

# GHID GDPR PENTRU INDUSTRIA HORECA

## CUPRINS

### I. Aspecte generale și specifice

Glosar

Aspecte de noutate aduse de GDPR și importanța acestuia

Noțiunile de Operator și Persoană împuternicită de operator

Impactul GDPR asupra industriei HoReCa

### II. Analiza activităților de prelucrare a datelor cu caracter personal de către industria HoReCa

Categorii de date cu caracter personal

Temeiurile legale de prelucrare a datelor cu caracter personal în industria HoReCa

Prelucrarea de categorii speciale de date cu caracter personal

#### Activități specifice – Hoteluri

**2.1 Recepție** (*date cu caracter personal prelucrate și temeiurile legale de prelucrare aplicabile*)

- a) Primirea clienților
- b) Înregistrarea datelor turiștilor (fișa turistului, tichet cazare, evidența încărcare (poliție, șef recepție, director general). *Recepționarul are obligația de a înscrie datele turiștilor pe formularele operative și de evidență*
- c) Cazarea turiștilor – diagramă cazare (recepționar, curier). Informarea turiștilor.
- d) Servicii suplimentare (șef recepție)
- e) Cheking out – documente de plată (*turist, serviciul contabilitate*).

**2.2. Rezervări** (*rezervare telefonică, on-line*)

**2.3. Promovare** (*ce date cu caracter personal se pot utiliza, în ce condiții, care sunt temeiurile de prelucrare la momentul promovării*)

- campanie directă prin email
- broșură hotel și alte modalități

#### **2.4. Servicii furnizate prin personal propriu (cu plată sau fără). Cerințe GDPR**

- Curățenie (*importanța instruirii personalului*)
  - Păstrarea obiectelor de valoare și a sumelor de bani ale clienților în safe-ul hotelului
  - Săli conferință
  - Bucătărie (*rezervare locuri la restaurantul hotelului, room service, catering prin intermediul hotelului, trecerea consumației pe cameră*)
- Alte tipuri de servicii: piscină, saună, trimitere și primire mesaje și corespondență pentru clienți, rezervare bilete tren/avion, taxi.

#### **Activități specifice - Restaurante și Cafenele**

#### **2.5. Ofertare (solicitări sau transmițeri de oferte prin e-mail, reduceri, promoții etc.)**

**2.6. Rezervare (numele complet + telefon ) – caiet de rezervări;** de regulă, clienții sunt înscrși într-o bază de date

#### **2.7. Livrare la domiciliu**

- Livrare prin personal angajat;
- Prin furnizori terți de servicii de livrare (*prin oliviera/uber eats nume, adresă, e-mail, număr de telefon*)

#### **2.8. Servicii externalizate**

*Relația operator – persoană împuternicită de operator*

*Contractul dintre operator și persoana împuternicită*

**2.9. Prelucrarea datelor cu caracter personal în mediul online (raport trafic al serverului, cookie-uri etc.)**

## **2.10. Monitorizarea video conform GDPR**

### **III. Categoriile de persoane vizate. Informarea persoanelor vizate**

Categoriile de persoane vizate

Situații când trebuie făcută informarea

Excepții

### **IV. Drepturile persoanelor vizate în ceea ce privește activitatea HoReCa**

- Dreptul de acces
- Dreptul la rectificarea datelor
- Dreptul la ștergerea datelor ("dreptul de a fi uitat")
- Dreptul la restricționarea prelucrării
- Dreptul la portabilitatea datelor
- Dreptul de opoziție
- Dreptul de a nu fi supus unor decizii automatizate, inclusiv profilarea

Obligația de notificare privind rectificarea sau ștergerea datelor cu caracter personal sau restricționarea prelucrării

Cum trebuie răspuns solicitărilor privind drepturile persoanelor vizate;

### **V. Evidența activităților de prelucrare a datelor cu caracter personal**

Obligația de ținere a evidenței prelucrărilor

Conținutul evidenței

Forma evidenței

### **VI. Responsabilul privind protecția datelor cu caracter personal (DPO)**

Obligația de desemnare a unui DPO; când există obligația și când nu există

Funcțiile și sarcinile DPO

### **VII. Evaluarea impactului asupra protecției datelor (DPIA)**

Evaluarea impactului asupra protecției datelor

Consultarea prealabilă

## **CONCLUZII**

**ANEXA 1** – Securitatea datelor cu caracter personal. Măsuri tehnice și organizatorice

- securitatea prelucrării;
- notificarea autorității de supraveghere în cazul încălcării securității datelor cu caracter personal;
- informarea persoanei vizate cu privire la încălcarea securității datelor cu caracter personal;

**ANEXA 2** – Arhivarea datelor cu caracter personal. Măsuri tehnice și organizatorice

**ANEXA 3** – Ștergerea datelor cu caracter personal. Măsuri tehnice și organizatorice

**ANEXA 4** – Model procedură privind protecția datelor cu caracter personal