

ПОЛИТИКА

в отношении обработки персональных данных

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика в отношении обработки персональных данных (далее — Политика) определяет порядок и условия обработки персональных данных, а также меры по обеспечению их безопасности, применяемые Индивидуальный предприниматель Максимов Владимир Михайлович (далее — Оператор).

1.2. Политика разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» и иными применимыми нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Политика применяется к персональным данным, получаемым Оператором через сайт <https://hertzauto.ru>, по телефону, электронной почте, через CRM, мессенджеры, социальные сети, рекламные площадки, при посещении места осуществления деятельности Оператора, заключении и исполнении договоров, продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг, предоставлении гарантии, рассмотрении обращений и претензий.

1.4. Политика не регулирует обработку персональных данных работников Оператора. Такая обработка осуществляется на основании отдельного локального акта Оператора и законодательства Российской Федерации.

1.5. Политика является общедоступным документом. Ознакомление с Политикой не заменяет согласие субъекта персональных данных в случаях, когда такое согласие требуется законом.

2. Сведения об Операторе

Сведения	Значение
Наименование	Индивидуальный предприниматель Максимов Владимир Михайлович
ИНН	022903766875
ОГРНИП	314028000086527
Адрес	450047, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Бакалинская, д. 33/1, кв. 148
Телефон	+7 (987) 474-56-86
Электронная почта	shop@hertzauto.ru
Сайт, к которому относится Политика	https://hertzauto.ru

3. Основные понятия

- 3.1.** Персональные данные — любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу.
- 3.2.** Обработка персональных данных — любое действие или совокупность действий с персональными данными, совершаемые с использованием средств автоматизации или без их использования, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение.
- 3.3.** Автоматизированная обработка персональных данных — обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники.
- 3.4.** Предоставление персональных данных — действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц.
- 3.5.** Распространение персональных данных — действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц.
- 3.6.** Блокирование персональных данных — временное прекращение обработки персональных данных, кроме случаев, когда обработка необходима для их уточнения.
- 3.7.** Уничтожение персональных данных — действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе и (или) уничтожаются материальные носители.
- 3.8.** Cookie-файлы — небольшие фрагменты данных, сохраняемые браузером на устройстве пользователя при посещении сайта.

4. Принципы обработки персональных данных

- 4.1.** Обработка осуществляется на законной и справедливой основе;
- 4.2.** Обработка ограничивается достижением конкретных, заранее определенных и законных целей;
- 4.3.** Не допускается объединение баз данных, содержащих персональные данные, обрабатываемые в несовместимых целях;
- 4.4.** Обрабатываются только данные, необходимые и достаточные для заявленных целей;
- 4.5.** Обеспечиваются точность, достаточность и актуальность персональных данных;
- 4.6.** Хранение осуществляется не дольше, чем этого требуют цели обработки или сроки, установленные законом и договором;
- 4.7.** По достижении целей обработки данные уничтожаются либо обезличиваются, если иное не предусмотрено законом.

5. Категории субъектов, цели, состав данных и правовые основания

Оператор обрабатывает персональные данные в следующем объеме:

Категория субъектов	Цели обработки	Персональные данные	Правовые основания
Посетители сайта	Обеспечение работы сайта; прием обращений и заявок; информационная безопасность; веб-аналитика при наличии согласия	IP-адрес, cookie-файлы, сведения о браузере, устройстве, операционной системе, источнике перехода и действиях на сайте; данные, указанные в формах	Согласие; заключение договора по инициативе субъекта; законный интерес Оператора в обеспечении безопасности сайта при соблюдении прав субъекта

Категория субъектов	Цели обработки	Персональные данные	Правовые основания
Клиенты и потенциальные клиенты	Консультирование; запись; подготовка и заключение договора; выполнение работ и оказание услуг; продажа товаров; расчет стоимости; гарантийное и постгарантийное обслуживание; рассмотрение претензий	ФИО, телефон, e-mail, сведения об автомобиле (марка, модель, год выпуска, VIN, государственный регистрационный номер), сведения о заказе, товарах, работах, услугах, платежах, гарантии, претензиях, переписке и обращениях	Заключение и исполнение договора; действия по инициативе субъекта до заключения договора; требования законодательства; согласие — когда оно требуется
Покупатели интернет-магазина	Оформление, оплата, комплектование и передача заказа; доставка, если она согласована	ФИО, телефон, e-mail, адрес доставки, сведения о заказе и оплате	Заключение и исполнение договора; требования налогового, кассового и бухгалтерского законодательства
Представители контрагентов	Заключение и исполнение договоров; деловая переписка; бухгалтерский и налоговый учет	ФИО, должность, телефон, e-mail, сведения о доверенности и организации	Заключение и исполнение договора; законный интерес сторон; требования законодательства
Посетители территории и помещений	Обеспечение безопасности людей и имущества; предупреждение правонарушений; подтверждение обстоятельств инцидентов и спорных ситуаций	Изображение, голос при наличии аудиозаписи в отдельных зонах, дата и время посещения	Законный интерес Оператора при соблюдении прав и свобод субъектов; необходимость защиты прав и законных интересов
Абоненты телефонных переговоров	Контроль качества обслуживания; подтверждение содержания обращений и договоренностей; защита прав Оператора и клиента	Номер телефона, голос, содержание разговора, дата, время и продолжительность звонка	Предварительное информирование о записи; согласие либо законный интерес в допустимых законом пределах
Пользователи социальных сетей и мессенджеров	Ответ на обращения; консультация; запись; исполнение договора; сопровождение заказа	Имя/псевдоним, идентификатор аккаунта, телефон, содержание переписки, иные добровольно переданные данные	Инициатива субъекта; заключение и исполнение договора; согласие — когда оно требуется

5.2. Оператор не обрабатывает специальные категории персональных данных и биометрические персональные данные, если иное прямо не предусмотрено законом и субъект не предоставил отдельное надлежащее согласие.

5.3. Оператор не публикует сведения о клиентах, их отзывы с именами, изображения клиентов и государственные регистрационные номера автомобилей без отдельного правового основания. Публикация кейсов выполненных работ осуществляется без раскрытия сведений, позволяющих прямо или косвенно определить клиента. При необходимости публикации персональных данных оформляется отдельное согласие на обработку персональных данных, разрешенных субъектом для распространения.

6. Способы и действия по обработке персональных данных

6.1. Оператор осуществляет смешанную обработку персональных данных: с использованием средств автоматизации и без их использования.

6.2. Оператор может совершать следующие действия: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передача в случаях и порядке, предусмотренных Политикой и законом, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение.

6.3. Обработка может осуществляться в информационных системах Оператора и используемых им сервисах, включая CRM, 1С:УНФ, электронную почту, телефонию, онлайн-кассу, эквайринг, социальные сети, рекламные площадки и мессенджеры, при условии соблюдения требований законодательства и договорных мер защиты.

7. Получение согласия и рекламные сообщения

7.1. Оператор получает отдельное, конкретное, предметное, информированное, сознательное и однозначное согласие субъекта в случаях, когда обработка не может осуществляться на ином законном основании.

7.2. Ознакомление с Политикой, нажатие кнопки отправки формы или продолжение использования сайта само по себе не заменяет согласие, если по закону требуется отдельное согласие.

7.3. Рассылка рекламных сообщений по телефону, SMS, электронной почте, мессенджерам или иным сетям электросвязи осуществляется только при наличии предварительного согласия адресата. Отсутствие отказа не считается согласием.

7.4. Согласие на рекламу оформляется отдельно от согласия на обработку персональных данных и не является обязательным условием заключения договора. Субъект вправе в любое время потребовать прекращения рекламы по телефону, электронной почте или иным доступным способом.

8. Cookie-файлы и веб-аналитика

8.1. Сайт может использовать обязательные cookie-файлы, необходимые для технической работы, безопасности, сохранения пользовательских настроек и функционирования форм.

8.2. Функциональные, аналитические и рекламные cookie-файлы используются после получения согласия пользователя, если такое согласие требуется законодательством.

8.3. Пользователь может изменить выбор в интерфейсе управления cookie-файлами на сайте либо ограничить их использование в настройках браузера. Отключение обязательных cookie-файлов может повлиять на работу сайта.

8.4. Перечень фактически применяемых cookie-файлов, их назначение и сроки хранения должны быть отражены в уведомлении о cookie-файлах или отдельной Cookie Policy на сайте.

9. Видеонаблюдение и аудиозапись

9.1. На территории и в помещениях Оператора ведется видеонаблюдение в целях обеспечения безопасности людей и имущества, предупреждения правонарушений и подтверждения обстоятельств инцидентов. В отдельных зонах технические средства могут осуществлять аудиозапись.

9.2. О ведении видеонаблюдения и аудиозаписи посетители информируются до входа в соответствующую зону посредством заметных информационных табличек. Камеры и микрофоны не устанавливаются в местах, где запись нарушала бы право на частную жизнь.

9.3. Обычный срок хранения записей составляет до 28 календарных дней. При наличии инцидента, претензии, судебного или административного разбирательства соответствующая запись может храниться до окончательного разрешения вопроса и истечения применимого срока защиты прав.

9.4. Доступ к архиву предоставляется только уполномоченным лицам. Передача записей допускается государственным органам по законному запросу, участникам инцидента в предусмотренных законом пределах, а также для защиты прав и законных интересов Оператора.

9.5. Телефонные разговоры могут записываться для контроля качества, подтверждения договоренностей и защиты прав сторон. До начала записи абонент должен быть уведомлен о ее ведении и целях.

10. Передача третьим лицам и поручение обработки

10.1. Оператор не раскрывает персональные данные третьим лицам и не распространяет их без законного основания.

10.2. Оператор вправе предоставлять персональные данные либо поручать их обработку в минимально необходимом объеме лицам, обеспечивающим хостинг и техническую поддержку сайта, работу CRM и учетных систем, телефонии, электронной почты, онлайн-кассы, эквайринга, сервисов связи, доставки, хранения данных и иных сервисов, используемых для исполнения договоров и требований законодательства.

10.3. При поручении обработки Оператор определяет перечень данных, операций и целей обработки, устанавливает обязанность соблюдать конфиденциальность, обеспечивать безопасность данных, исполнять требования по локализации, уведомлению об инцидентах и уничтожению данных после завершения поручения.

10.4. Персональные данные могут предоставляться судам, правоохранительным, налоговым и иным государственным органам в случаях и порядке, установленных законодательством Российской Федерации.

10.5. Оператор не получает и не хранит полные реквизиты банковских карт, если оплата осуществляется на защищенной странице банка или платежного провайдера. Обработка платежных реквизитов производится соответствующей кредитной организацией или платежным провайдером.

11. Локализация и трансграничная передача

11.1. При сборе персональных данных граждан Российской Федерации через сеть Интернет Оператор обеспечивает запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение и извлечение таких данных с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации, кроме случаев, прямо предусмотренных законом.

11.2. Оператор не осуществляет целенаправленную трансграничную передачу персональных данных без предварительного выполнения требований законодательства Российской Федерации, включая оценку иностранного получателя и направление необходимого уведомления уполномоченному органу.

11.3. При обращении субъекта через стороннюю социальную сеть или мессенджер обработка данных соответствующим владельцем сервиса регулируется его документами. Оператор минимизирует объем данных, передаваемых через такие каналы, не использует их как единственное место хранения клиентской документации и переносит сведения, необходимые для исполнения договора, в локализованные информационные системы.

12. Сроки обработки и хранения

Категория данных/цель	Срок хранения
-----------------------	---------------

Категория данных/цель	Срок хранения
Заявки и обращения, не завершившиеся заключением договора	До 1 года с даты последнего взаимодействия, если иной срок не обусловлен претензией или необходимостью защиты прав
Договоры, заказ-наряды, акты, кассовые и платежные документы	В течение сроков, установленных гражданским, налоговым, бухгалтерским и кассовым законодательством, но не менее срока, необходимого для защиты прав по договору
Сведения о выполненных работах, товарах, гарантии и обслуживании	В течение срока гарантии и последующего срока исковой давности; при необходимости — дольше в пределах обязательных сроков хранения документов
Претензии, жалобы, материалы споров и инцидентов	До окончательного разрешения вопроса и истечения применимого срока защиты прав
Записи видеонаблюдения и аудиозаписи в помещениях	До 28 календарных дней, если запись не связана с инцидентом или спором
Записи телефонных разговоров	До 6 месяцев, а при споре — до его разрешения и истечения применимого срока защиты прав
Данные для рекламной рассылки	До отзыва согласия или прекращения рассылки
Cookie-файлы	В пределах срока, указанного для соответствующего cookie-файла, либо до его удаления пользователем

12.2. Если для одной категории данных применимы разные сроки, используется более длительный срок, установленный законом, договором либо необходимостью защиты прав и законных интересов.

13. Уточнение, блокирование и уничтожение данных

13.1. При выявлении неточности Оператор уточняет персональные данные либо обеспечивает их уточнение в срок, установленный законом, при наличии подтверждающих сведений.

13.2. При подтверждении неправомерной обработки Оператор прекращает такую обработку, блокирует данные и принимает меры по устранению нарушения.

13.3. По достижении целей обработки, истечении срока хранения либо при отзыве согласия, когда отсутствуют иные законные основания для обработки, данные уничтожаются или обезличиваются.

13.4. Бумажные носители уничтожаются способом, исключающим восстановление информации. Электронные данные удаляются из рабочих информационных систем и впоследствии из резервных копий в пределах технологического цикла. Уничтожение подтверждается актом и (или) выгрузкой из журнала событий в предусмотренных законом случаях.

14. Права субъекта персональных данных

14.1. Получать сведения об обработке своих персональных данных;

14.2. Требовать уточнения, блокирования или уничтожения данных, если они неполные, устаревшие, неточные, незаконно получены или не нужны для заявленной цели;

14.3. Отозвать согласие, если обработка основана на согласии;

- 14.4.** Потребовать прекращения рекламных сообщений;
- 14.5.** Обжаловать действия или бездействие Оператора в Роскомнадзор или суд;
- 14.6.** Осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

15. Порядок обращения к Оператору

- 15.1.** Обращения направляются по адресу: 450047, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Бакалинская, д. 33/1, кв. 148, по электронной почте shop@hertzauto.ru либо по телефону +7 (987) 474-56-86.
- 15.2.** Запрос должен содержать сведения, позволяющие идентифицировать субъекта и подтвердить наличие отношений с Оператором, описание требования, а также подпись субъекта или его представителя. Оператор вправе запросить дополнительные сведения, необходимые для подтверждения личности и предотвращения неправомерного раскрытия данных.
- 15.3.** Ответ предоставляется в течение десяти рабочих дней со дня получения запроса. Срок может быть продлен не более чем на пять рабочих дней при направлении мотивированного уведомления с указанием причин продления.
- 15.4.** Отзыв согласия не влияет на законность обработки, осуществленной до его получения, и не прекращает обработку, если у Оператора имеются иные основания, предусмотренные законом.

16. Меры по обеспечению безопасности персональных данных

- 16.1.** Назначение ответственным за организацию обработки персональных данных непосредственно ИП Максимова Владимира Михайловича;
- 16.2.** Утверждение локальных актов и ознакомление с ними допущенных лиц;
- 16.3.** Ограничение и разграничение доступа к данным;
- 16.4.** Применение паролей, средств антивирусной защиты, резервного копирования и иных технических мер;
- 16.5.** Учет носителей и контроль действий пользователей информационных систем;
- 16.6.** Проверка соответствия фактических процессов требованиям законодательства и локальных актов;
- 16.7.** Заключение с обработчиками договоров, содержащих требования к конфиденциальности и безопасности;
- 16.8.** Обучение работников и контроль соблюдения режима конфиденциальности.

17. Действия при инцидентах

- 17.1.** При выявлении неправомерной или случайной передачи, предоставления, распространения либо доступа к персональным данным Оператор принимает меры по прекращению нарушения, снижению последствий и сохранению доказательств инцидента.
- 17.2.** Оператор проводит внутреннее расследование, определяет причины и последствия, принимает меры по предупреждению повторных инцидентов и уведомляет уполномоченный орган в сроки и порядке, установленных законодательством Российской Федерации.
- 17.3.** Лица, имеющие доступ к персональным данным, обязаны незамедлительно сообщать Оператору о подозрении на утечку, утрату носителя, несанкционированный доступ или иное нарушение безопасности.

18. Заключительные положения

- 18.1.** Актуальная редакция Политики размещается в свободном доступе на сайте <https://hertzauto.ru>.
- 18.2.** Оператор вправе изменять Политику при изменении законодательства, состава информационных систем, целей и способов обработки. Новая редакция вступает в силу с момента ее размещения на сайте, если в ней не установлен иной срок.

18.3. Если отдельные положения Политики признаны недействительными, это не влечет недействительность остальных положений.

18.4. До начала использования новых способов обработки, сервисов, рекламных рассылок, трансграничной передачи либо публикации персональных данных Оператор проводит правовую оценку и при необходимости получает отдельные согласия, обновляет Политику и уведомление Роскомнадзора.