



bookero

Nowe regulacje - **RODO**

01.

CO TO JEST
RODO?



RODO to rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych, które wchodzi w życie 25 maja 2018 roku i od tego dnia zacznie obowiązywać w całej Unii Europejskiej. Dokładnie tak - w końcu doczekaliśmy się momentu, w którym możemy dbać o ochronę swoich danych osobowych na tych samych zasadach w całej unii.

Dlaczego powstała ta regulacja?

Głównym powodem jest to, że różne Państwa członkowskie na różny sposób podchodziły i podchodzą do ochrony danych osobowych. Niektóre z nich wręcz w sposób zdawkowy. RODO ma na celu ujednoczyć zasady ochrony oraz zwiększyć bezpieczeństwo danych osobowych. Dodatkowym atutem przemawiającym za tym rozporządzeniem jest swobodny przepływ danych osobowych między Państwami Unii Europejskiej, na jasnych zasadach.

RODO nie jest zbiorem przepisów czy też gotowych rozwiązań, do których musimy się zastosować. Rozporządzenie wskazuje natomiast na konkretne obszary ochrony danych osobowych, które osoba, posiadająca do nich dostęp, musi zachować. Nie mówi przy tym jak konkretnie powinno to być zrobione. RODO określa co musi podlegać ochronie, ale nie daje i nie sankcjonuje gotowych rozwiązań.

Podsumowując, RODO dotyczy każdego, kto przetwarza dane osobowe i nakłada obowiązek ochrony tych danych. Te same zasady dotyczą wszystkich firm działających na terenie Państw członkowskich Unii Europejskiej.

GDPR - co to jest? GDPR i RODO to jeden i ten sam akt prawny. RODO - Rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych to tłumaczenie skrótu GDPR - General Data Protection Regulation.

02.

KOGO DOTYCZĄ NOWE REGULACJE?

RODO dotyczy wszystkich firm znajdujących się na terenie Unii Europejskiej, które przetwarzają dane osobowe. Poprzez dane osobowe można rozumieć takie dane jak: imię i nazwisko, telefon, adres e-mail czy też adres.

Jako właściciel firmy świadczącej usługi gromadzisz i wykorzystujesz dane osobowe podczas rezerwacji usług składanych przez osoby fizyczne (Twoich klientów), dlatego RODO obowiązuje również Ciebie.

03.

CZYM RODO RÓŻNI SIĘ OD OBECNEGO GIODO?

Różnic można wykazać wiele,

jednak najważniejszą nowość jaką wprowadza RODO to zniesienie obowiązku rejestracji zbiorów danych osobowych. Od 25 maja 2018 roku nie będziesz musiał już zgłaszać zbiorów danych osobowych do GIODO. RODO nie skupia tak dużej uwagi na papierologii, na co stawiało głównie GIODO. Można stwierdzić, że RODO dostosowało regulację do dzisiejszych czasów i obecnych technologii, skupiając się na samej ochronie danych niż całej otoczce w postaci różnorodnych dokumentacji, które do tej pory były tylko tworzone i każdy o nich szybko zapominał.

04.

PODSTAWOWE DEFINICJE



Poniżej przedstawiamy kilka podstawowych definicji, które towarzyszą RODO. Na pewno większość z nich obita Ci się już o uszy. Warto wyjaśnić o co dokładnie z nimi chodzi.

Dane osobowe: Są to dane, przy pomocy których możemy pośrednio lub bezpośrednio zidentyfikować osobę fizyczną. Do danych osobowych możemy zaliczyć przede wszystkim: imię, nazwisko, datę urodzenia, adres e-mail, PESEL, numer telefonu, adres.

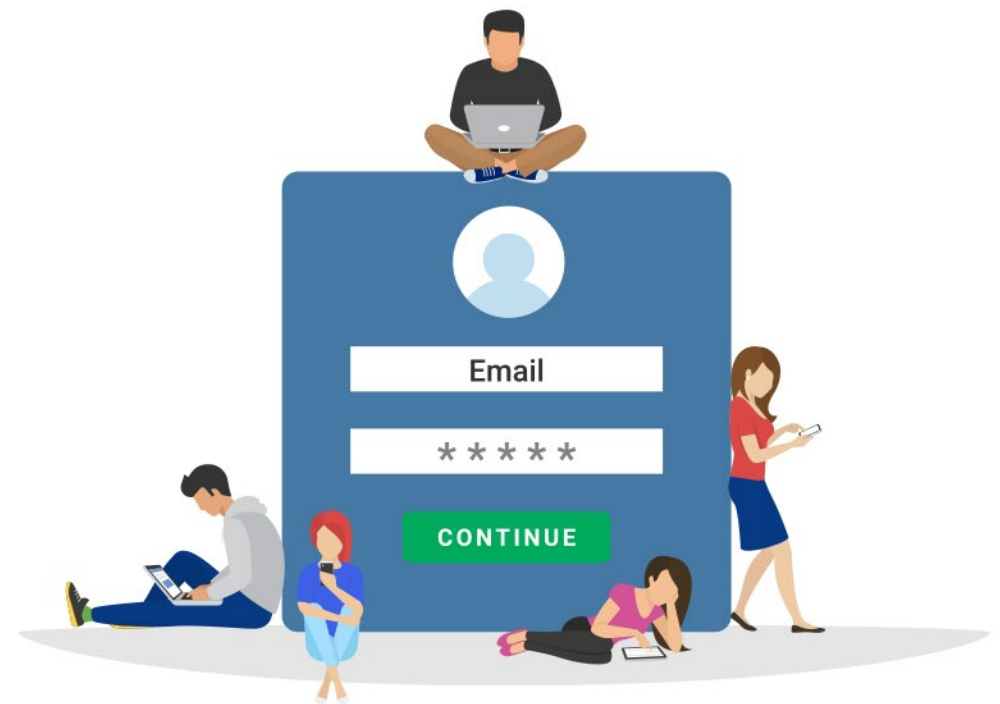
Przetwarzanie danych osobowych: Są to wszystkie operacje, które wykonujemy na danych osobowych. Do operacji tych zaliczamy operacje wykonywane zarówno z wykorzystaniem systemów informatycznych jak i różnego rodzaju dokumentacji papierowych. Przetwarzaniem jest zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, modyfikowanie, udostępnianie czy też usuwanie danych osobowych.

Administrator danych osobowych: Jest to podmiot, który decyduje o tym, w jakim celu i w jaki sposób wykorzystywane są dane osobowe. Administratorem danych osobowych może być zarówno osoba fizyczna, prawna jak i organ publiczny. W przypadku systemu rezerwacji online Bookero, administratorem danych osobowych jesteś Ty.

Podmiot przetwarzający dane: Jest to podmiot, który przetwarza dane osobowe na podstawie umowy powierzenia danych, zawartej z administratorem danych osobowych. W przypadku systemu rezerwacji online Bookero, podmiotem przetwarzającym dane jest serwis Bookero.

05.

PODSTAWOWE PRAWA KONSUMENTÓW



Wraz z wejściem RODO zmieniają się prawa konsumentów. Zmiany te poszły w dobrą stronę, gdyż teraz każdy może decydować w jaki sposób jego dane mają i mogą być przetwarzane. Ty, jako administrator danych osobowych, musisz zapewnić podstawowe prawa konsumentów, do których należą:

Prawo dostępu do danych: Zgodnie z RODO musisz zapewnić dostęp do danych osobowych osobom, których dane przetwarzasz. RODO nie wskazuje na to w jaki sposób te dane mają być udostępnione. Możesz przekazać je zarówno w formie elektronicznej jak i papierowej. Musisz pamiętać jednak, aby przekazując dane zrobić to w sposób bezpieczny, żeby dane to nie dostały się w ręce niepowołanych osób.

Prawo do sprostowania danych: Każda osoba, której dane przetwarzasz musi mieć zapewnione prawo do modyfikacji oraz uzupełnienia swoich danych.

Prawo do przenoszenia danych: Prawo to dotyczy tylko tych osób, których dane są przetwarzane w systemach informatycznych. Każda osoba, której dane przetwarzasz może zlecić przekazanie swoich danych osobowych do innego administratora danych osobowych. W momencie zgłoszenia, musisz się zastosować do prośby zgłaszającego i przekazać dane wskazanemu administratorowi danych w bezpieczny sposób. Jeśli ktoś przekazał dane do Ciebie, jako nowy administrator musisz zrealizować obowiązek informacyjny w kwestii danych osobowych, które otrzymałeś.

Prawo do bycia zapomnianym: Każda osoba, której dane są przetwarzane ma prawo do usunięcia swoich danych z bazy. Administrator danych osobowych powinien zastosować się do zgłoszenia, w miarę możliwości, jak najszybciej. Prawo to nakazuje aby wszystkie dane osobowe osoby, która zgłosiła to żądanie, zostały trwale usunięte. Otrzymując zgłoszenie zapomnienia danych osobowych, jako administrator, powinieneś przekazać je także do wszystkich podmiotów, które te dane przetwarzają.

UWAGA: Występują wyjątki, w których możesz odmówić usunięcia danych osobowych. Do wyjątków tych należą wszystkie sytuacje, które są regulowane innymi ustawami prawnymi, a także zawartymi umowami, w tym np. wymóg przechowywania danych przez 5 lat na potrzeby księgowości. W takiej sytuacji powinieneś usunąć wszystkie dane osobowe, które są ponad te, które potrzebujesz dalej przetwarzać.

Po upłygnięciu wymaganego okresu, dane powinny zostać usunięte (czyli np. po 5 latach we wskazanym przykładzie). W przypadku systemu rezerwacji, możesz odmówić usunięcia danych osobowych przed realizacją usługi (gdyż dane są niezbędne do jej wykonania) a także przez okres np. 2 tygodni po wykonaniu usługi. Czas ten można tłumaczyć jako niezbędny do przyjęcia ewentualnych reklamacji wykonanej usługi.

Prawo do żądania zaprzestania

przetwarzania danych: Osoba, która wyraziła zgodę na przetwarzanie danych np. w celach marketingowych ma prawo zmiany swojej zgody w każdej chwili. Możliwość należy zapewnić albo przy pomocy systemu informatycznego albo w sposób nieautomatyczny. Jako administrator danych możesz np. ręcznie zrealizować prośbę przekazaną drogą mailową przez osobę, której dane przetwarzasz.

06.

OBOWIĄZEK ZGŁASZANIA NARUSZEŃ

To chyba jedna z najważniejszych zasad RODO.

Jeżeli dojdzie do sytuacji gdzie bezpieczeństwo gromadzonych przez Ciebie danych osobowych zostanie naruszone, jako administrator musisz powiadomić o tym wszystkie osoby, których takie zdarzenie dotyczy.

W informacji, którą należy sporządzić muszą znaleźć się następujące informacje:

- co się wydarzyło
- jakie to zdarzenie niesie za sobą konsekwencje
- jakie kroki podjąłeś, aby naprawić problem
- jakie kroki podjąłeś, aby takie zdarzenie nie miało ponownie miejsca

RODO mówi nam, że taka informacja powinna być przekazana niezwłocznie po wykryciu naruszenia. Poza osobami, których problem dotyczy, sytuację musisz zgłosić także organowi nadzorcemu. Powinieneś to wykonać niezwłocznie, nie później niż do 72 godzin.

07.

JAK SIĘ PRZYGOTOWAĆ DO RODO?

Przede wszystkim zachowaj spokój. RODO nie jest takie straszne jak go malują. To od czego powinieneś zacząć to zweryfikować w jaki sposób zbierasz obecnie dane osobowe oraz kto te dane w Twojej firmie przetwarza. Pamiętaj, że zapisywanie rezerwacji w tradycyjnym, papierowym, kalendarzu / notatniku to także zbieranie danych, których administratorem stajesz się wraz z pierwszym wpisem. Musisz zatem zastanowić się jak możesz maksymalnie zwiększyć bezpieczeństwo tych danych, aby nie wpadły one w niepowołane ręce. Jeśli korzystasz z systemu rezerwacji online Bookero zyskujesz największy poziom zabezpieczeń, gdyż nasz system został napisany z zachowaniem najwyższej jakości bezpieczeństwa. Dodatkowo Bookero posiada nowoczesne serwery, które gwarantują, że przechowywane dane nie będą udostępnione nieautoryzowanym osobom. Dzięki Bookero, dbanie o bezpieczeństwo danych osobowych staje się prostsze.

Kolejny krok jaki powinieneś wykonać to sprawdzić czy dane, które zbierasz są niezbędne do realizacji usług, które oferujesz. Zgodnie z RODO nie możemy zbierać tzw. danych nadmiarowych. Oznacza to, że jeśli prowadzisz tor kartingowy, to nie musisz i nie możesz zbierać informacji na temat tego czy Twój klient jest singlem czy jest w związku.

Pamiętaj o swoich pracownikach. Warto przeszkolić wszystkich pracowników aby wiedzieli jak dbać o dane osobowe. Pamiętaj, że jeśli przekazujesz swoim pracownikom listę rezerwacji na dany dzień, stają się Oni przetwarzającymi dane osobowe. Upewnij się, że zawarłeś z nimi umowę o powierzenie danych osobowych (możesz to wpisać w umowę o pracę lub podpisać osobną umowę).

Na koniec najważniejsze. Pamiętaj aby zawsze dbać o bezpieczeństwo danych osobowych, a nie tylko podczas wdrażania RODO. Traktuj to jako stały proces w swoim biznesie. Większe bezpieczeństwo danych osobowych to większe zaufanie Twoich klientów. Wpisz to po prostu w ramy swojego biznesu.

The logo for 'bookero' is displayed in a white, bold, sans-serif font. The letter 'o' is replaced by a stylized icon consisting of a checkmark on the left and an 'x' on the right, both within a circular shape. The background of the right side of the image is a blue-tinted photograph of a person's hands typing on a laptop keyboard, with a smartphone visible in the foreground.

Rezerwacje na klik!

08.

JAK SIĘ PRZYGOTOWAĆ DO RODO?

Zgody to bardzo gorący i żywo dyskutowany temat RODO. Tak samo jak w przypadku poprzedniego punktu, zalecamy zachować spokój i podejść do tematu racjonalnie. Mam nadzieję, że poniższe wyjaśnienie ułatwi Ci podjęcie decyzji jakie zgody od klientów zbierać.

Zacniemy tutaj od podstawowej informacji.

Zgodnie z RODO w celu kontaktu związanego z realizacją usługi, zgoda na przetwarzanie danych osobowych nie jest konieczna.

Wystarczającą podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest tutaj realizacja umowy, a jeśli do zawarcia umowy jeszcze nie doszło, to podjęcie działań niezbędnych do zawarcia umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Jako akceptację warunków umowy, możemy traktować akceptację regulaminu podczas dokonywania rezerwacji. Ważne, aby w regulaminie były wykazane wszelkie postanowienia, tak samo jak w tradycyjnej umowie. Natomiast, gdyby dane miały być wykorzystywane w jakimś innym celu, np. w celu marketingowym, konieczne będzie odebranie dodatkowej zgody właśnie na działania marketingowe. Przedstawiając ten fakt na codziennym przykładzie, jeśli Twój klient dokonał rezerwacji, nie musisz mieć dodatkowej zgody na kontakt telefoniczny w celu upewnienia się czy klient pojawi się na umówioną wizytę.

Jeśli chciałbyś np. wysłać wiadomość e-mail po zrealizowanej usłudze z zapytaniem czy klient nie chciałby ponownie zarezerwować usługi (bo np. masz promocję) będzie to traktowane jako wiadomość marketingowa i takie zachowanie wymaga już dodatkowej zgody na przetwarzanie danych osobowych. W tym przypadku mówimy o zgodzie na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych. RODO określa jakie warunki powinny być spełnione przy zbieraniu zgód na przetwarzanie danych:

- **Zgoda powinna być dobrowolna** (Oznacza to, że nie możesz ustawić pola ze zgodą jako pole wymagane. Checkbox nie może być też domyślnie zaznaczony)
- **Zgoda powinna być precyzyjna** (Nie możemy opisywać ogólnie. Musimy dokładnie napisać w jakim celu chcemy zbierać tą zgodę i do jakich celów będziemy te dane przetwarzać)
- **Zgoda powinna być jednoznaczna** (Opis zgody musi być przedstawiony w zrozumiały sposób. Osoba wyrażająca zgodę musi być świadoma na co się zgadza.)

Poniżej przedstawiamy przykład zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu wysyłki newslettera, który może zawierać także informacje marketingowe na temat Twoich usług:

[checkbox] Chcę zapisać się do newslettera, a co za tym idzie wyrażam zgodę na przesłanie na mój adres e-mail informacji o nowościach, promocjach, produktach i usługach pochodzących od TUTAJ DANE TWOJEJ FIRMY. Wiem, że w każdej chwili będę mógł wycofać zgodę.

W momencie, gdy Twój klient zaznaczy powyższą zgodę, możesz przetwarzać jego dane przez cały okres obowiązywania usługi newsletter lub do czasu dopóki klient nie zmieni swojej zgody lub nie zgłosi prośby o usunięcie swoich danych.

W naszym systemie posiadasz niezbędne mechanizmy do zbierania zgody na przesłanie materiałów marketingowych, wraz z przykładowymi treściami tych zgód. Wystarczy, że przejdziesz do zakładki Ustawienia -> RODO i włączysz odpowiednie opcje.

The logo for 'bookero' is displayed in white on a blue background. The word 'bookero' is written in a lowercase, sans-serif font. The letter 'o' is replaced by a stylized infinity symbol (∞) that contains a checkmark (✓) on the left and an 'x' on the right.

Przenieś jakość obsługi
na wyższy poziom

09.

OBOWIĄZEK INFORMACYJNY



RODO kładzie duży nacisk na to aby osoby, których dane są przetwarzane wiedziały przez kogo są te dane przetwarzane oraz w jakim celu. Mówiąc krótko i zwięźle, użytkownik musi wiedzieć co się dzieje z jego danymi. Jako administrator danych osobowych, musisz zrealizować obowiązek informacyjny w momencie pozyskania danych osobowych. Obowiązek ten wynika z art. 13 RODO. Treść przykładowego obowiązku informacyjnego znajdziesz poniżej. Jak zapewne zauważysz tekst ten jest dość długi. Wyobrażasz sobie dodać ten tekst do każdego formularza rezerwacji? Konwersja z pewnością by spadła. Istnieje jednak sposób, aby ten komunikat dużo skrócić. Wystarczy, że umieścisz pełną wersję u siebie na stronie www, np. w polityce prywatności. Wówczas możesz zastosować pod formularzem formułkę skróconą np. w postaci:

Dbamy o Twoją prywatność. Administratorem danych osobowych podanych w formularzu będzie TUTAJ DANE TWOJEJ FIRMY. Podane dane będą przetwarzane w celu OPISANY CEL. Szczegóły związane z przetwarzaniem danych osobowych znajdziesz w [link]polityce prywatności[link].

Słowo „polityka prywatności” musi być wówczas podlinkowana do stosownego dokumentu. Pamiętaj też, aby dokładnie opisać cel przetwarzania. Możesz napisać np:

- W celu realizacji rezerwowanej usługi
- W celu realizacji rezerwowanej usługi oraz wysyłki newsletter, jeśli uprzednio wyraziłeś na to zgodę.

Przykład pełnego obowiązku

Informuję, że:

- 1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest DANE TWOJEJ FIRMY, e-mail: ADRES E-MAIL zwany dalej Administratorem; Administrator prowadzi operacje przetwarzania Pani/Pana danych osobowych,
- 2) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu CEL ZBIERANIA DANYCH i nie będą udostępniane innym odbiorcom,
- 3) Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest PODSTAWA PRAWNA,
- 4) Podanie danych jest niezbędne do zawarcia umowy, w przypadku niepodania danych niemożliwe jest zawarcie umowy,
- 5) Posiada Pani/Pan prawo do:
 - żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania,
 - przenoszenia danych,
 - wniesienia skargi do organu nadzorczego,
 - cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych.
- 6) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez następujący okres:
OKRES PRZETWARZANIA DANYCH

10.

W JAKI SPOSÓB MOŻEMY CI POMÓC?

Nasz system został dostosowany do regulacji RODO i możemy pomóc Ci dbać o bezpieczeństwo danych osobowych.

W systemie przygotowaliśmy mechanizmy, które pomogą Ci także w poprawny sposób zbierać dane osobowe. W panelu znajdziesz wzory dokumentów takie jak:

- Obowiązek informacyjny
- Wzór umowy powierzenia danych osobowych

Możesz włączyć także opcje zbierania zgód

marketingowych oraz dodać skrócony obowiązek informacyjny pod każdym formularzem.

Przygotowaliśmy dla Ciebie przykładowe treści, które możesz modyfikować na własne potrzeby.

Dołożyliśmy wszelkich starań, aby dane Twoich klientów były zabezpieczone

przy pomocy najnowszych i najbardziej wydajnych technologii.

Korzystamy z indywidualnego serwera, na którym znajduje się wyłącznie serwis Bookero.

Serwer został wyposażony w zabezpieczenia najwyższej jakości. Dzięki Bookero, dane Twoich klientów są bezpieczne. Nie musisz tworzyć dodatkowych kopii, czy też drukować danych, ponieważ zawsze masz do nich dostęp online.

Dzięki najnowszym technologiom, masz gwarancję, że dostęp do danych Twoich klientów posiadasz tylko Ty oraz osoby do tego przez Ciebie upoważnione.



bookero

Jesteśmy pewni,
że Bookero spełni
Twoje oczekiwania.

11.

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

Jakie zgody powinienem posiadać w swoim formularzu rezerwacji?

ZAŁOŻENIA: Będę dzwonił do klienta z potwierdzeniem wizyty, klient dostanie sms z przypomnieniem, klient dostanie mail z przypomnieniem, muszę posiadać wgląd w dane klienta.

ODPOWIEDŹ: W celu kontaktu związanego z realizacją usługi, zgoda na przetwarzanie danych osobowych nie jest konieczna. Wystarczającą podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest tutaj realizacja umowy, a jeśli do zawarcia umowy jeszcze nie doszło, to podjęcie działań niezbędnych do zawarcia umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Natomiast, gdyby dane miałyby być wykorzystywane w jakimś innym celu, np. w celu marketingowym, konieczne będzie odebranie dodatkowej zgody właśnie na działania marketingowe.

Kto przetwarza, a kto administruje danymi osobowymi, jeśli korzystamy z systemu Bookero?

ODPOWIEDŹ: Administratorem danych osobowych jesteś Ty, natomiast zarówno Bookero, jak i Ty przetwarzają dane osobowe. Bookero jest zatem procesorem, czyli podmiotem, któremu dane zostają powierzone do przetwarzania. Podczas rejestracji, akceptując regulamin Bookero, powierzyłeś nam dane osobowe. Nie jest potrzebna dodatkowa umowa na powierzenie danych osobowych z nami.

Czy muszę informować klienta przez jaki czas będę przechowywał jego dane?

ODPOWIEDŹ: Tak, klient powinien zostać poinformowany o czasie przechowywania jego danych. Można uczynić to konkretnie, poprzez wskazanie określonego terminu np. “przez 10 lat (podstawowy termin przedawnienia roszczeń) od dnia wykonania usługi”, bądź opisowo np. “przez okres wymagany prawem”. Możesz taką informację umieścić w obowiązku informacyjnym.

Czy muszę klienta informować, że korzystam z systemu Bookero?

ODPOWIEDŹ: Jeżeli rezerwacje odbywają się za pośrednictwem naszego systemu, to należy o tym poinformować klienta. Nie jest to wprawdzie bezpośredni wymóg prawny, ponieważ przepisy nie przewidują wprost obowiązku informowania o powierzeniu przetwarzania danych osobowych, ale wykształcona praktyka wskazuje na zasadność informowania o powierzeniu. W tym przypadku dochodzi do powierzenia danych klienta na rzecz dostawcy systemu Bookero. Taką informację możesz umieścić w polityce prywatności lub regulaminie.

Chciałbym dane wykorzystywać do informowania o nowych promocjach. Czy muszę zatem prosić o dodatkową zgodę klienta?

ODPOWIEDŹ: Konieczne jest uzyskanie dodatkowej zgody klienta na informowanie go o nowych promocjach. Wprawdzie na gruncie samych przepisów o ochronie danych osobowych, wysyłanie informacji o promocjach można byłoby uznać za usprawiedliwiony cel administratora danych osobowych w postaci marketingu własnych produktów i usług, to jednak należy pamiętać jeszcze o ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawie Prawo telekomunikacyjne, które nakazują odebranie oddzielnych zgód na przesyłanie informacji handlowych oraz wykorzystywanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych dla celów marketingu bezpośredniego. Wskazuje się, że zgody można łączyć, przy czym na każdy kanał komunikacji należy odebrać oddzielną zgodę. Czyli jeśli np. informacje o promocjach mają być wysyłane tylko mailowo, wystarczy jedna zgoda. Jeśli jednak miałyby być również wysyłane w postaci wiadomości sms, to konieczna będzie kolejna zgoda na ten kanał komunikacji. Nie można przechowywać danych klienta w nieskończoność. Przetwarzanie danych zawsze musi służyć jakiemuś celowi (wykonanie usługi, wysyłka newslettera itp.), a okres przechowywania

Czy klient rezerwujący musi akceptować moją politykę prywatności oraz regulamin? Czy ja mam obowiązek umieszczać to u siebie na stronie?

ODPOWIEDŹ: Jeśli dążymy do tego, by złożenie rezerwacji doprowadziło do zawarcia wiążącej umowy, to akceptacja regulaminu jest niezbędna. Ważne, by regulamin odzwierciedlał postanowienia umowy, którą “normalnie” zawieralibyśmy na piśmie. Polityka prywatności to natomiast dobry sposób na realizację obowiązku informacyjnego wynikającego z przepisów o ochronie danych osobowych, dlatego najlepiej wprowadzać checkbox akceptujący zbiorczy regulamin i politykę prywatności.

Co w przypadku, gdy klient dokona rezerwacji i tego samego dnia poprosi o zapomnienie danych osobowych? Wówczas nie mogę sprawdzić jego tożsamości w rezerwacji. Czy mogę zatem wymusić minimalny czas przetwarzania danych?

ODPOWIEDŹ: Prawo do zapomnienia, jak również wszelkie pozostałe uprawnienia klienta nie mają charakteru bezwzględny. Są sytuacje, gdy uprawnienia te będą ustępować przed nadrzędnym interesem administratora. Tak właśnie będzie w tej sytuacji. Klient nie może żądać usunięcia danych, które są niezbędne do realizacji usługi. Tak samo jak nie może żądać usunięcia danych znajdujących się na fakturze wprowadzonej do dokumentacji księgowej czy też danych o rezerwacji przez okres, w jakim ich przechowywanie będzie konieczne do obrony przed ewentualnymi roszczeniami klienta.

Co powinienem zrobić, gdy minie termin zgody na przetwarzanie danych?

ODPOWIEDŹ: Dane powinny zostać usunięte, bądź jeśli to możliwe lub uzasadnione - uzyskać zgodę na ich przechowywanie przez dalszy okres powołując się na określony cel np. wysyłka newsletter.

Czy muszę mieć jakiegokolwiek zgody, jeśli dane klienta usunę od razu po wykonaniu usługi? Nie kontaktuję się z nim w żaden sposób.

ODPOWIEDŹ: Na samą realizację usługi nie jest potrzebna zgoda na przetwarzanie danych osobowych. Wystarczającą podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest realizacja usługi, a ściślej mówiąc - wykonanie umowy, na podstawie której ta usługa jest wykonywana, choćby umowa zawarta była w formie ustnej.

Prowadzę zapiski o rezerwacjach w zwykłym notesie/kalendarzu. Czy RODO mnie dotyczy? Czy przypadkiem korzystanie z Bookero nie przysporzy mi więcej problemów z powodu samego RODO?

ODPOWIEDŹ: RODO dotyczy każdego kto gromadzi i przetwarza dane osobowe niezależnie od formy tego gromadzenia i przetwarzania. Musimy pamiętać zatem, aby gromadzone dane przechowywać w bezpieczny sposób. Bookero posiada wiele funkcji, które znacznie ułatwiają ten proces.

Czy jeśli przychodzi klient do mojej firmy i chce abym mu wydrukował jego dane, to muszę mu to zrobić? Czy mogę odmówić i np. wysłać mu te dane na dane kontaktowe, które są zawarte w systemie? Jeśli muszę to zrobić to, czy klient musi pokazać mi swój dowód osobisty, abym mógł potwierdzić tożsamość?

ODPOWIEDŹ: Przepisy nie precyzują w jaki sposób administratorzy danych powinni udostępniać przechowywane dane osobowe klientom. Trzeba zatem to oceniać indywidualnie. Przykładowo, jeśli wydruk danych nie stanowi większego problemu, wówczas należy je klientowi wydrukować. Gdyby uzyskanie danych wymagało specjalnych poszukiwań w systemie firmy i dodatkowej pracy, a już w ogóle gdyby groziło to ujawnieniem danych innych klientów, wówczas rzeczywiście można odmówić.' Nie można zmusić klienta do okazania dowodu osobistego, ale podczas wizyty osobistej nie ma innego sposobu na weryfikację jego tożsamości. Trzeba zatem wymagać dowodu osobistego pod rygorem odmowy dostępu do danych. Ważne jednak, by tego dowodu w żaden sposób nie kopiować, danych z dowodu nie zatrzymywać. Dowód służy tutaj jedynie do identyfikacji danej osoby.



bookero