti odnose na sljedeće podatke:

ime i prezime, identifikacijski broj, sliku, glas, adresu, broj telefona, IP adresu, povijest bolesti te popis najdraže literature ili pjesama, ako takvi podaci mogu dovesti do izravnog ili neizravnog identificiranja pojedinca..



OSTALE UPUTE HRVATSKE TURISTIČKE ZAJEDNICE ZA IZNAJMLJIVAČE VEZANE ZA PROVEDBU GDPR

Korisnici sustava su upoznati da svoje **korisničko ime, lozinku i TAN listu ne otkrivaju trećim osobama** odnosno da su odgovorni za korištenje takvih pristupnih podataka kao i da se u sustavu nalaze osobni podaci koji su prikupljeni u zakonom točno određenu svrhu te se isti ne smiju koristiti za drugu obradu niti ustupati osobama koje nisu ovlaštene za njihovu obradu, pojašnjavaju dalje iz HTZ-a.

(Izvor: ICTbusiness.info)



NEMOJTE BITI
LAKA ŽRTVA!

Iskoristite znanje
i modernu
tehnologiju kako
biste pokazali
zube cyber
predatorima.



ZAŠTITITE SVOJU WEB STRANICU (AKO JE IMATE)

Podaci za koje ste dobili pisanu dozvolu obavezno čuvajte svim propisanim mjerama.

Svoja računala zaštitite od virusa učinite sve kako biste prevenirali napade na svoje računalo.

Ukoliko upite i rezervacije primete preko vlastite web stranice takvu stranicu svakako zaštitite svim dostupnim sredstvima.

SSL zaštita je danas jedan od glavnih načina zaštite podataka na internetu te omogućava sigurnu komunikaciju preko interneta za razne aplikacije.



AKO JOŠ NEMATE VLASTITU WEB STRANICU OBRATITE SE MEGABOOKERU

Megabooker štiti web stranice svojih iznajmljivača.

Naši iznajmljivači su zadovoljni a podaci sigurni **uz ssl enkripciju podataka.**

Megabooker vam omogućava da imate **sigurnu i kvalitetnu web stranicu** sinkroniziranu sa svim portalima.

Booking iskustvo za gosta je kvalitetno i jednostavno.

Upravljanje cijenama nikada nije bilo lakše.

Primjeri web stranica u našoj izradi:

- <https://apartments-bako-komiza.com/en/>
- <https://apartments-hartera.com/en/>
- <https://apartments-villa-verde-casamia.com/en/>



**ŽELIM SIGURNU WEB
STRANICU**

MegaBooker 
Tvoj rezervacijski magnet



IZVORI

<http://www.apartmanija.hr/zajednica/aktualno/iznajmljivac-ima-pravo-traziti-identifikacijski-dokumenti-gosta>

<http://www.apartmanija.hr/zajednica/propisi-i-zakoni/popis-gostiju-za-iznajmljivace>

<https://www.jutarnji.hr/vijesti/hrvatska/stizu-nova-eu-pravila-putnicke-agencije-hotelijeri-prijevoznici-i-ostali-pruzatelji-usluga-u-turizmu-za-novu-uredbu-nisu-ni-culi-a-kazne-su-enormne/6468898/>

<https://ga-ms.hr/2018/01/15/gdpr-trazi-uvodenje-voditelja-informacijske-sigurnosti-tvrtkama/>

<https://tockanai.hr/poduzetnik/edukacija/gdpr-zastita-osobnih-podataka-3045/>

<https://tockanai.hr/tehnologija/10-mitova-o-gdpr-u-koje-treba-raskrinkati/>

<http://www.ictbusiness.info/internet/hrvatska-turisticka-zajednica-tvr-di-da-je-spremna-za-gdpr>

<http://www.feralis.hr/blog/gdpr-primjer-obrada.html>

Image source: [Unsplash](#)



Web: <https://megabooker.hr>

Tel: +385 51 588 474

Email: info@megabooker.hr

MegaBooker 
Tvoj rezervacijski magnet