

Smjernice i preporuke za postupanje prema općoj uredbi o zaštiti podataka (GDPR) za korisnike sustava eVisitor

25.05.2018. godine, kao datum početka primjene Opće Uredbe o zaštiti podataka (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. označava novi pristup problematici zaštite osobnih podataka gdje formalno ispunjavanje određenih zakonskih uvjeta više nije dovoljno. Odredbe Opće uredbe i ostalih primjenjivih propisa treba shvatiti kao potrebu za uvođenjem stalnog procesa kontrole i zaštite u postupcima prikupljanja, obrade i korištenja osobnih podataka kako bi osigurali zakonitu, poštnu i transparentnu obradu.

Kako bi početak primjene Opće uredbe bio što jednostavniji, dovoljno je provjeriti pridržavate li se prilikom prijave i odjave gostiju u sustav eVisitor ovih nekoliko osnovnih načela:

1. Informirajte se koji se sve podaci smatraju osobnim podacima;
2. Kada gosta tražite osobne podatke, morate znati objasniti zašto vam konkretni podatak treba;

Odredite osobu koja će biti glavni kontakt u vašoj organizaciji za pitanja zaštite osobnih podataka;

3. Ne gomilajte podatke i uvedite kontrolu kako i gdje ih prikupljate, kako ih čuvate i kad ih brišete;
4. Uvijek imajte na umu činjenicu da su osobni podaci povjerljivi podaci – pa se ne mogu otkrivati bilo kome ili koristiti u bilo koje svrhe;
5. Pridržavajte se ovih preporuka ili zatražite pojašnjenje od nadležnih tijela ili stručnjaka za područje zaštite osobnih podataka;
6. Međusobno se konzultirajte i uspostavljajte praksu.

Hrvatska turistička zajednica, kao organizacija koja uspostavlja i održava informacijski sustav za prijavu i odjavu gostiju (eVisitor), u nastavku donosi preporuke za postupanje prilikom prikupljanja i obrade osobnih podataka u sustav eVisitor. Uvijek vodite računa da se u eVisitor unose podaci samo temeljem zakona i to: Zakona o boravišnoj pristojbi i Pravilnika o načinu vođenja popisa turista te o obliku i sadržaju obrasca prijave turista turističkoj zajednici.

Kako bi zaštitili osobne podatke koji se prikupljaju u eVisitoru, potrebno je voditi računa o sljedećem:

1. Korištenje pristupnih podataka i pristup trećih osoba

Prilikom pristupa sustavu potrebno je osigurati da lozinka, odnosno pristupni podaci, budu dostupni isključivo onoj osobi koja je ovlaštena za pristup sustavu eVisitor.

Pristupni podaci se ne smiju dijeliti trećim osobama.

Ako postoji potreba da pored osobe koja je ovlaštena za pristup sustavu, pristup sustavu dobiju i druge osobe, onda se to može osigurati putem otvaranja korisničkog podračuna na temelju pisanog ovlaštenja.

Ovlaštenje može biti temeljem zaključenog sporazuma ili temeljem punomoći ako se radi o privatnom iznajmljivaču.

U ovlaštenju mora biti jasno naznačeno pravo imenovane osobe da u ime i za račun voditelja obrade podataka (ugostitelja/iznajmljivača) izvrši prijavu osoba u sustav eVisitor, da se podaci neće obrađivati u druge svrhe, da ima pravo uvida u podatke dostupne u eVisitoru te da će tijekom korištenja pridržavati svih uputa voditelja obrade.

Radi većeg stupnja zaštite, preporučuje se sljedeće:

- osigurati korištenje složenijih lozinki za pristup sustavu (kombinacija velikih i malih slova, brojki i posebnih znakova) ili pristupati sustavu primjenom složenijih autentifikacijskih protokola (npr. pristup putem sustava NIAS – eGrađani)
- osigurati promjenu lozinke u određenim vremenskim periodima
- pohrana TAN liste odnosno autorizacijskih uređaja (token i sl.) na način da je pristup njima osiguran dodatnim mjerama zaštite - osigurati da pristupne lozinke, TAN lista i drugi autorizacijski uređaji budu dostupni isključivo osobi na koju se iste odnose te ako postoji potreba da se isti čuvaju u fizičkom obliku da se čuvaju na zaključanom prostoru i odvojeno jedni od drugih
- neotkrivanje pristupnih podataka bilo kojoj trećoj osobi (uključujući i bliske osobe) bez za to valjanog temelja (sudski nalog i sl.) i potpisivanje odgovarajuće izjave/ugovora u kojem se jasno definira opseg korištenja takvih podataka – u slučaju kada postoji potreba da se trećoj osobi omogući pristup sustavu isto je moguće otvaranjem podračuna unutar sustava eVisitor, sa podacima koji se odnose na točno definiranu osobu, a putem kojeg je moguće utvrditi tko je i na koji način u ime i za račun obveznika prijave pristupao sustavu eVisitor.

2. Organizacijske mjere zaštite

Prilikom prikupljanja osobnih podataka od gostiju, ugostitelj/iznajmljivač treba osigurati minimalne uvjete kako bi zaštitio osobne podatke koji se prikupljaju kao npr. izdvojiti se od ostalih gostiju, ne čitati ili ne postavljati upite o podacima na glas i pred drugim osobama, ne ostavljati dokumente koji sadrže osobne podatke dostupne neovlaštenim osobama i sl.

3. Informiranje gosta

Kada se od gosta zatraži osobna iskaznica ili drugi identifikacijski dokument, potrebno je objasniti da se radi o postupku prijave i odjave gosta koja je propisana zakonom. Prijava se obavlja radi obračuna boravišne pristojbe i prijave boravka stranog turista u Republici Hrvatskoj, a prikupljeni podaci se ne smiju koristiti u druge svrhe.

Podaci koji se prikupljaju temeljem zakona su sljedeći:

- Prezime i ime
- Mjesto, država i datum rođenja
- Državljanstvo
- Vrsta i broj isprave o identitetu
- Prebivalište (boravište) i adresa
- Datum i vrijeme dolaska, odnosno odlaska iz objekta
- Spol
- Temelj za oslobođenje od plaćanja boravišne pristojbe odnosno za umanjenje plaćanja boravišne pristojbe.

Ako gost ima dodatnih pitanja u vezi zaštite osobnih podataka, može mu se predati informativni letak.

4. Kopiranje i zadržavanje osobnih isprava

Osnovno pravilo je da se podaci unose u sustav eVisitor temeljem uvida u identifikacijsku ispravu gosta. Skeniranje, fotografiranje, kopiranje ili zadržavanje identifikacijskih dokumenata nije dozvoljeno.

Međutim, u izvanrednim situacijama kada iz objektivnih razloga (npr. tehnička nemogućnost, dislociranost turističke zajednice) nije moguće izvršiti registraciju gosta u eVisitor temeljem uvida u ispravu, ugostitelj/iznajmljivač može napraviti kopiju identifikacijskog dokumenta pod sljedećim uvjetima koji osiguravaju zaštitu osobnih podataka:

- prije kopiranja ili zadržavanja isprave, ugostitelj/iznajmljivač je dužan o tome obavijestiti gosta. U obavijesti se gostu mora naglasiti da se prijava mora izvršiti u zakonskom roku od 24 sata nakon isteka kojeg će se kopija uništiti, odnosno da tada mogu preuzeti svoju ispravu;
- ako se gost ne slaže, treba nastaviti s unosom podataka temeljem uvida u ispravu;
- ako se gost slaže, gosta se može tražiti potpis na kopiju identifikacijske isprave;
- ugostitelj/iznajmljivač mora sastaviti i potpisati bilješku o ovom događaju gdje će navesti razlog kopiranja ili zadržavanja identifikacijskog dokumenta;
- ako se gost predomisli i zatraži vas da mu vratite ispravu, dužni ste to napraviti bez odgode, odnosno registrirati ga na temelju uvida u tu ispravu.

U svakom slučaju, ugostitelj/iznajmljivač je dužan primijeniti primjerene mjere zaštite dok ima kopije isprava ili isprave. Takve mjere mogu obuhvatiti stalni nadzor, čuvanje isprava pod ključem i sl. na način da se onemogući uvid ili pristup trećih neovlaštenih osoba. Nakon upisa u sustav eVisitor, nije dovoljno kopiju isprave samo baciti u smeće, već je treba uništiti na način da više nije čitljiva ili je vratite ispitaniku.

5. Prikupljanje drugih osobnih podataka

Od podataka koji se prikupljaju za eVisitor, treba razlikovati podatke koje ugostitelj ili pružatelj usluge smještaja (iznajmljivač) namjerava prikupljati podatke u drugu svrhu, npr. čestitanje rođendana, program vjernosti i drugo. U tom slučaju, ugostitelj/iznajmljivač je dužan o takvom prikupljanju posebno obavijestiti gosta i u pravilu zatražiti posebnu privolu osim ako ne postoji druga pravna osnova za takvu obradu prikupljenih podataka (npr. legitimni interes). Sugerira se da privola bude u pisanom obliku tako da se iz nje jasno može razumjeti svrha davanja osobnog podatka npr. slažem se da mi na moju email adresu dostavljate obavijesti o vašim uslugama i posebnim ponudama. Više o privolama možete potražiti na stranicama Agencije za zaštitu osobnih podataka.

6. Oprez prilikom razmjene podataka

Ako se velika količina osobnih podataka razmjenjuje putem elektroničke pošte (npr. rooming liste i sl.), potrebno je primijeniti veći oprez i zaštitu prilikom slanja, pa se preporuča da podaci/liste budu na adekvatan način zaštićeni npr. da se zaštite lozinkom te da se lozinka šalje odvojeno od same elektroničke pošte koja sadrži privitak sa takvim podacima, odnosno da se isti ne dostavljaju u tekstu maila ili u nezaštićenom privitku.

7. Prava ispitanika

Gost kao ispitanik ima pravo od ugostitelja/iznajmljivača zatražiti informaciju zašto se prikupljaju njegovi osobni podaci i kome se oni otkrivaju.

Podaci iz eVisitora prikupljaju se temeljem Zakona o boravišnoj pristojbi, Pravilnika o načinu vođenja popisa turista te o obliku i sadržaju obrasca prijave turista turističkoj zajednici te Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti i Pravilnika o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige gostiju i popisa gostiju, odnosno propisima iz područja nautičkog turizma.

Podaci iz eVisitora dostupni su Turističkim zajednicama i javnim tijelima, a prikupljaju se u sljedeće svrhe:

- praćenja izvršenja obveze prijave i odjave turista od strane obveznika prijave i odjave (pružatelja usluga smještaja);
- evidencije, obračuna i naplate boravišne pristojbe;
- praćenja izvršenja obveze vođenja knjige ili popisa gostiju od strane pružatelja usluga smještaja;
- praćenja izvršenja prijave stranaca Ministarstvu unutarnjih poslova;
- vođenja popisa turista od strane turističkih zajednica;
- statističke obrade i izvještavanja;
- nadzora nad poslovanjem pružatelja usluge smještaja u dijelu koji se odnosi na zakonitost obavljanje djelatnosti odnosno pružanja registriranih usluga te poštivanja poreznih i drugih propisa o javnim davanjima.

8. Čuvanje podataka

Kao ugostitelj/iznajmljivač zadržavate pravo uvida u podatke koje ste prikupili i unijeli u sustav eVisitor u naredne dvije kalendarske godine od isteka godine u kojoj je izvršen upis podataka, a istekom navedenog roka sustav će vam onemogućiti uvid.

Hrvatska turistička zajednica i ostale turističke zajednice, te tijela javne vlasti kojima je na temelju posebnih propisa omogućen uvid, ostvaruju pravo uvida u osobne podatke u sustavu eVisitor u narednih deset kalendarskih godina od isteka godine u kojoj je izvršen upis podataka.

Turističke zajednice ostvaruju pravo na uvid u samo one podatke koji su uneseni za objekte i popise turista u tim objektima na području za koje je turistička zajednica nadležna.

Istekom navedenih rokova sustav će onemogućiti uvid u predmetne podatke.

Statističke analize i podaci koje sustav kreira na temelju prikupljenih osobnih podataka čuvaju se i pohranjuju trajno.

9. Odgovornost za istinitost i točnost podataka

Ugostitelj/iznajmljivač je odgovoran za prikupljanje odnosno obradu podataka u svrhu prijave i odjave gosta u sustav eVisitor, uključujući i odgovornost za istinitost i točnost podataka.

U slučaju kad gost naknadno zahtjeva ispravak određenog podatka, osoba koji je podatak unijela odnosno koja ima mogućnost njegova ispravka dužna je isti ispraviti ako za to postoji valjani temelj (npr. ako na temelju uvida u identifikacijsku ispravu utvrdi da je podatak pogrešno unesen). U slučaju kada sustav eVisitor osobi koja je podatak unijela ne dozvoljava ispravak predmetnog podatka, takva osoba je dužna o zahtjevu za ispravkom podatka bez odgode obavijestiti nadležnu turističku zajednicu.

10. Prijava incidenta

Ako ugostitelj/iznajmljivač utvrdi da je došlo do povrede osobnih podataka putem eVisitora, dužan je to prijaviti Agenciji za zaštitu osobnih podataka u roku od 72 sata nakon saznanja o toj povredi, te nadležnoj turističkoj zajednici ili Hrvatskoj turističkoj zajednici.

U poruci ste dužni opisati o kakvoj se povredi osobnih podataka radi te navesti osobu za kontakt ili vaše kontaktne podatke, te opisati sve što ste poduzeli za rješavanje problema.

Ako ugostitelj/iznajmljivač zaprimi prigovor koji se odnosi ili ne odnosi na njegovo postupanje, obavezan je o tome obavijestiti nadležnu turističku zajednicu radi utvrđivanja okolnosti ili mjera koje je ugostitelj/iznajmljivač u međuvremenu poduzeo.

11. Podaci koji se prikupljaju o ugostiteljima/iznajmljivačima

Kako obveznici prijave i odjave turista prema Pravilniku o načinu vođenja popisa turista te o obliku i sadržaju obrasca prijave turista turističkoj zajednici, u sustav eVisitor upisuju se i određeni podaci koji se odnose na ugostitelje/iznajmljivače, a koji se unose na temelju podataka iz rješenja nadležnog ureda državne uprave u županiji, odnosno upravnog tijela Grada Zagreba tj. ministarstva nadležnog za turizam izdanog na temelju odgovarajućih zakona.

Podaci koji se prikupljaju su sljedeći:

- porezni broj – OIB
- šifra smještajnog objekta koju dodjeljuje Ministarstvo unutarnjih poslova
- naziv, odnosno ime i prezime
- Podaci o ugostiteljskom objektu za smještaj (vrsta, kategorija, kapacitet, adresa, naziv)
- podaci o adresi za dostavu pismena
- podaci o ovlaštenoj osobi ili punomoćniku za preuzimanje pristupnih podataka za ispravno obavljanje elektroničke prijave i odjave turista koje dodjeljuje turistička zajednica.

Osobne podatke prikupljaju nadležna turistička zajednica nadležna za područje na kojem se nalazi smještajni objekt i Hrvatska turistička zajednica, a podatke mogu koristiti tijela javne vlasti za potrebe provođenja nadzora temeljenih na zakonskim ovlastima (Carinska uprava, Porezna uprava, Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo turizma, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture) radi:

- praćenja izvršenja obveze prijave i odjave turista od strane obveznika prijave i odjave (pružatelja usluga smještaja)
- evidencije, obračuna i naplate boravišne pristojbe
- praćenja izvršenja obveze vođenja knjige ili popisa gostiju od strane pružatelja usluga smještaja
- praćenja izvršenja prijave stranaca Ministarstvu unutarnjih poslova
- vođenja popisa turista od strane turističkih zajednica
- statističke obrade i izvještavanja
- nadzora nad poslovanjem osoba koje pružaju ugostiteljske djelatnosti u dijelu koji se odnosi na zakonitost obavljanje djelatnosti odnosno pružanja registriranih usluga te poštivanja poreznih i drugih propisa o javnim davanjima.

12. Upiti vezano za privatnost na eVisitoru

Za sve upite u vezi zaštite osobnih podataka koji se unose u sustav eVisitor predlažemo da se obratite nadležnoj turističkoj zajednici.