Политика конфиденциальности Lattelecom

Администратор и его контактная информация

Сфера применения документа

Цели обработки персональных данных

Правовое основание обработки персональных данных

Обработка персональных данных

Защита персональных данных

Категории получателей персональных данных

Доступ субъектов третьих стран к персональным данным

Длительность хранения персональных данных

Доступ к персональным данным и другие права Клиента

Согласие Клиента на обработку данных и право его отозвать

Связь с Клиентом

Коммерческие уведомления

Посещения сайта и обработка cookie

Прочие условия

Цель политики конфиденциальности - дать физическому лицу (субъекту данных) информацию о целях, объеме, защите и сроках обработки персональных данных во время получения данных и при обработке персональных данных субъекта данных.

Администратор и его контактная информация

1. Администратор обработки персональных данных - ООО Lattelecom (далее - Lattelecom), единый рег. № 40003052786, юридический адрес: Рига, ул. Дзирнаву, 105, LV-1011.
2. Контактная информация Lattelecom по вопросам, связанным с обработкой персональных данных: lattelecom@lattelecom.lv. Используя эту контактную информацию, или обращаясь в Lattelecom по юридическому адресу, можно задать вопрос об обработке персональных данных. Запрос об осуществлении своих прав можно подать в соответствии с п.24.

Сфера применения документа

3. Персональные данные – любая информация об идентифицированном или идентифицируемом физическом лице. Определение персональных данных, пояснения и категории данных указаны здесь (на латышском языке).

4. Политику конфиденциальности применяют для обеспечения защиты конфиденциальности и персональных данных в отношении к:
   - физическим лицам – клиентам, абонентам и другим пользователям услуг (в т.ч. потенциальных, бывших и настоящих), а также третьих лиц, которые в связи с оказанием услуг физическому лицу (абоненту, клиенту, пользователю) получают или передают Lattelecom любую информацию (в т.ч. контактные лица, плательщики и др.);
   - посетителям магазинов, бюро и других помещений Lattelecom, в т.ч., в отношении которых ведется видеонаблюдение;
   - посетителям сайта и мобильных приложений, поддерживаемых Lattelecom (далее – Клиенты).
5. Lattelecom заботится о защите конфиденциальности и персональных данных Клиентов, соблюдает права Клиентов на законность обработки персональных данных в соответствии с применяемыми правовыми актами – законом "О защите данных физических лиц", Регламентом Парламента и совета Европы 2016/679 от 27 апреля 2016 г. о защите физических лиц в отношении обработки персональных данных и свободной обработке этих данных (Регламент), и другими применяемыми правовыми актами в сфере конфиденциальности и обработки данных.
6. Политика конфиденциальности относится к обработке данных, независимо от того, в какой форме и/или среде Клиент предоставил персональные данные (на сайте Lattelecom, в мобильнх приложениях, на портале самообслуживания, в бумажном формате или по телефону), и в какой системе предприятия или бумажном формате они обрабатываются.
7. В отношении специфических способов обработки данных (например, обработка cookie и др.), среды, целей могут быть установлены дополнительные специфические условия, о чем Клиент информируется в момент, когда он дает соответствующие данные Lattelecom.

Цели обработки персональных данных

8. Lattelecom обрабатывает персональные данные для следующих целей:
   - Для оказания услуг и продажи товара:
     - для идентификации Клиента;
     - для подготовки и заключения договора;
     - для поставки товаров и оказания и проведения услуг (для исполнения договорных обязательств);
     - для обеспечения/поддержания деятельности услуг;
     - для выполнения гарантийных обязательств;
     - для улучшения товаров и услуг, развития новых товаров и услуг;
     - для способствования пользования услугой;
     - для рекламы и распространения услуг или коммерческих целей;
     - для обслуживания клиентов;

- для рассмотрения и обработки возражений;
- для удержания, подъема лояльности, измерений удовлетворенности клиентов;
- для администрирования расчетов;
- для оценки кредитоспособности, надзора за кредитами;
- для возвращения и взыскания долгов;
- для поддержки и улучшения деятельности сайта и мобильных приложений.

- Для планирования и аналитики бизнеса:
  - для статистики и анализа бизнеса;
  - для планирования и учета;
  - для измерения эффективности;
  - для обеспечения качества данных;
  - для проведения исследований рынка и общественного мнения;
  - для подготовки отчетов;
  - для проведения опросов клиентов;
  - в рамках мероприятий по управлению риском.
- Для подачи информации в органы государственного управления и субъектам оперативной деятельности в случаях и объеме, установленных во внешних нормативных актах.
- В других специфических целях, о которых Клиент информируется в момент, когда он дает соответствующие данные Lattelecom.

Правовое основание обработки персональных данных

9. Lattelecom обрабатывает персональные данные Клиента, исходя из следующих правовых оснований:
   - **для заключения и исполнения договора** – чтобы заключить договор по заявке Клиента и обеспечить его исполнение;
   - **для исполнения нормативных актов** – чтобы исполнить обязательные для Lattelecom обязанности, установленные внешними нормативными актами;
   - в соответствии с **согласием Клиента – субъектом данных**;
   - **в законных (легитимных) интересах** – чтобы реализовать легитимные (законные) интересы Lattelecom, вытекающие из существующих между Lattelecom и Клиентом обязанностей или заключенного договора, или закона.
10. Законными (легитимными) интересами Lattelecom являются:
    - ведение коммерческой деятельности;
    - оказание услуг электронной связи;
    - проверка идентичности Клиента до заключения договора;
    - обеспечение исполнения договорных обязательств;

- устранение необоснованных финансовых рисков для своей коммерческой деятельности (в т.ч. осуществление оценки кредитного риска до продажи товаров и услуг и во время исполнения договора);
- сохранение заявок и заявлений Клиентов о покупке товаров и оказании услуг, других заявок и заявлений, примечаний к ним, в т.ч., которые сделаны устно, позвонив в центр звонков, на сайте и в среде самообслуживания;
- анализ деятельности домашних страниц, интернет-сайтов и мобильных приложений Lattelecom, разработка и внедрение улучшений в них;
- администрирование аккаунта Клиента на домашних страницах, интернет-сайтах и мобильных приложениях Lattelecom;
- ведение деятельности по удержанию Клиента;
- сегментирование базы данных клиентов для эффективного обеспечения услугами;
- разработка и развитие товаров и услуг;
- реклама своих товаров и услуг, отправляя коммерческие сообщения;
- отправка других уведомлений о ходе исполнения договора и существенных событиях для исполнения договора, а также проведение опросов клиентов о товарах, услугах и опыте пользования (NPS);
- обеспечение поддержки и развития сетей электронной связи;
- поддержка и развитие сетей связи;
- контроль за работой сетей связи, чтобы констатировать технические проблемы, а также противоправные действия и предотвращать их;
- предотвращение мошенничества;
- обеспечение учета и аналитики корпоративного управления, финансов и бизнеса;
- обеспечение эффективных процессов по управлению предприятием;
- эффективность оказания услуг, продажа товаров и поставки;
- обеспечение и улучшение качества услуг;
- администрирование платежей;
- администрирование несовершенных платежей;
- обращение в учреждения государственного управления, оперативной деятельности и суда для защиты своих правовых интересов;
- информирование общества о своей деятельности.

Обработка персональных данных

11. Lattelecom обрабатывает данные Клиента, используя возможности современных технологий, учитывая существующие риски конфиденциальности и разумно доступные организаторские, финансовые и технические ресурсы Lattelecom.

12. Lattelecom по отношению к Клиенту может принимать автоматизированные решения. Клиент об этих действиях Lattelecom информируется отдельно в соответствии с нормативными актами. Клиент может возражать против принятия автоматизированных решений в соответствии с правовыми актами, однако должен знать, что в отдельных случаях это может ограничить права Клиента использовать отдельные потенциально ему доступные возможности (например, получать коммерческие предложения).
13. Принятие автоматизированных решений, которые для Клиента создают правовые последствия (например, утверждение или отклонение заявки Клиента), может быть сделано только в ходе заключения или исполнения договора между Lattelecom и Клиентом или на основании недвусмысленного согласия Клиента.
14. Для качественного и оперативного обеспечения исполнения обязательств по заключенному с Клиентом договору Lattelecom может уполномочить предприятия группы Lattelecom и своих деловых партнеров проводить отдельную деятельность по поставке товаров или оказанию услуг, как например, осуществление работ по проведению услуг, отправки счетов и т.п. Если при исполнении этих поручений предприятия группы Lattelecom или деловые партнеры обрабатывают персональные данные Клиента, находящиеся в распоряжении Lattelecom, соответствующие предприятия группы Lattelecom или деловые партнеры считаются операторами обработки (обработчиками) данных Lattelecom, и Lattelecom вправе передать предприятиям группы Lattelecom и деловым партнерам для ведения этой деятельности нужные персональные данные Клиента в таком объеме, в каком это необходимо для ведения этой деятельности.
15. Деловые партнеры Lattelecom и предприятия группы Lattelecom (в статусе обработчика персональных данных) будут обеспечивать обработку и выполнение требований по защите персональных данных в соответствии с требованиями Lattelecom и правовых актов, и не будут использовать персональные данные в других целях, кроме как для исполнения обязательств по договору, заключенному с Клиентом, по поручению Lattelecom.

Защита персональных данных

16. Lattelecom защищает данные Клиента, используя возможности современных технологий, учитывая существующие риски конфиденциальности и разумно доступные организаторские, финансовые и технические ресурсы Lattelecom, в т.ч. используя следующие меры безопасности:
    - шифровку данных при передаче данных (шифрование SSL);
    - Firewall;
    - программы по защите и обнаружению вторжения;
    - другие защитные меры в соответствии с актуальными возможностями развития техники.

Категории получателей персональных данных

17. Lattelecom не разглашает третьим лицам персональные данные Клиента или любую информацию, полученную во время оказания услуг и действия договора, в т.ч. информацию о полученных услугах электронной связи, содержании и других услугах, кроме:
    - если соответствующему третьему лицу нужно передать данные в рамках заключенного договора, чтобы исполнить какую-то функцию, необходимую для исполнения договора или делегированную по закону (например, банку – в рамках расчетов или чтобы обеспечить услугу; например, в рамках торговли электроэнергией Lattelecom осуществляет обмен данными с оператором распределительных сетей, о чем Клиент информируется в соответствующем договоре об услуге);
    - в соответствии с четким и недвусмысленным согласием Клиента;
    - лицам, предусмотренным во внешних нормативных актах, после их обоснованного запроса в порядке и объеме, установленном во внешних нормативных актах;
    - для защиты законных интересов Lattelecom, например, при обращении в суд или в другие государственные органы против лиц, которые затронули эти законные интересы Lattelecom.

Доступ субъектов третьих стран к персональным данным

18. В отдельных случаях, соблюдая требования нормативных актов, Lattelecom дает доступ к персональным данным находящимся в третьих странах (т.е. в странах за пределами Европейского союза и Европейской экономической зоны) разработчикам или поставщикам услуг (в понимании Регламента – отправка в третьи страны) в статусе обработчика (оператора) данных.
19. В этих случаях Lattelecom обеспечивает установленные в нормативных актах процедуры для обеспечения уровня обработки и защиты персональных данных, который равноценен установленному в Регламенте.

Длительность хранения персональных данных

20. Lattelecom хранит и обрабатывает персональные данные Клиента, пока существует минимум один из следующих критериев:
    - так долго, пока в силе заключенный с Клиентом договор;
    - пока в порядке, установленном во внешних нормативных актах, Lattelecom или Клиент могут реализовать свои законные интересы (например, подать возражения или иск в суд);
    - пока у какой-то из сторон существует юридическая обязанность хранить данные;
    - пока в силе согласие Клиента на соответствующую обработку персональных данных, если отсутствует другое законное основание для обработки данных.
21. После того, когда упомянутые в п.20 обстоятельства прекращаются, персональные данные Клиента удаляются.

Доступ к персональным данным и другие права Клиента

22. Клиент вправе получить установленную в нормативных актах информацию в связи с обработкой его данных. Большая часть информации клиента уже размещена на портале самообслуживания **mans.lattelecom.lv**, где Клиент может убедиться в правильности своих данных и исправить их.
23. Клиент в соответствии с нормативными актами также имеет право потребовать у Lattelecom доступ к своим персональным данным, а также потребовать у Lattelecom их дополнить, исправить или удалить, или ограничить обработку в отношении Клиента, право возражать против обработки (в т.ч. против обработки персональных данных, которая делается на основании законных (легитимных) интересов Lattelecom), а также право на перенесение данных. Эти права подлежат осуществлению настолько, насколько обработка данных не вытекает из обязанностей Lattelecom, которые на него наложены действующими нормативными актами, и которые осуществляются в интересах общества.
24. Клиент может подать запрос об осуществлении своих прав:
    - письменно лично в **магазинах Lattelecom**, предъявив документ, удостоверяющий личность;
    - по электронной почте, подписав безопасной электронной подписью;
    - на портале самообслуживания **mans.lattelecom.lv**.
25. Получив запрос Клиента об осуществлении своих прав, Lattelecom убеждается в идентичности Клиента, оценивает запрос и выполняет его в соответствии с нормативными актами.
26. Lattelecom отправляет ответ Клиенту по почте на указанный им контактный адрес заказным письмом или на портале самообслуживания **mans.lattelecom.lv**, по возможности учитывая указанный Клиентом способ получения ответа.
27. Lattelecom обеспечивает исполнение требований по обработке и защите данных в соответствии с нормативными актами, и в случае возражений Клиента проводит целесообразные действия, чтобы разрешить возражения. Однако, если это не удастся, Клиент вправе обратиться в надзорное учреждение – Государственную инспекцию данных.

Согласие Клиента на обработку данных и право его отозвать

28. Клиент согласие на обработку персональных данных, правовым основанием которых является согласие (например, анализ привычек пользования услугами, индивидуально подготовленная реклама и др.), может дать на портале самообслуживания **mans.lattelecom.lv**, в форме заявки на услуги Lattelecom, на порталах услуг/в приложениях Lattelecom, на странице Lattelecom и других интернет-страницах (в форме подписки на получение новинок), позвонив в центр звонков Lattelecom 177 или лично в **магазинах Lattelecom**.
29. Список категорий персональных данных по данным, которые могут быть обработаны в соответствии с согласием клиента и по другим правовым основаниям, доступен **здесь** (на латышском языке).

30. Клиент вправе в любое время отозвать данное для обработки данных согласие таким же способом, каким оно было дано, то есть – на портале самообслуживания **mans.lattelecom.lv**, позвонив в центр звонков Lattelecom 177, или лично в **магазинах Lattelecom**, и в этом случае дальнейшая обработка данных, основанная на ранее данном согласии для конкретной цели, больше не будет вестись.
31. Отзыв согласия не влияет на обработку данных, сделанную в то время, когда согласие Клиента было в силе.
32. При отзыве согласия не может прерваться обработка данных, которая ведется по другим правовым основаниям.

Связь с Клиентом

33. Lattelecom осуществляет связь с Клиентом, используя указанную Клиентом контактную информацию (номер телефона, адрес э-почты, почтовый адрес, на портале самообслуживания **mans.lattelecom.lv** и других аккаунтах самообслуживания, а также используя уведомления приложений (нотификации).
34. Связь об исполнении обязательств по договору услуг Lattelecom ведет на основании заключенного договора, например, согласование времени поставки услуг или устранения повреждений, информация о счетах, о запланированных работах, о перебоях связи, об изменениях в услугах и др.).

Коммерческие уведомления

35. Связь по коммерческим уведомлениям об услугах Lattelecom и/или третьих лиц и другим уведомлениям, не связанным с обеспечением прямо заказанных услуг (например, опросы клиентов), Lattelecom ведет в соответствии с указанным во внешних нормативных актах или в соответствии с согласием Клиента.
36. Связь, в том числе по коммерческим уведомлениям, Lattelecom может вести, используя оборудование для автоматических звонков.
37. Клиент согласие на получение коммерческих уведомлений Lattelecom и/или его деловых партнеров может дать на портале самообслуживания **mans.lattelecom.lv**, в форме заявки на услуги Lattelecom, на порталах услуг/в приложениях Lattelecom, на странице Lattelecom и других интернет-страницах (например, в форме подписки на получение новинок).
38. Данное Клиентом согласие на получение коммерческих уведомлений в силе до их отзыва (а также после прекращения договора на услуги). Клиент в любое время может отказаться от дальнейшего получения коммерческих уведомлений каким-то из следующих способов:
    - делая соответствующую отметку в своем профиле пользователя на портале самообслуживания Lattelecom: **mans.lattelecom.lv**;
    - отправив э-почту на адрес: **lattelecom@lattelecom.lv**;
    - позвонив в центр звонков Lattelecom 177;
    - лично в **магазинах Lattelecom**;

- сменив на устройствах настройки получения уведомлений (нотификаций);
- используя предусмотренную в коммерческом уведомлении автоматизированную возможность отказаться от дальнейшего получения уведомлений, кликнув на пометку отказа в конце соответствующего коммерческого уведомления (э-почты).

39. Lattelecom прекращает отправку коммерческих уведомлений, как только обрабатывается запрос Клиента. Обработка запроса зависит от технологических возможностей, которая может занять до 3-х суток.
40. Выражая свое мнение в вопросах и оставляя свою контактную информацию (э-почта, телефон), Клиент соглашается, что Lattelecom может с ним связываться, используя предоставленную контактную информацию в связи с оценкой, данной Клиентом.

Посещения сайта и обработка cookie

41. Сайты Lattelecom могут использовать cookie. Условия обработки cookie приложены в приложении и доступны **здесь** (на латышском языке).
42. На сайтах Lattelecom могут размещаться ссылки на сайты третьих лиц, у которых есть свои правила пользования и защиты персональных данных, за которые Lattelecom не несет ответственности.

Прочие условия

43. Lattelecom вправе вносить дополнения в Политику конфиденциальности, делая ее актуальную версию доступной Клиенту в его профиле пользователя на портале самообслуживания Lattelecom **mans.lattelecom.lv**, а также, размещая на сайте Lattelecom.
44. Lattelecom хранит предыдущие редакции Политики конфиденциальности, и они доступны на сайте Lattelecom.