

Политика конфиденциальности

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ (далее – «Политика») объясняет, как мы обрабатываем ваши персональные данные на Сайте, расположенном по адресу: <https://честныйлосось.рф> (далее – «Сайт»).

1.2. Мы соблюдаем требования Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – «152-ФЗ») и иных нормативных правовых актов в области защиты персональных данных.

1.3. **Оператором персональных данных** является: **Индивидуальный предприниматель Кан Сергей Вячеславович** ОГРНИП 326010000011443, ИНН 010708254873. Юридический адрес: 385127, Россия, Республика Адыгея, Тахтамукайский р-н, аул Натухай, ул. Хакурате Ш., д. 6 (далее – «Оператор», «Администрация», «мы»).

1.4. Для исполнения договоров розничной купли-продажи, заключённых с Вами через Сайт, Оператор передаёт необходимые персональные данные (ФИО, телефон, адрес доставки) **Привлечённым лицам (исполнителям)** – третьим лицам (индивидуальным предпринимателям или юридическим лицам), которые фактически производят и/или доставляют Товар по поручению Оператора в рамках гражданско-правовых договоров (не являющихся договором коммерческой концессии). Такие лица используют полученные данные исключительно для целей приготовления и доставки заказа, а также для разрешения претензий, связанных с качеством блюд. Обработка персональных данных такими лицами осуществляется без дополнительного поручения Оператора, но в пределах целей, установленных настоящей Политикой, и при условии соблюдения ими требований 152-ФЗ.

1.5. Используя Сайт, оформляя Заказ (в том числе по телефону, через мессенджеры, форму обратной связи) и проставляя отметку (галочку) в соответствующем поле при регистрации или оформлении заказа, вы даёте согласие на обработку персональных данных в соответствии с настоящей Политикой.

1.6. Настоящая Политика действует с момента её размещения на Сайте. Оператор вправе вносить изменения в Политику. Новая редакция вступает в силу через 10 (десять) календарных дней после публикации на Сайте, если иной срок не указан в редакции. Вы самостоятельно отслеживаете изменения.

2. Основные понятия

2.1. **Персональные данные** – любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определённому или определяемому физическому лицу (Пользователю).

2.2. **Оператор** – лицо, организующее и осуществляющее обработку персональных данных (ИП Кан С.В.).

2.3. **«Мы»** – под этим термином подразумевается Оператор, а также уполномоченные им лица (Привлечённые лица), обрабатывающие персональные данные по поручению Оператора.

2.4. **«Вы»** – под этим термином подразумеваются Пользователи, Клиенты, Посетители Сайта.

2.5. **Привлечённое лицо (исполнитель)** – третье лицо, которое фактически производит и/или доставляет Товар по поручению Оператора (не франчайзи, а обычный контрагент по гражданско-правовому договору).

3. Цели обработки персональных данных

3.1. Обработка персональных данных осуществляется для:

- регистрации Пользователей на Сайте (при наличии такой функции);
- приёма, обработки и исполнения Заказов (включая приготовление и доставку Товара);
- обработки запросов и обращений, рассмотрения претензий;
- обеспечения обратной связи, в том числе через мессенджеры и телефон;

- улучшения качества работы Сайта и обслуживания;
- информирования о новых акциях, скидках и специальных предложениях – **только при наличии отдельного согласия**;
- ведения и хранения переписки с Пользователями (включая аудиозаписи телефонных разговоров) для разрешения споров, подтверждения заказов и контроля качества;
- обеспечения коммуникации через мессенджеры (Telegram, WhatsApp и др.), что может влечь трансграничную передачу персональных данных.

4. Сроки обработки и уничтожения персональных данных

4.1. Персональные данные обрабатываются в течение всего срока действия договора (Пользовательского соглашения) между Вами и Оператором. После прекращения договорных отношений (в том числе удаления учётной записи) или при отсутствии активности Пользователя на Сайте более 3 (трёх) лет подряд, а также при отзыве согласия – персональные данные подлежат уничтожению, если иное не предусмотрено законом (например, обязанность хранить данные о заказах для налогового учёта – 5 лет).

4.2. Порядок уничтожения персональных данных:

При достижении цели обработки, истечении срока хранения или получении отзыва согласия Оператор обязан прекратить обработку и уничтожить персональные данные в срок, **не превышающий 30 (тридцати) дней** с даты наступления основания. Уничтожение подтверждается **актом об уничтожении**, который хранится у Оператора не менее 3 лет. При невозможности уничтожить данные в указанный срок Оператор блокирует такие данные и обеспечивает их уничтожение не позднее **6 (шести) месяцев**.

4.3. Срок обработки данных может быть продлён в случаях, предусмотренных законодательством РФ (например, по запросу суда или правоохранительных органов).

4.4. Сроки хранения переписки:

- сообщения в электронной форме (email, чаты, мессенджеры) – **1 (один) год** с момента последнего обмена сообщением;
- записи телефонных разговоров – **6 (шесть) месяцев** с момента звонка;
- переписка, связанная с судебными разбирательствами или официальными претензиями, хранится до окончания такого разбирательства и истечения сроков исковой давности.

5. Какие персональные данные мы собираем

5.1. Мы можем собирать:

- ваши ФИО и контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты, адрес доставки);
- данные для входа на сайт (логин, пароль) – если регистрация предусмотрена;
- техническую информацию (IP-адрес, сведения о браузере, операционной системе, время посещения, просмотренные страницы, действия на Сайте);
- содержание переписки с нами (сообщения из форм обратной связи, электронные письма, сообщения в мессенджерах, аудиозаписи телефонных разговоров – с предупреждением в начале звонка);
- идентификаторы и сообщения, переданные через чат-боты и мессенджеры (Telegram, WhatsApp).

5.2. Мы собираем **cookie-файлы**, которые содержат данные об IP-адресе, браузере, операционной системе, времени посещения, просмотренных страницах и действиях на Сайте (метрические данные).

5.3. Сбор и обработка cookie-файлов осуществляется **только при наличии явного согласия Пользователя**, выраженного путём разрешения обработки в окне (баннере) cookie при первом посещении Сайта. Пользователь может в любое время отозвать согласие или изменить настройки сбора cookie через инструменты управления на Сайте. **Отказ от аналитических и маркетинговых cookie не ограничивает основной функционал Сайта** (ознакомление с ассортиментом, оформление Заказа).

5.4. Мы собираем только те данные, которые необходимы для предоставления услуг и улучшения работы Сайта.

6. Как мы обрабатываем персональные данные

6.1. Мы обрабатываем ваши персональные данные только на основании вашего свободного, конкретного, информированного и однозначного согласия. Согласие на обработку персональных данных (включая согласие на сбор cookie, на ведение переписки, на трансграничную передачу) даётся путём проставления отметки (символа «галочка») в соответствующем поле при регистрации на Сайте или при оформлении Заказа, а также путём совершения действий по оформлению Заказа (в том числе по телефону или через мессенджеры).

6.2. Мы обрабатываем ваши персональные данные двумя способами: **автоматизированно** (с помощью компьютеров) и **неавтоматизированно** (без использования средств автоматизации). При этом мы выполняем следующие действия:

- **собираем** (например, когда вы заполняете форму на сайте);
- **систематизируем** (приводим в порядок для удобства использования);
- **накапливаем и храним** (сохраняем в защищённых системах);
- **уточняем (обновляем, изменяем)** (если это необходимо);
- **извлекаем, используем**;
- **обезличиваем** (удаляем информацию, которая позволяет вас идентифицировать, если это требуется);
- **блокируем, удаляем, уничтожаем**.

6.3. Мы храним данные в защищённых системах и не передаём их третьим лицам без вашего разрешения, кроме случаев, предусмотренных разделом 8 настоящей Политики.

7. Обработка переписки с Пользователями

7.1. В процессе предоставления услуг (приём заказов, консультации, обработка претензий) мы обрабатываем следующие виды переписки:

- сообщения, направленные через формы обратной связи на Сайте; электронные письма на наш адрес: icicultcode@mail.ru.
- сообщения в мессенджерах (Telegram,) по номерам, указанным на Сайте;
- аудиозаписи телефонных разговоров с нашей службой поддержки или менеджерами по заказам – **запись производится только при условии предупреждения в начале звонка**.

7.2. Цели обработки переписки:

- подтверждение факта, времени и содержания заказа или обращения;
- разрешение спорных ситуаций (несоответствие заказа, возврат, жалоба на качество);
- контроль качества работы персонала;
- защита прав и законных интересов Оператора в суде или при проверках.

7.3. **Срок хранения переписки** указан в п. 4.4 настоящей Политики.

7.4. Доступ к переписке имеют только уполномоченные сотрудники Оператора (менеджеры, администраторы). Переписка не передаётся третьим лицам, кроме случаев, прямо предусмотренных законом (по запросу суда, полиции, Роскомнадзора).

7.5. Вы можете **отказаться от записи телефонного разговора**, сообщив об этом оператору до начала разговора. В таком случае мы прекращаем запись, но можем ограничить возможность принятия заказа по телефону (предложив оформить заказ через сайт).

7.6. По истечении сроков хранения или при отзыве вами согласия на обработку персональных данных переписка уничтожается способом, исключающим её восстановление (безвозвратное удаление с серверов и резервных копий). Исключение – если закон требует более длительного хранения.

8. Условия передачи персональных данных третьим лицам

8.1. Оператор не раскрывает персональные данные Пользователя третьим лицам, за исключением следующих случаев:

8.1.1. Привлечённые лица (исполнители) – для исполнения Заказа (производство Товара, доставка курьерской службой, обработка платежей через платёжного агента). Передача осуществляется в объёме, необходимом исключительно для выполнения Заказа (ФИО, телефон, адрес доставки). Оператор заключает с такими лицами договоры, содержащие обязательства по обеспечению конфиденциальности и безопасности персональных данных.

8.1.2. По запросу правоохранительных органов, суда, Роскомнадзора, иных государственных органов – в порядке, установленном законодательством РФ.

8.1.3. В иных случаях – только с письменного согласия Пользователя.

8.2. Трансграничная передача персональных данных

При взаимодействии с Оператором через мессенджеры (Telegram, и др.) Пользователь даёт согласие на трансграничную передачу своих персональных данных на серверы, расположенные за пределами Российской Федерации. Передача осуществляется в минимально необходимом объёме (номер телефона, имя, текст сообщения, связанного с Заказом). Пользователь подтверждает, что ознакомлен с рисками такой передачи и принимает их.

8.3. Обезличенные данные – Оператор вправе передавать обезличенные статистические данные (без привязки к конкретному Пользователю) третьим лицам для аналитических и исследовательских целей.

9. Ваши права как субъекта персональных данных

9.1. Вы имеете право:

9.1.1. Запрашивать доступ к своим персональным данным и получать информацию, касающуюся их обработки (ст. 14 152-ФЗ).

9.1.2. Требовать уточнения (исправления) своих персональных данных, их блокирования или уничтожения, если они являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки.

9.1.3. Отозвать согласие на обработку персональных данных в порядке, предусмотренном разделом 10.

9.1.4. Обжаловать действия или бездействие Оператора в уполномоченный орган (Роскомнадзор) или в судебном порядке.

9.1.5. Требовать прекращения обработки персональных данных в целях маркетинга (рассылок) в любое время путём нажатия ссылки «Отписаться» в сообщении или направления уведомления на email Оператора.

10. Порядок отзыва согласия на обработку персональных данных

10.1. Вы можете в любой момент отозвать своё согласие на обработку персональных данных, направив письменное уведомление на электронный адрес: icicultcode@mail.ru с пометкой «Отзыв согласия на обработку ПДн».

10.2. В уведомлении должны быть указаны: ваши ФИО, контактные данные (телефон, email), а также текст: «Отзываю своё согласие на обработку моих персональных данных, предоставленное в соответствии с Политикой конфиденциальности сайта <https://честныйлосось.рф>».

10.3. Отзыв согласия считается полученным по истечении **5 (пяти) рабочих дней** с момента отправки электронного письма. Оператор обязан прекратить обработку и уничтожить персональные данные в срок, указанный в п. 4.2 (не более 30 дней с момента получения уведомления), за исключением случаев, когда обязанность хранить данные установлена законом (например, для налогового учёта – 5 лет).

10.4. Вы предупреждены, что отзыв согласия делает невозможным дальнейшее использование Сайта и оформление Заказов.

11. Как мы защищаем персональные данные

11.1. Мы используем современные организационные и технические меры для защиты ваших данных от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий.

11.2. К мерам защиты относятся: использование защищённого соединения (HTTPS), регулярное обновление программного обеспечения, ограничение доступа к персональным данным только уполномоченных сотрудников, использование антивирусного и анти-взломного ПО.

12. Как с нами связаться

12.1. Если у вас есть вопросы о ваших персональных данных, вы можете написать нам:

- по электронной почте: icescultcode@mail.ru
- через форму обратной связи на Сайте
- Заказным письмом по юридическому адресу: 385127, Россия, Республика Адыгея, Тахтамукайский р-н, аул Натухай, ул. Хакурате Ш., д. 6

13. Заключительные положения

13.1. Настоящая Политика действует с момента её публикации на Сайте и является неотъемлемой частью Пользовательского соглашения.

13.2. Мы можем обновлять Политику, уведомляя вас об изменениях путём размещения новой версии на Сайте. Новая редакция вступает в силу через **10 (десять) календарных дней** после публикации, если иной срок не предусмотрен самой редакцией.

13.3. Если вы не согласны с условиями Политики, вы обязаны немедленно прекратить использование Сайта и его сервисов.