

# Политика конфиденциальности Tet

[Администратор и его контактная информация](#)

[Сфера применения документа](#)

[Цели обработки персональных данных](#)

[Правовое основание обработки персональных данных](#)

[Обработка персональных данных](#)

[Защита персональных данных](#)

[Источники сбора 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 этой политики конфиденциальности является предоставление информации об обработке персональных данных компанией Tet. Политика конфиденциальности распространяется на обработку персональных данных клиентов, посетителей и деловых партнеров Tet.

## Администратор и его контактная информация

1. Администратор обработки персональных данных — ООО Tet (далее — Tet), единый рег. № 40003052786, юридический адрес: Рига, ул. Дзирнаву, 105, LV-1011.
2. Контактная информация Tet по вопросам, связанным с обработкой персональных данных: [tet@tet.lv](mailto:tet@tet.lv). Используя эту контактную информацию или обращаясь в Tet по юридическому адресу, можно получить информацию об обработке персональных данных. Запрос об осуществлении своих прав субъекта данных можно подать в соответствии с [п.32](#) Политики конфиденциальности.

## Сфера применения документа

3. Персональные данные — любая информация об идентифицированном или идентифицируемом физическом лице. Определение персональных данных, пояснения и категории данных обрабатываемых Tet указаны [здесь](#).
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), и связанные с ними третьи лица (в т.ч. контактные лица, плательщики и др.);
  - посетителям магазинов, бюро и других помещений Tet;
  - посетителям веб-сайтов и профилей в социальных сетях, поддерживаемых Tet, посетителям мобильных приложений и звонящим на телефоны контакт-центра Tet (далее – Клиенты);
  - участникам маркетинговых кампаний Tet;
  - владельцам недвижимости, на которой расположены сеть электронных коммуникаций и коммунальные услуги Tet.
5. Политика конфиденциальности относится к обработке данных, независимо от того, в какой форме и/или среде Tet обрабатывает персональные данные - в ИТ-системах, на веб-сайтах Tet, в мобильных приложениях, на портале самообслуживания, в бумажном формате, по телефону, в виде видеоконференцсвязи или посредством автоматического обзвона и связи (роботы и чат-боты).
6. В отношении специфических способов обработки данных (например, обработка cookie и др.), могут быть установлены дополнительные специфические условия, о чем Клиент информируется в момент, когда он дает соответствующие данные Tet.

## Цели обработки персональных данных

7. Tet обрабатывает персональные данные для следующих целей:
- Для оказания услуг и продажи товара:
    - для идентификации Клиента;
    - для подготовки, заключения договора и для доказательства факта заключения;
    - 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 содействия пользования услугой, а также для рекламы и распространения услуг;
    - для обслуживания клиентов;
    - для рассмотрения и обработки возражений и заявлений;
    - для удержания, подъема лояльности, измерений удовлетворенности клиентов;
    - для администрирования расчетов;
    - для поддержки и улучшения деятельности сайтов и мобильных приложений;
  - Для обеспечения выполнения обязательств:
    - для оценки кредитоспособности, надзора за кредитами;
    - для возврата и взыскания долгов.
  - 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 предоставления безопасности информации, информационных систем и бизнеса.
  - Для выполнения обязанностей, установленных нормативными актами:
    - гарантировать сохранение данных;
    - для подачи информации в органы государственного управления и субъектам оперативной деятельности.
  - Для обслуживания сети инженерных коммуникаций (согласование работ по обслуживанию/благоустройству сети с собственниками земли или здания).
  - В других специфических целях, о которых Клиент информируется в момент, когда он дает соответствующие данные Tet.

## Правовое основание обработки персональных данных

8. Tet обрабатывает персональные данные Клиента, исходя из следующих правовых оснований:
- **для заключения и исполнения договора** — чтобы подготовить и заключить договор по заявке Клиента и обеспечить его исполнение;
  - **для исполнения нормативных актов** — чтобы исполнить обязательные для Tet обязанности, установленные внешними нормативными актами;
  - в соответствии с **согласием Клиента — субъектом данных**;
  - **для обеспечения легитимных интересах Tet** — чтобы реализовать легитимные интересы Tet, вытекающих из нормативных актов или заключенных договоров;
  - **для обеспечения жизненных интересов субъекта данных или другого физического лица** — для обеспечения физической и имущественной безопасности сотрудников Tet, клиентов и посетителей.
9. Легитимными интересами Tet являются:
- ведение коммерческой деятельности;
  - оказание услуг электронной связи и другие услуги, продавать товары;
  - 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 контакт-центр, на сайтах и в среде самообслуживания;
- вести запись и учёт разговора с Клиентом о предоставлении услуги, обслуживании, расчетах для обеспечения контроля качества обслуживания клиентов;
- вести запись и учёт разговора с Клиентом, чтобы организовать выполнение обязательств по договору на обслуживание;
- предоставить доказательства факта и содержания заключения устного договора, факта и содержания претензии, высказанной Клиентом, в том числе путем записи и хранения записей с Клиентом;
- высылать коммерческие предложения зарегистрированным клиентам предоплаченных услуг по электронной почте на аналогичные услуги, которыми Клиент воспользовался или приобрел их в течение предыдущих двух лет, если клиент не отказался от получения такой информации;
- анализ деятельности домашних страниц, интернет-сайтов и мобильных приложений Tet, разработка и внедрение улучшений в них;
- администрирование аккаунта Клиента на домашних страницах, интернет-сайтах и мобильных приложениях Tet;
- ведение деятельности по удержанию Клиента;
- сегментирование базы данных клиентов для эффективного обеспечения услугами;
- разработка и развитие товаров и услуг;
- реклама своих товаров и услуг;
- 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**

10. Tet заботится о защите конфиденциальности и персональных данных Клиентов, соблюдает права Клиентов на законность обработки персональных данных в соответствии с применяемыми правовыми актами - 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.
11. Tet обрабатывает данные Клиента, учитывая соответствующей правовой базы и соблюдения принципов минимизации и прозрачности обработки данных.
12. В некоторых случаях Tet может принимать автоматизированные решения в отношении Клиента.
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 Tet и Клиентом на основании явного согласия Клиента или в случаях, указанных во внешних нормативных актах.
14. В некоторых случаях, в случае отказа Клиента дать согласие на принятие автоматизированного решения, Клиент не сможет использовать все преимущества Клиента (например, получать индивидуальные коммерческие предложения).

15. Для качественного и оперативного обеспечения исполнения обязательств по заключенному с Клиентом договору Tet может уполномочить предприятия группы Tet 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 Tet или деловые партнеры обрабатывают персональные данные Клиента, находящиеся в распоряжении Tet, соответствующие предприятия группы Tet или деловые партнеры считаются обработчиками данных Tet, и Tet вправе передать предприятиям группы Tet и деловым партнерам для ведения этой деятельности нужные персональные данные Клиента в таком объеме, в каком это необходимо для ведения этой деятельности.
16. Деловые партнеры Tet и предприятия группы Tet (в статусе обработчика персональных данных) будут обеспечивать обработку и выполнение требований по защите персональных данных в соответствии с требованиями Tet и правовых актов, и не будут использовать персональные данные в других целях, кроме как для исполнения обязательств по договору, заключенному с Клиентом, по поручению Tet.

#### **Защита персональных данных**

17. Tet защищает данные Клиента, используя возможности современных технологий, учитывая существующие риски конфиденциальности и разумно доступные организаторские, финансовые и технические ресурсы Tet, 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..

#### **Источники сбора персональных данных**

18. Tet получает персональные данные из следующих источников:
  - от Клиента;
  - от информационных систем Tet;
  - из программы защиты и обнаружения вторжений;
  - из баз кредитных историй;
  - от партнеров Tet..

#### **Категории получателей персональных данных**

19. Tet 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 Tet 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;
  - в случаях, предусмотренных во внешних нормативных актах для защиты легитимных интересов Tet, например, при обращении в суд или в другие государственные органы против лиц, которые затронули эти легитимные интересы Tet.

#### **Доступ субъектов третьих стран к персональным данным**

20. В отдельных случаях, соблюдая требования нормативных актов, Tet 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.
21. В случаях п.20 Tet обеспечивает установленные в нормативных актах процедуры для обеспечения уровня обработки и защиты персональных данных, который равноценен установленному в Регламентае.

## Длительность хранения персональных данных

22. Tet 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, Tet или Клиент могут реализовать свои легитимные интересы;
  - пока у какой-то из сторон существует юридическая обязанность хранить данные (например, в соответствии с законом о бухгалтерском учете, счета компании должны храниться в течение 5 лет и т.д.);
  - пока в силе согласие Клиента на хранение данных (применяется только в тех случаях, когда нет иного законного основания для хранения персональных данных (например, в случаях, когда данные потенциального Клиента получены в результате маркетинговой деятельности)).При отсутствии законных оснований для обработки данных персональные данные Клиента удаляются.
23. Протоколы ревизий хранятся не менее одного года со дня их проведения в соответствии с положениями нормативных актов. Записи аудита из передовых информационных систем безопасности должны храниться не менее 18 (восемнадцати) месяцев.
24. Аудиозапись или переписка разговора с Клиентом на портале самообслуживания Mans Tet о предоставлении услуг, обслуживании и расчетах, на основании легитимных интересов Tet, хранятся в течение 6 (шести) месяцев с даты записи, а затем удаляются.
25. Данные клиентов предоплаченных услуг хранятся в течение 2 лет после окончания обслуживания.

## Доступ к персональным данным и другие права Клиента

26. Tet предоставляет Клиенту всю указанную в нормативных актах информацию в связи с обработкой его данных, а также обеспечивает реализацию всех прав субъекта данных, указанных в нормативных актах.
27. Большая часть информации клиента уже размещена на портале самообслуживания Mans Tet и на интернет-сайтах и приложениях Tet, которые Клиент использует для получения услуг и где Клиент может убедиться в правильности своих данных и, при необходимости, управлять ими, включая изменения.
28. Клиент имеет право потребовать у Tet доступ к своим персональным данным, а также потребовать у Tet их дополнить, исправить или удалить, или ограничить обработку в отношении Клиента, право возражать против обработки, а также право на перенесение данных.
29. Эти права подлежат осуществлению настолько, насколько обработка данных не вытекает из обязанностей Tet, которые на него наложены действующими нормативными актами, и которые осуществляются в интересах общества.
30. Клиент может подать запрос об осуществлении своих прав:
  - письменно лично в [магазинах Tet](#) или по юридическому адресу, предъявив документ, удостоверяющий личность;
  - по электронной почте, подписав безопасной электронной подписью;
  - путем авторизации на портале самообслуживания [Mans Tet](#).
31. Получив запрос Клиента об осуществлении своих прав, Tet убеждается в идентичности Клиента, оценивает запрос и выполняет его в соответствии с нормативными актами.
32. При желании Клиента получить информацию, содержащую персональные данные, Tet отправляет ответ Клиенту по почте на указанный им контактный адрес заказным письмом или на портале самообслуживания [Mans Tet](#), или учитывая указанный Клиентом способ получения ответа.
33. В случае каких-либо возражений Клиента, Клиент имеет право связаться с Tet, используя контактную информацию Tet и специалиста по защите данных, указанную в этой Политике конфиденциальности. После получения жалобы или возражения, Tet немедленно обеспечивает ее рассмотрение и устранение любых недостатков.
34. Если Клиента не устраивают действия, предпринятые Tet по рассмотрению возражений или устранению возможных недостатков, Клиент вправе обратиться в надзорное учреждение — Государственную инспекцию данных.

## Согласие Клиента на обработку данных и право его отозвать

35. В некоторых случаях Tet обрабатывает персональные данные на основании согласия Клиента (например, анализ привычек пользования услугами, индивидуально подготовленная реклама и др.).
36. Клиент согласие на обработку персональных данных может дать на портале самообслуживания Mans Tet, в формах заявок на услуги Tet, в баннерах размещенных на портале самообслуживания, в приложениях Tet, позвонив в центр звонков Tet 177, лично в магазинах Tet или написав по адресу [tet@tet.lv](mailto:tet@tet.lv).

37. Клиент вправе в любое время отозвать данное для обработки данных согласие таким же способом, каким оно было дано, то есть – путем авторизации на портале самообслуживания Mans Tet, позвонив в центр звонков Tet 177, лично в магазинах Tet или написав по адресу [tet@tet.lv](mailto:tet@tet.lv). В этом случае дальнейшая обработка данных, основанная на ранее данном согласии для конкретной цели, больше не будет вестись.
38. Отзыв согласия не влияет на обработку данных, сделанную в то время, когда согласие Клиента было в силе.
39. При отзыве согласия не может прерваться обработка данных, которая ведется по другим правовым основаниям.

#### Связь с Клиентом

40. Tet осуществляет связь с Клиентом, используя указанную Клиентом контактную информацию (номер телефона, адрес э-почты, почтовый адрес, на портале самообслуживания [Mans Tet](#) и других аккаунтах самообслуживания, а также используя уведомления приложений (нотификации)).
41. В рамках приложений, установленных Клиентом, связь осуществляется в соответствии с уведомлениями приложения, которые являются обязательными или выбранными Клиентом.
42. Связь об исполнении обязательств по договору услуг Tet 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

43. Связь по коммерческим уведомлениям об услугах Tet и/или третьих лиц и другим уведомлениям, не связанным с обеспечением прямо заказанных услуг (например, опросы клиентов), Tet ведет в соответствии с указанным во внешних нормативных актах или в соответствии с согласием Клиента.
44. Tet, на основании положения Закона об услугах информационного общества, имеет право отправлять коммерческие сообщения по электронной почте своим клиентам об аналогичных товарах и услугах, не требуя согласия клиента, но предоставляя клиенту возможность отказаться от получения такие уведомления.
45. Клиент согласие на получение коммерческих уведомлений Tet и/или его деловых партнеров может дать путем авторизации на портале самообслуживания [Mans Tet](#), в формах заявок на услуги Tet, во время разговора с оператором колл-центра Tet, в баннерах, размещенных на портале самообслуживания Mans Tet и в магазинах Tet.
46. Данное Клиентом согласие на получение коммерческих уведомлений в силе до их отзыва (а также после прекращения договора на услуги).
47. Клиент в любое время может отказаться от дальнейшего получения коммерческих уведомлений каким-то из следующих способов:
  - отправив э-почту на адрес [tet@tet.lv](mailto:tet@tet.lv);
  - позвонив в контакт-центр Tet 177;
  - лично в [магазинах Tet](#);
  - используя предусмотренную в коммерческом уведомлении автоматизированную возможность отказаться от дальнейшего получения уведомлений, кликнув на пометку отказа в конце соответствующего коммерческого уведомления (э-почты);
  - на портале самообслуживания Mans Tet в разделе [«Обработка моих данных»](#), убрав галочку в соответствующем диалоге;
  - путем общения через форму связи портала самообслуживания Mans Tet.
48. Tet прекращает отправку коммерческих уведомлений, как только обрабатывается запрос Клиента. Запрос обрабатывается онлайн и выполняется немедленно. В некоторых случаях обработка запроса может занять до 2 часов.
49. Выражая свое мнение в вопросах и оставляя свою контактную информацию (э-почта, телефон), Клиент соглашается, что Tet может с ним связываться в связи с оценкой, данной Клиентом, используя предоставленную контактную информацию.

#### Посещения сайта и обработка cookie

50. Сайты Tet могут использовать cookie. Условия обработки cookie приложены в приложении и доступны [здесь](#).
51. На сайтах Tet могут размещаться ссылки на сайты третьих лиц, у которых есть свои правила пользования и защиты персональных данных, за которые Tet не несет ответственности.

#### Прочие условия

52. Tet вправе вносить дополнения в Политику конфиденциальности, делая ее актуальную версию доступной Клиенту в его профиле пользователя на портале самообслуживания Tet [Mans Tet](#), а также, размещая на сайте Tet.

53. Tet хранит предыдущие редакции Политики конфиденциальности, и они доступны на сайте Tet.
54. Эта политика конфиденциальности вступает в силу 10 марта 2022 года и заменяет ранее утвержденную Политику конфиденциальности.