

ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ



TELE2

Общие положения

Администратором персональных данных является SIA Tele2 (далее – Tele2); регистрационный номер LV40003272854; юридический адрес: ул. Делю, 5, LV-1004, Рига, Латвия, телефон +371 29560600 (время работы: 9:00–17:00).

Компания Tele2 разработала Систему защиты данных, которая, включая в себя технические и организационные средства, обеспечивает безопасную обработку персональных данных клиентов. Обработка персональных данных производится с соблюдением требований Общего регламента по защите данных (Регламент 2016/679, далее – Регламент или ОРЗД (GDPR)) и нормативных актов Латвийской Республики, а также требований, обязательных для отрасли правовых актов и стандартов. Упомянутые в данной политике термины используются в том значении, которым их наделяет Регламент. Политика конфиденциальности распространяется на все процессы обработки персональных данных, которые Tele2 осуществляет как администратор данных, но не распространяется на сотрудников Tele2 в связи с обработкой персональных данных в рамках правовых трудовых отношений.

Данная Политика конфиденциальности является неотъемлемой частью договора оказания услуг, а также приобретения или аренды устройств Tele2, и является обязательной для всех клиентов и потенциальных клиентов Tele2, в т. ч. для кандидатов на замещение вакантных должностей, деловых партнеров, посетителей домашних страниц Tele2 (www.tele2.lv; <https://mans.tele2.lv>; www.zeltazivtina.lv; <https://manazz.lv>; www.zzcempionats.lv) и центров Tele2, а также для тех, кто обращается к Tele2 по разным каналам связи, в т. ч. на платформах социальных сетей (в данном документе далее – клиент).

Принципы обработки данных

Tele2 осуществляет обработку данных законным, добросовестным и прозрачным способом, соблюдая следующие принципы:

- Ограниченный объем данных – Tele2 обрабатывает персональные данные только в минимальном объеме, который позволяет достичь цели обработки данных.
- Качество данных – Tele2 стремится к подлинности, актуальности и точности обработанных данных. Важную роль в качестве персональных данных играет и соучастие самого лица, поэтому Tele2 побуждает клиентов следить за актуальностью данных и предоставлять информацию о любых изменениях. Клиенты могут проверить актуальность своих данных, а также подать заявку на их исправление как на портале самообслуживания www.mans.tele2.lv или www.mana.zeltazivtina.lv, так и в любом центре обслуживания клиентов Tele2.
- Понятные цели – для каждого вида обработки данных компания Tele2 определила четкую цель и проинформировала об этом клиента.
- Ограниченная обработка – Tele2 использует данные клиентов только в тех целях, в которых они были изначально получены Tele2. Обработка другого рода производится только с соблюдением требований Регламента и нормативных актов.
- Безопасность и защита – Tele2 обеспечивает технические и организационные мероприятия, чтобы не навредить клиенту. Система защиты данных Tele2 включает в себя ряд мер информационной безопасности, внутренние курсы и процедуры, направленные на обеспечение безопасности данных клиентов. Tele2 заботится об интегрированности данных – о возможности их восстановления, если в результате несчастного случая данные будут повреждены или утеряны. Tele2 обеспечивает интегрированность данных, следуя строгим процедурам создания и использования копий.
- Подотчетность (прозрачная ответственность) – Tele2 несет ответственность за безопасную обработку данных клиентов, информирует клиентов о действиях в рамках обработки, ее объемах и целях. Tele2 осуществляет обработку данных прозрачным и просматриваемым для клиентов способом.

* Важнейшие изменения в данной редакции: изменена структура документа, добавлена актуальная дополнительная информация о процессах обработки персональных данных. Политика конфиденциальности составлена на латышском языке с переводом на русский язык. Если между латышским и русским вариантом возникают разногласия, то определяющей является Политика конфиденциальности в редакции на латышском языке.

Источники получения данных

Преимущественно Tele2 получает персональные данные от самого клиента, например, в процессе заключения договора, в результате уточнения или дополнения клиентом своей информации на порталах самообслуживания, а также в результате предоставления клиентом своих персональных данных в заявке или заявлении. Если клиент в результате своих активных действий предоставил больше информации, чем это необходимо, то Tele2 по мере возможностей удаляет эту информацию.

В процессе заключения договора или рассмотрения заявки Tele2 также может получить персональные данные из публичных регистров, например, Регистра предприятий или Регистра недействительных документов, чтобы в целях предотвращения мошенничества убедиться в действительности документа, оценить платежеспособность или в целях управления кредитным риском.

Tele2 получает персональный код, имя, фамилию и кредитную информацию клиента от A/S CREFO Birojs, чтобы оценить кредитоспособность клиента для заключения договора аренды устройства или приобретения устройства в рассрочку. Информация о том, как A/S CREFO Birojs обрабатывает персональные данные, доступна на <https://www.crefobirojs.lv>.

Tele2 получает контактную информацию юридических лиц, чтобы отправлять предложения актуальных услуг и информацию о специальных предложениях бизнес-клиентам (юридическим лицам), и при такой обработке Tele2 соблюдает требования Регламента и национальных правовых актов в тех случаях, когда обрабатываются данные физических лиц.

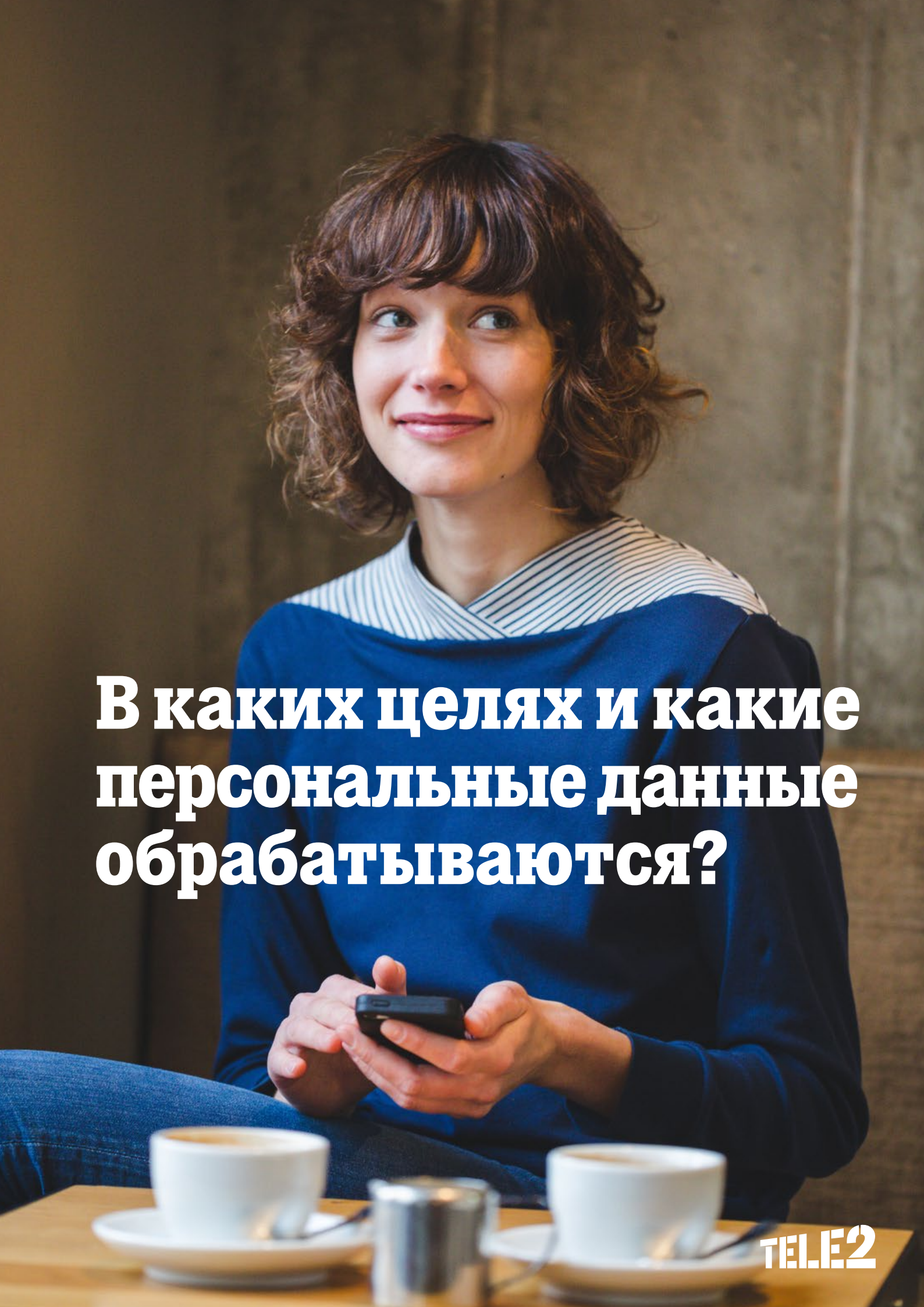
В процессе оказания и использования услуги клиенты создают данные использования услуги или нагрузки (метаданные электронной связи). Преимущественно это данные о звонках, сообщениях и использовании услуг передачи данных. В рамках оказания услуги также обрабатываются и данные о местонахождении. Обработку этих данных Tele2 осуществляет только в соответствии с нормативными актами.

О кандидатах на замещение вакансий Tele2 получает информацию от третьих лиц – деловых партнеров (например, CV-Online), если кандидат сам передал свои данные в распоряжение этого третьего лица. Также в случаях, если кандидат претендует на должность, связанную с критической инфраструктурой Tele2, Tele2 может получать данные из правоохранительных учреждений, чтобы убедиться в том, что кандидат подходит для замещения должности в соответствии с требованиями нормативных актов.

В центрах обслуживания клиентов Tele2 в целях обеспечения безопасности посетителей и сотрудников ведется видеонаблюдение. Разговоры, ведущиеся в центрах обслуживания клиентов Tele2, могут записываться в целях контроля качества обслуживания клиентов и доказательства факта заключения или обстоятельств договора, а также для защиты прав и интересов Tele2, субъекта данных или третьего лица, в т. ч. в сотрудничестве с правоохранительными учреждениями в процессе расследования нарушения. Компания Tele2 разместила в своих помещениях информационные сообщения об этом.

На своей домашней странице Tele2 размещает технические и аналитические файлы cookie, а также файлы cookie третьих сторон, которые могут получать персональные данные клиента. Об этом посетителя страницы информируют во время посещения, а также на каждой странице размещены Правила использования файлов *cookie*.

* Важнейшие изменения в данной редакции: изменена структура документа, добавлена актуальная дополнительная информация о процессах обработки персональных данных. Политика конфиденциальности составлена на латышском языке с переводом на русский язык. Если между латышским и русским вариантом возникают разногласия, то определяющей является Политика конфиденциальности в редакции на латышском языке.



В каких целях и какие персональные данные обрабатываются?

Обработка персональных данных для заключения договора или выполнения его условий

Для достижения перечисленных ниже целей обрабатываются указанные далее персональные данные, что обосновывается необходимостью обработки данных **для заключения договора или выполнения его условий**.**

Цель обработки

Обеспечение обработки заявок и заявлений, заключения договоров, оказание услуг, процесс расчетов и выполнение условий заключенного договора, в том числе с обеспечением доставки товаров, гарантийного сервиса, обслуживания клиентов в рамках выполнения договорных обязательств, услуги сохранения номера **и в других случаях, связанных с заключением договора и выполнения его условий**.

Оценка кредитоспособности и платежеспособности в целях заключения договора на услугу постоплаты и/или приобретение устройства в рассрочку. Производится принятие автоматизированных решений, в т. ч. профилирование, с соблюдением требований нормативных актов, которые регулируют порядок запрашивания и получения информации, доступной в базах данных бюро кредитной информации, а также требований Регламента к обработке этих данных. В результате оценки клиенту может быть отказано в заключении договора на условиях постоплаты, но клиент всегда имеет право попросить пересмотреть принятое решение с использованием ручной обработки данных и при участии человека, а также он всегда имеет право приобрести устройство и получить услуги, совершив оплату или предоплату в полном объеме.

Процесс отбора персонала, привлечение соответствующих кандидатов и заключение с выбранным кандидатом трудового или иного договора.

Обрабатываемые персональные данные

Имя, фамилия, персональный код, персональные данные представителей юридического лица и информация о представительстве, контактная информация (адрес, телефон, адрес эл. почты), номер клиента и номер договора, номер подключения телефона, лимиты использования услуг, информация об устройстве (в случае покупки устройства), адрес доставки (если предусмотрена доставка), номер SIM-карты, вид ID документа и выдавшее учреждение, номер и срок годности, статус идентификационного документа (действителен/недействителен), информация о входе и авторизации в случае использования интернет-магазина, IP адрес используемого устройства, дата и время произведенной покупки, изменения персонального кода, факт регистрации смерти лица. В процессе кредитной оценки дополнительно обрабатываются следующие данные: кредитная информация (сведения, которые получены из источников кредитной информации и характеризуют кредитоспособность клиента или возможного клиента), история обязательств в Tele2, информация о статусе платежеспособности.

Для подключения отдельных услуг может понадобиться дополнительная информация (например, для подключения услуги семейного комплекта или при подключении специальных тарифов для детей и школьников – персональный код, дата рождения (родитель должен предъявить документ, который подтверждает наличие у родителя ребенка определенного возраста), для сениоров – персональный код, дата рождения); информация, необходимая для подготовки счетов и администрирования платежей; данные на грузки; информация, связанная с общением (организация доставки, обслуживание клиентов, решение проблем, изменения и поправки к услугам и/или к договору – на портале самообслуживания, по эл. почте, в сообщениях и в рамках телефонного общения). Не обрабатываются персональные данные особых категорий, упомянутые в статье 9 ОРЗД.

Если клиент хочет перейти в Tele2 от другого оператора (в т. ч. оставив в этих целях номер своего телефона на домашней странице Tele2), то обработка персональных данных обоснована необходимостью выполнения действий по запросу субъекта до заключения договора, целью этих действий является заключение договора с субъектом данных.

По запросу субъекта данных перед заключением трудового договора и по предоставлению субъектом данных необходимых документов обрабатываются следующие данные: имя, фамилия, персональный код, дата рождения, адрес, контактная информация, информация об удостоверении личности, информация об образовании и опыте (CV), содержание мотивационного письма и коммуникации, а также другая информация, предоставленная субъектом данных. В процессе отбора кандидат может зарегистрироваться в системе предложений работы Tele2, сохранить свои данные и претендовать на замещение нескольких вакантных должностей (дав согласие на сохранение своей информации для других вакантных должностей), удобно управляя своим профилем и возможностями подачи заявок. В отдельных случаях используются и другие поставщики услуг, и сервисы, например, поставщики услуг отбора, поставщики услуг работников и работодателей, организаторы ознакомительных мероприятий и т. п.

* Важнейшие изменения в данной редакции: изменена структура документа, добавлена актуальная дополнительная информация о процессах обработки персональных данных. Политика конфиденциальности составлена на латышском языке с переводом на русский язык. Если между латышским и русским вариантом возникают разногласия, то определяющей является Политика конфиденциальности в редакции на латышском языке.

** Подпункт b) пункта первой статьи 6 ОРЗД: «обработка нужна для выполнения условий договора, одной из сторон которого является субъект данных, или для проведения мероприятий по запросу субъекта данных перед заключением договора».

Обработка персональных данных, обоснованная необходимостью выполнения юридических обязанностей

Для достижения перечисленных ниже целей обрабатываются указанные далее персональные данные, что обосновывается необходимостью **выполнения юридических обязанностей**.**

Цель обработки

Выполнение возложенной нормативными актами обязанности, например, в связи с административными или бухгалтерскими требованиями или для выполнения запросов правоохранительных учреждений (СГД, полиция и т. д.), в том числе заявки, необходимые, созданные, обязательно сохраняемые данные, необходимые для оказания услуги в соответствии с требованиями Закона об электронной связи и других нормативных актов, в предусмотренном нормативными актами объеме и порядке.

Отправление данных по запросу ГПСС, Министерства иностранных дел или другого государственного учреждения, если на коммерсанта, работающего в сфере электронной связи, по закону возложена обязанность выполнять запросы этих учреждений для обработки персональных данных.

Проверка информации о судимости кандидата в соответствии с нормативными актами.

Обрабатываемые персональные данные

Персональные данные, обрабатываемые в результате выполнения предусмотренных нормативными актами обязанностей, например, информация об абоненте, заключенных договорах, сохраняемые данные и данные нагрузки – в соответствии с объемом запроса учреждения и/или настолько, насколько это обосновано требованиями нормативных актов.

Данные о местонахождении, если закон предусматривает их обработку без согласия субъекта данных, и только в предусмотренном законом объеме, чтобы выполнить запрос государственного учреждения, номер телефона, сохраняемые данные и данные нагрузки, другие персональные данные в соответствии с установленной нормативными актами обработкой персональных данных и в соответствии с запросом учреждения.

Относительно должностей, связанных с критической инфраструктурой, Tele2 имеет юридическую обязанность проверить кандидата, чтобы убедиться в том, что он подходит для этой должности, в соответствии с требованиями нормативных актов, в т. ч. относительно судимости. Tele2 осуществляет эту обработку в сотрудничестве с правоохранительными учреждениями, только под их контролем и только в установленном законом объеме.

* Важнейшие изменения в данной редакции: изменена структура документа, добавлена актуальная дополнительная информация о процессах обработки персональных данных. Политика конфиденциальности составлена на латышском языке с переводом на русский язык. Если между латышским и русским вариантом возникают разногласия, то определяющей является Политика конфиденциальности в редакции на латышском языке.

** Подпункт с) пункта 1 статьи 6 ОРЗД: «обработка необходима для выполнения возложенной на администратора юридической обязанности».

Обработка персональных данных, обоснованная необходимостью легитимного интереса

Для достижения перечисленных ниже целей обрабатываются указанные далее персональные данные, что обосновывается необходимостью **легитимного интереса**.**

Цель обработки и легитимный интерес

Общение и коммуникация с клиентами и другими заинтересованными лицами по разным каналам (эл. почта, телефон, общение по каналам социальных сетей) – для реализации законного интереса популяризовать Tele2, оказывать поддержку клиентам и отвечать на вопросы клиентов и заинтересованных лиц, способствуя созданию позитивного образа и опыта взаимодействия с Tele2.

Контроль качества обслуживания – чтобы реализовать легитимный интерес обеспечить высокий стандарт качества обслуживания и высокий уровень удовлетворенности среди клиентов с помощью полученной от клиентов поддержки.

Выяснение мнения клиентов посредством проведения опросов – чтобы контролировать и улучшать качество предоставления услуг и обеспечивать высокий уровень сервиса обслуживания клиентов в целях стимуляции лояльности клиентов.

Конкурсы, акции, розыгрыши, лотереи – для популяризации узнаваемости образа, бренда и услуг, для стимуляции и повышения уровня лояльности и удовлетворенности клиентов.

Обрабатываемые персональные данные

Данные, связанные с общением с клиентами и заинтересованными лицами (например, данные, полученные при получении заявлений, жалоб и запросов клиентов, звонки клиента на информационный телефон, данные и отзывы на домашней странице Tele2, данные на других каналах, например, в эл. почте, на платформах для общения в социальных сетях и т. д.), за исключением обработки в связи с заключением договора и вопросами о договорных обязательствах, их выполнением и в отношении данных прямого маркетинга.

Управляя, проверяя и сохраняя коммуникацию работников с клиентом или заинтересованным лицом, и связанные с этим данные (в эл. почте, на других каналах, по телефону – записывая разговор), а также сохраняя информацию о действиях в системах обслуживания клиентов.

Опросы по разным каналам общения и полученные в их контексте персональные данные (например, данные, идентифицирующие пользователя домашней страницы или портала самообслуживания, содержание опроса и предоставленные ответы, контактная информация, другое содержание, которое предоставлено в процессе прохождения опроса).

Имя, фамилия, контактная информация лица (для получения приза, отправления сообщений), другие связанные с розыгрышем или кампанией данные, согласно соответствующим правилам (например, о подключенных услугах, которые обосновывают способность участников квалифицироваться для участия в кампании или розыгрыше). Имена, фамилии и несколько цифр из номеров телефонов победителей публикуются на домашней странице Tele2 согласно соответствующим нормативным актам и правилам проведения лотереи, за исключением случаев, когда кампания проводится в целях получения контактной информации участника для отправления сообщений прямого маркетинга, которое основано на согласии участника.

* Важнейшие изменения в данной редакции: изменена структура документа, добавлена актуальная дополнительная информация о процессах обработки персональных данных. Политика конфиденциальности составлена на латышском языке с переводом на русский язык. Если между латышским и русским вариантом возникнут разногласия, то определяющей является Политика конфиденциальности в редакции на латышском языке.

** Подпункт f) пункта 1 статьи 6 ОРЗД: «обработка нужна для соблюдения легитимных интересов администратора или третьего лица, за исключением случаев, когда интересы или основные права и свободы субъекта данных, для которых необходима защита персональных данных, важнее этих интересов».

Обработка персональных данных, обоснованная необходимостью легитимного интереса

Для достижения перечисленных ниже целей обрабатываются указанные далее персональные данные, что обосновывается необходимостью **легитимного интереса**.**

Цель обработки и легитимный интерес

Отправление маркетинговых сообщений действующим клиентам (прямой маркетинг) – чтобы реализовать легитимный интерес в ведении коммерческой деятельности, способствуя популяризации актуальных предложений, разнообразию выбора тарифов и услуг, а также для стимуляции лояльности клиентов.

Видеонаблюдение в центрах обслуживания клиентов в следующих целях:

- предотвращение преступных деяний и защита прав и интересов при выявлении и расследовании преступных деяний;
- контроль качества обслуживания клиентов;
- констатация и фиксация факта и обстоятельств заключения договора в целях защиты прав и интересов Tele2 и/или субъекта данных в спорных случаях и/или в процессе судопроизводства.

Запись звука (аудио) для контроля качества обслуживания клиентов в центрах обслуживания клиентов в соответствии с легитимным интересом улучшать качество обслуживания клиентов и эффективно урегулировать спорные ситуации, а также для констатации и фиксации факта и обстоятельств заключения договора в целях защиты прав и интересов Tele2 и/или субъекта данных в спорных случаях и/или в процессе судопроизводства, в т. ч. в сотрудничестве с правоохранительными учреждениями в процессе расследования нарушения.

Обрабатываемые персональные данные

Контактная информация клиента, адрес места жительства, выбранный тарифный план, период времени, в течение которого лицо является клиентом.

У клиента всегда есть право удобно отказаться от дальнейшего получения таких сообщений, обратившись в Tele2.

Видеозапись и фотографическое изображение посетителя центра обслуживания клиентов, дата, время, центр обслуживания клиентов (адрес).

Запись звука (аудио), дата, время, центр обслуживания клиентов (адрес).

* Важнейшие изменения в данной редакции: изменена структура документа, добавлена актуальная дополнительная информация о процессах обработки персональных данных. Политика конфиденциальности составлена на латышском языке с переводом на русский язык. Если между латышским и русским вариантом возникнут разногласия, то определяющей является Политика конфиденциальности в редакции на латышском языке.

** Подпункт f) пункта 1 статьи 6 ОРЗД: «обработка нужна для соблюдения легитимных интересов администратора или третьего лица, за исключением случаев, когда интересы или основные права и свободы субъекта данных, для которых необходима защита персональных данных, важнее этих интересов».

Обработка персональных данных, обоснованная необходимостью легитимного интереса

Для достижения перечисленных ниже целей обрабатываются указанные далее персональные данные, что обосновывается необходимостью **легитимного интереса**.**

Цель обработки и легитимный интерес

Записи телефонных разговоров в процессе обслуживания клиентов – для контроля качества обслуживания клиентов; для доказательства обстоятельств и факта заключения договора (в случаях дистанционного заключения договоров).

Обработка данных в целях статистики и аналитики – с легитимным интересом развивать, разрабатывать и адаптировать к потребностям клиентов наиболее соответствующие услуги и предложения, способствовать общему развитию сети, покрытия и доступности услуг, для общего развития и роста компании и услуг.

Передача долгов для взыскания долгов или цессии долгов – легитимный интерес защиты прав и интересов Tele2 и обеспечения выполнения обязательств.

Обрабатываемые персональные данные

Запись разговора вместе с информацией об участнике разговора – информация о клиенте, методы, использованные для его идентификации; если это не клиент – номер телефона, содержание записи разговора; дата, время, продолжительность разговора.

Данные, связанные с оказанием и обеспечением услуг, с применением соответствующих методов шифрования, псевдонимизации и, где это возможно, анонимизации. Не проводится анализ использования услуг отдельными клиентами, а проводится анализ и создание статистики только на уровне обобщенных данных.

Информация о должнике и заключенном (-ых) договоре (-ах), услуге (-ах), информация о долге и его размере, последняя известная контактная информация должника, адрес, другая информация, связанная с долгом, которая необходима для взыскания или цессии долгов.

* Важнейшие изменения в данной редакции: изменена структура документа, добавлена актуальная дополнительная информация о процессах обработки персональных данных. Политика конфиденциальности составлена на латышском языке с переводом на русский язык. Если между латышским и русским вариантом возникают разногласия, то определяющей является Политика конфиденциальности в редакции на латышском языке.

** Подпункт f) пункта 1 статьи 6 ОРЗД: «обработка нужна для соблюдения легитимных интересов администратора или третьего лица, за исключением случаев, когда интересы или основные права и свободы субъекта данных, для которых необходима защита персональных данных, важнее этих интересов».

Обработка персональных данных, обоснованная необходимостью легитимного интереса

Для достижения перечисленных ниже целей обрабатываются указанные далее персональные данные, что обосновывается необходимостью **легитимного интереса**.**

Цель обработки и легитимный интерес

Предотвращение мошенничества и управление кредитным риском – контроль и предотвращение риска мошенничества, расследование инцидентов, для защиты прав и интересов Tele2, за исключением случаев, когда эта информация необходима для заключения договора или выполнения его условий.

Обработка персональных данных на домашних страницах www.tele2.lv и www.zeltazivtina.lv, на порталах самообслуживания www.mans.tele2.lv, www.manazz.lv и в мобильных приложениях Tele2 – легитимный интерес обеспечить клиентам и заинтересованным лицам удобную, быструю и простую возможность получить и ознакомиться со всей информацией о Tele2 и услугах, обеспечить контактную точку коммуникации (для отправления сообщений онлайн, публикации контактной информации), управление персональными данными клиента и подключенными услугами (на порталах самообслуживания).

Использование функционально необходимых файлов *cookie* и обработка данных на домашних страницах www.tele2.lv и www.zeltazivtina.lv, а также на порталах самообслуживания www.mans.tele2.lv, www.manazz.lv – чтобы обеспечить соответствующую функциональность и бесперебойную работу домашней страницы.

Обрабатываемые персональные данные

Сведения из баз данных бюро кредитной информации и Регистра населения о статусе идентификационного документа (действителен/недействителен), об изменениях персонального кода, регистрации лица в статусе умершего, информация о платежеспособности (в случаях актуальных процессов неплатежеспособности), информация о наложенных ограничениях и задолженностях по налогам в общедоступных регистрах.

IP адрес используемого устройства, браузер, его версия, другие данные, предоставленные посетителем (например, в формах коммуникации, когда посетитель оставляет комментарий, отзыв или свою контактную информацию). На порталах самообслуживания – информация регистрации, метод авторизации, данные профиля клиента, информация о договорах и номере подключения, информация о подключенных услугах и счетах, отражение использования услуги.

См. Политику файлов *cookie* на соответствующей домашней странице.

Любое лицо имеет право возразить против обработки персональных данных, которая обоснована легитимными (законными) интересами Tele2 или другого лица. Для того, чтобы реализовать это право, просьба обращаться в Tele2, используя каналы связи, указанные в Политике конфиденциальности.

* Важнейшие изменения в данной редакции: изменена структура документа, добавлена актуальная дополнительная информация о процессах обработки персональных данных. Политика конфиденциальности составлена на латышском языке с переводом на русский язык. Если между латышским и русским вариантом возникнут разногласия, то определяющей является Политика конфиденциальности в редакции на латышском языке.

** Подпункт f) пункта 1 статьи 6 ОРЗД: «обработка нужна для соблюдения легитимных интересов администратора или третьего лица, за исключением случаев, когда интересы или основные права и свободы субъекта данных, для которых необходима защита персональных данных, важнее этих интересов».

Обработка персональных данных, если на эту обработку дано согласие

Для достижения указанных ниже целей обрабатываются приведенные далее персональные данные, если на такую обработку дано **согласие**.**

Цель обработки

Использование маркетинговых файлов cookie и файлов cookie третьих сторон, обработка данных на домашних страницах www.tele2.lv и www.zeltazivtina.lv и на порталах самообслуживания www.mans.tele2.lv, www.manazz.lv, чтобы знакомить с актуальными предложениями Tele2 и распространять информацию об акциях, скидках, предложениях и других новостях.

Отправление сообщений о предложениях деловых партнеров (Программа лояльности «Комплименты Tele2») для содействия и повышения уровня лояльности и удовлетворенности клиентов.

Обработка данных нагрузки в целях маркетинга, что может включать в себя профилирование и автоматизированное принятие решений, в целях понимания привычек пользования клиентов, предложения клиентам особо подходящих услуг и выделения дополнительных индивидуализированных бонусов.

Обработка данных о местонахождении для отправления маркетинговых сообщений.

Обрабатываемые персональные данные

См. Политику файлов *cookie* на соответствующей домашней странице.

Контактная информация, адрес места жительства, выбранный тарифный план, продолжительность сотрудничества.

Контактная информация, адрес места жительства, выбранный тарифный план, устройство, данные нагрузки (метаданные электронной связи).

Контактная информация, адрес места жительства, выбранный тарифный план, используемое устройство, местонахождение (в рамках соты).

* Важнейшие изменения в данной редакции: изменена структура документа, добавлена актуальная дополнительная информация о процессах обработки персональных данных. Политика конфиденциальности составлена на латышском языке с переводом на русский язык. Если между латышским и русским вариантом возникают разногласия, то определяющей является Политика конфиденциальности в редакции на латышском языке.

** Подпункт а) пункта 1 статьи 6 ОРЗД: «субъект данных дал свое согласие на обработку персональных данных в одной или нескольких конкретных целях».

Обработка персональных данных, если на эту обработку дано согласие

Для достижения указанных ниже целей обрабатываются приведенные далее персональные данные, если на такую обработку дано **согласие**.**

Цель обработки

Сообщения прямого маркетинга клиентам Tele2 и лицам, не являющимся клиентами Tele2, и/или в рамках управляемой третьими сторонами домашней страницы/кампании. Например, любое заинтересованное лицо может подать заявление на получение новостей Tele2, даже если оно не является клиентом Tele2, а также нередко Tele2 организует кампании, лотереи, розыгрыши и другие мероприятия, часто в сотрудничестве с третьими лицами, и в контексте этих мероприятий любое лицо может дать Tele2 свою контактную информацию, в каждом отдельном случае соглашаясь на обработку этих персональных данных. Дополнительная информация всегда предоставляется во время конкретного мероприятия или кампании и в момент выдачи согласия.

Обрабатываемые персональные данные

Обрабатываются персональные данные – контактная информация, адрес эл. почты, другая информация, предоставленная субъектом данных, например, информация, предоставленная в ходе опроса, или оставленный комментарий, другие персональные данные, связанные с конкретным мероприятием или кампанией. Обработка осуществляется в соответствии с предоставленной в конкретном уведомлении дополнительной информацией об обработке персональных данных.

Отдельные краткосрочные или одноразовые процессы обработки данных могут быть основаны на согласии, о чем предоставляется дополнительная информация, прежде чем субъект предоставит свои данные и сделает выбор.

Каждый имеет право отозвать свое согласие в любое время, но отзыв согласия не повлияет на законность обработки, которая была основана на согласии до отзыва. Чтобы отозвать согласие, клиент может воспользоваться порталом самообслуживания или проинформировать Tele2 по другим каналам связи, например, по телефону, электронным способом или придя в центр обслуживания клиентов.

Обработка персональных данных для защиты жизненных интересов лица или в интересах всего общества

Подпункт d) пункта 1 статьи 6 ОРЗД: «обработка нужна для защиты **жизненных интересов** субъекта данных или другого физического лица», или подпункт e): «обработка нужна для выполнения задачи **в интересах общества** или в процессе реализации администратором законно выданного официального полномочия».

В отдельных случаях обработка персональных данных клиентов осуществляется на основании общих интересов общества или в целях защиты жизненных интересов субъекта данных или другого физического лица. Это чрезвычайные случаи, когда обработку данных необходимо выполнять в связи с непредвиденной угрозой обществу или конкретному лицу, информация о чем предоставляется в отдельном сообщении о конфиденциальности.

* Важнейшие изменения в данной редакции: изменена структура документа, добавлена актуальная дополнительная информация о процессах обработки персональных данных. Политика конфиденциальности составлена на латышском языке с переводом на русский язык. Если между латышским и русским вариантом возникают разногласия, то определяющей является Политика конфиденциальности в редакции на латышском языке.

** Подпункт а) пункта 1 статьи 6 ОРЗД: «субъект данных дал свое согласие на обработку персональных данных в одной или нескольких конкретных целях».



Анализ данных клиента

Если клиент пользуется телекоммуникационными услугами Tele2, то Tele2 ограничит оказание услуг вплоть до его полного прекращения, если клиент мошенничает, предпринимает противоправные или злонамеренные действия, задерживает платежи или объем потребленных услуг достиг ограничения оплаты. Подробная информация о методах принятия такого решения доступна в «Правилах добросовестного использования услуг электронной связи Tele2». Клиент имеет право попросить пересмотреть это решение, если клиент считает, что это может негативно повлиять на возможность получения услуг или заключения договора.

Tele2 профилирует клиентов на основании согласия в целях понимания привычек пользования клиентами и предложения клиентам особенно подходящих услуг и выделения дополнительных индивидуализированных бонусов.

Tele2 также анализирует всех клиентов, чтобы предотвратить заключение договоров с клиентами, у которых есть долговые обязательства перед Tele2 или которые могут создать другие риски для платежеспособности Tele2, например, физические лица-нерезиденты. Tele2 оценивает кредитоспособность клиента, в т. ч. принимая автоматизированные решения и профилируя, если клиент хочет заключить договор аренды устройства или приобрести устройство в рассрочку. В результате этой оценки Tele2 может отказать клиенту в заключении договора, установить размер первого взноса и/или сократить объем услуги, но это не лишит клиента возможности продолжать получать услуги постоплаты Tele2.

В любом случае лицо всегда имеет право попросить Tele2 пересмотреть принятое решение и попросить работника Tele2 принять участие в принятии решения, если решение было основано на профилировании с полностью автоматизированной обработкой.

Коммерческие сообщения

Tele2 информирует действующих клиентов об актуальных новостях, услугах, специальных продуктах или акциях, отправляя коммерческие сообщения. Клиент всегда может отказаться от получения этих сообщений на портале самообслуживания www.mans.tele2.lv в разделе «Мои данные», позвонив на информационный телефон Tele2 или обратившись в центр обслуживания клиентов. Клиент может изменить свое решение, вновь подписавшись на получение сообщений по вышеупомянутым каналам.

Хранение и удаление данных

Персональные данные не обрабатываются дольше, чем это необходимо для достижения соответствующей цели, после этого данные удаляются или анонимизируются.

Срок обработки персональных данных Tele2 устанавливает, учитывая дату окончания деловых отношений, отзыв данного клиентом согласия на обработку данных и предусмотренный нормативными актами период, на протяжении которого Tele2 или клиент могут реализовать свои законные интересы (например, предъявить возражения или подать иск в суд). Tele2 также соблюдает сроки обработки данных, которые Tele2 как коммерсант обязан соблюдать в соответствии с требованиями нормативных актов (например, хранить счета за оказание услуг на протяжении 5 лет, как это определяет Закон о бухгалтерии).

Меры безопасности и защиты

Tele2 внедрил необходимые технологические и организаторские меры, которые определяют роли и права работников, необходимые в системах для выполнения соответствующих должностных функций. Tele2 регулярно проводит аудит и тестирование систем, обучение и инструктажи работников, а также определяет сферы ответственности в обработке персональных данных.

В рамках системы защиты данных разработаны соответствующие процессы для расследования любого инцидента, связанного с безопасностью персональных данных, которые в случае необходимости предусматривают оповещение надзирающего учреждения и клиента. Также Tele2 проводит соответствующие мероприятия, чтобы защитить персональные данные от несанкционированного разглашения, доступа, утери, удаления, уничтожения (например, шифрование данных, противозломное оборудование, брандмауэры, пароли безопасности и т. д.).

Перед началом сотрудничества с новым поставщиком услуг, если предусматривается, что он в рамках сотрудничества получит доступ к персональным данным клиентов, Tele2 тщательно проверит реализуемые потенциальным деловым партнером меры безопасности для обеспечения соответствующей обработки персональных данных. Tele2 сотрудничает только с такими партнерами, действия которых по обработке данных не создают угрозы правам и свободам клиентов.

* Важнейшие изменения в данной редакции: изменена структура документа, добавлена актуальная дополнительная информация о процессах обработки персональных данных. Политика конфиденциальности составлена на латышском языке с переводом на русский язык. Если между латышским и русским вариантом возникнут разногласия, то определяющей является Политика конфиденциальности в редакции на латышском языке.

Передача данных

Tele2 является частью группы Tele2 AB, в которую входят и такие компании группы, как UAB Tele2 (Tele2 Литва), SIA Tele2 Shared Service Center, SIA Baltic Shared Services Center, SIA Tele2 IoT, Tele2 Sverige AB (Швеция), Tele2 Eesti AS (Tele2 Эстония) (далее – компании Группы Tele2). В отдельных случаях персональные данные клиента могут быть переданы компаниям Группы Tele2, если это необходимо и обосновано для достижения целей, и при заключении соответствующих договоров на обработку или передачу данных, что всегда предусматривает достаточные гарантии безопасности данных клиентов, реализации и соблюдения их прав.

Tele2 передает персональные данные клиента третьим лицам в следующих случаях:

- поставщикам или курьерским службам в статусе отдельного администратора, если выбрана доставка товара при покупке товара в интернет-магазине или при заказе по телефону;
- страховщикам и поставщикам ремонтных услуг, если клиент приобрел товар или арендует его, для заключения конкретного договора страхования, в страховом случае или в рамках гарантийного ремонта;
- операторам колл-центров, подготовителям счетов и поставщикам ИТ-услуг, а также другим третьим лицам, которые в рамках сотрудничества предоставляют поддержку клиентов в администрировании выполнения условий договора и обслуживании клиентов;
- аудиторам;
- взыскателям долгов или цессионерам, если клиент задерживает платежи за товар или услугу Tele2. Перед передачей долга для его взыскания или цессии информация о долге, в т. ч. персональные данные должника, передаются претендентам для оценки долгового портфеля как отдельным администраторам, о чем должников информируют в письме о передаче долга;
- Государственной полиции, Комиссии рынка финансов и капитала, Совету по конкуренции или другому правоохранительному или государственному учреждению в тех случаях, когда оно запрашивает сохраняемые или другие данные, и только в случае, если обязанность предоставлять такие данные определяется требованиями нормативных актов, и только в соответствии с требованиями этих нормативных актов;
- правоохранительным органам о кандидатах на вакансии в случаях, когда соответствующая должность связана с критической инфраструктурой Tele2, чтобы убедиться в том, что кандидат подходит на должность, и только в соответствии с требованиями нормативных актов;
- поставщикам услуг охраны, которые контролируют безопасность в помещениях и центрах Tele2;
- службам помощи, если клиент звонит на номер помощи в чрезвычайных ситуациях 112;
- бюро кредитной информации с соблюдением требований нормативных актов, регулирующих работу бюро кредитной информации;
- деловым партнерам – поставщикам услуг, если они обрабатывают персональные данные в статусе отдельного или совместного администратора в рамках заключения договоров, подключения и/или обеспечения услуг, соблюдая условия сотрудничества, например, персональные данные используются совместно с AS TV Play Baltics в статусе отдельного администратора в отношении предоставления услуги Go3 и обслуживания клиентов.

Tele2 по мере возможности не передает персональные данные в третьи страны (за пределы зоны Европейского союза и Европейской экономической зоны), однако если эта передача необходима, то персональные данные передаются только при условии строгого соблюдения требований Регламента и других нормативных актов, а также рекомендаций, изданных надзирающими органами.

Tele2 не несет ответственности за действия по обработке данных, которые предпринимают другие физические или юридические лица, если клиент самостоятельно передал любые персональные данные, пользуясь услугами Tele2, функциональностями сети или интернета, домашней страницей или мобильным приложением.

* Важнейшие изменения в данной редакции: изменена структура документа, добавлена актуальная дополнительная информация о процессах обработки персональных данных. Политика конфиденциальности составлена на латышском языке с переводом на русский язык. Если между латышским и русским вариантом возникнут разногласия, то определяющей является Политика конфиденциальности в редакции на латышском языке.

Права клиента

Клиент имеет право получить доступ к своим данным, потребовать их исправления или удаления, а также ограничить обработку своих персональных данных. Также клиент имеет право на перенос данных, а также право возразить против обработки своих персональных данных, в том числе он может захотеть не быть субъектом принятия автоматизированных решений или не быть использованным в профилировании.

В целях исключения риска несанкционированного разглашения данных третьим лицам Tele2 реализует права клиентов на основании заявления, проведя перед этим идентификацию клиента. Заявление можно подать одним из следующих способов:

- подписав надежной электронной подписью и отправив на адрес эл. почты DPO-LV@tele2.com (в данном случае в подписанный электронным способом документ необходимо включить и желаемый способ получения ответа);
- явившись лично в любой из центров обслуживания клиентов Tele2 и подав соответствующее заявление после проверки идентичности субъекта данных, проведенной работником;
- отправив письменное заявление на юридический адрес Tele2: ул. Делю, 5, Рига, LV-1004 (в таких случаях ответ дается только заказным письмом);
- отправив заявку из профиля портала самообслуживания www.mans.tele2.lv (для клиентов Tele2 и постоплаты Zelta Zivtiņa).

Tele2 рассмотрит полученные заявления, по мере возможностей выполнив запросы клиентов, и даст ответ в течение месяца со дня получения заявления. В отдельных случаях, если для подготовки ответа или выполнения запроса клиента понадобится больше времени, срок может быть продлен до двух месяцев. О продлении срока выполнения запроса Tele2 всегда проинформирует клиента отдельно.

Tele2 не имеет права предоставлять клиенту информацию об отдельных обработках данных, если ее запрещается разглашать в сфере национальной безопасности, обороны или уголовного права, или в целях обеспечения государственных финансовых интересов в налоговых делах или в других случаях в соответствии с требованиями нормативных актов или распоряжениями правоохранительных учреждений.

Нарушения в области персональных данных

Если клиент подозревает, что произошло или может произойти нарушение в области персональных данных (что является нарушением безопасности, в результате которого происходит случайное или незаконное уничтожение, утрата, преобразование, неразрешенное разглашение или получение доступа к отправленным, сохраненным или иным образом обрабатываемым персональным данным), просьба немедленно сообщить об этом, отправив информацию о том, что произошло, где и когда это произошло, какие персональные данные затрагивает событие и кому стали доступны персональные данные, на адрес эл. почты DPO-LV@tele2.com или позвонив по бесплатному номеру обслуживания клиентов 1600 (для клиентов Tele2) или на 29560600 для клиентов других операторов, предоставив при этом свои контактные данные на случай, если Tele2 понадобится дополнительная информация или для получения ответа в связи с конкретным случаем.

* Важнейшие изменения в данной редакции: изменена структура документа, добавлена актуальная дополнительная информация о процессах обработки персональных данных. Политика конфиденциальности составлена на латышском языке с переводом на русский язык. Если между латышским и русским вариантом возникнут разногласия, то определяющей является Политика конфиденциальности в редакции на латышском языке.

Обработка данных деловых партнеров

Tele2 обрабатывает данные деловых партнеров в тех случаях, когда это необходимо для заключения и выполнения условий договора о сотрудничестве в рамках коммерческой деятельности Tele2 для обеспечения предоставления услуг. Обрабатываемыми данными могут являться, например, данные доверенного лица делового партнера, персональные данные работника, в т. ч. информация о соответствии работника конкретным требованиям. С соблюдением соображений Регламента 2016/679 14, в обработке этих данных Регламент может не применяться настолько, насколько обработка связана с юридическим лицом, но данные физических лиц Tele2 всегда обрабатывает с соблюдением требований Регламента и национальных нормативных актов.

Изменения в Политике конфиденциальности

Политика конфиденциальности время от времени может обновляться или приниматься в новой редакции. Актуальная редакция Политики конфиденциальности всегда доступна на сайте Tele2 в разделе «Политика конфиденциальности», а также в распечатанном виде в центрах обслуживания клиентов Tele2. Внося изменения в Политику конфиденциальности, Tele2 будет информировать клиентов о принятии новой редакции, указывая актуальную дату редактирования в документе самой Политики, делая его доступным на сайтах Tele2 и в центрах обслуживания клиентов, а также информируя клиентов иным способом (на сайте самообслуживания, в виде сообщения, другим способом), если изменения важны.

Контактная информация

Если возникли какие-либо вопросы, обращайтесь к специалисту Tele2 по защите данных, отправив письмо на: DPO-LV@tele2.com.

Об изменениях в Политике конфиденциальности Tele2 информирует субъектов данных, публикуя актуальную редакцию на домашних страницах Tele2 www.tele2.lv и www.zeltazivtina.lv, а также делая ее доступной в центрах Tele2 по запросу клиента.

Если клиент, сотрудничая с Tele2, не может добиться реализации своих прав, он имеет право подать соответствующую жалобу в Государственную инспекцию данных по адресу: ул. Элияс, 17, Рига, LV-1050.

* Важнейшие изменения в данной редакции: изменена структура документа, добавлена актуальная дополнительная информация о процессах обработки персональных данных. Политика конфиденциальности составлена на латышском языке с переводом на русский язык. Если между латышским и русским вариантом возникают разногласия, то определяющей является Политика конфиденциальности в редакции на латышском языке.