Политика конфиденциальности

1. Общие положения

1.1. Этот документ (Политика) объясняет, как мы обрабатываем ваши персональные данные на сайте https://sushi-darom.com.

1.2. Мы соблюдаем закон № 152-ФЗ «О персональных данных» и заботимся о вашей конфиденциальности.

1.3. Оператором персональных данных является Индивидуальный предприниматель Цой Владимир Константинович (ИНН 070305154017) (далее – «Оператор»). Для исполнения договоров розничной купли-продажи, заключённых с Вами через Сайт, Оператор передаёт необходимые персональные данные (ФИО, телефон, адрес доставки) лицам, имеющим договор коммерческой концессии (франчайзи) с Оператором. Франчайзи 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 Федерального закона № 152-ФЗ.

1.4. Настоящая Политика действует с момента ее размещения на Сайте. Используя Сайт и проставляя отметку (галочку) в соответствующем поле при регистрации или оформлении заказа, вы даете согласие на обработку персональных данных в соответствии с настоящей Политикой.

2. Основные понятия

2.1. Персональные данные — это информация, которая относится к вам (например, имя, email, телефон).

2.2. Оператор — это владелец сайта, который отвечает за обработку ваших данных.

2.3. Мы – под данным термином подразумеваем Оператора – ИП Цой Владимир Константинович, а также уполномоченных им лиц (франчайзи), обрабатывающих персональные данные по его поручению.

2.4. Вы - под данным термином подразумевается Пользователи, Клиенты и Посетители сайта

3. Цели обработки данных

3.1. Обработка персональных данных осуществляется для:

- регистрации пользователей на Сайте;
- предоставления услуг и информации;
- обработки запросов и обращений;
- улучшения качества работы Сайта;
- информирования о новых акциях, скидках и специальных предложениях
- ведения и хранения переписки с пользователями (включая аудиозаписи телефонных разговоров) для разрешения споров, подтверждения заказов и контроля качества.
- обеспечение коммуникации через мессенджеры (в том числе Telegram), что может влечь трансграничную передачу данных.

4. Срок обработки данных

4.1. Персональные данные обрабатываются в течение всего срока действия договора между Вами и Оператором (включая период регистрации и использования учетной записи на Сайте). После прекращения договорных отношений (в том числе удаления учетной записи) или при отсутствии активности Пользователя на Сайте более 3 (трех) лет подряд, а также при отзыве согласия, персональные данные подлежат уничтожению, если иное не предусмотрено законом.

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 продлен в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (например, по запросу суда или правоохранительных органов).

5. Какие данные мы собираем

5.1. Мы можем собирать:

ваше ФИО и контактные данные (телефон, email) а также адрес доставки;

данные для входа на сайт (логин, пароль);

техническую информацию (IP-адрес, cookies);

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)

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 путем 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 cookie может повлиять на работу отдельных функций Сайта.

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

6. Как мы обрабатываем 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 и на ведение переписки) дается путем проставления отметки (символа «галочка») в соответствующем поле при регистрации на Сайте или при оформлении заказа.

6.2. Мы обрабатываем ваши персональные данные двумя способами: с помощью компьютеров (автоматически) и вручную (без использования техники). При этом мы выполняем только следующие действия:

Собираем данные (например, когда вы заполняете форму на сайте);

Систематизируем их (приводим в порядок для удобства использования);

Храним (сохраняем в защищенных системах);

Обновляем (исправляем или дополняем, если это необходимо);

Обезличиваем (удаляем информацию, которая позволяет вас идентифицировать, если это требуется);

Уничтожаем (полностью удаляем данные, когда они не нужны, или когда Вы об этом попросили).

6.3. Мы храним данные в защищенных системах и не передаем их третьим лицам без вашего разрешения, кроме случаев, когда это требует закон.

6.4. Обработка переписки с пользователями:

6.4.1. 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 наши адреса (rimcovod@yandex.ru);

сообщения в мессенджерах 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).

6.4.2. 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.

6.4.3. Срок 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.

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

6.4.5. 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).

6.4.6. 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.

6.4.7. При использовании мессенджеров для общения с вами (подтверждение заказа, рассылка статусов, поддержка) Оператор направляет ваши персональные данные (номер телефона, текст сообщений) на серверы соответствующих мессенджеров, которые могут находиться за пределами РФ. Такая передача осуществляется только с вашего согласия на трансграничную передачу.

7. Ваши права

7.1. Вы можете:

запросить доступ к своим данным;

попросить исправить или удалить данные;

отозвать согласие на обработку данных.

7.2. Порядок отзыва согласия на обработку персональных данных:

Вы можете в любой момент отозвать свое согласие, направив письменное уведомление на наш электронный адрес (rimcovod@yandex.ru) с пометкой «Отзыв согласия на обработку ПДн». В уведомлении должны быть указаны: ваши ФИО, контактные данные (телефон, email), а также текст: «Отзываю согласие на обработку моих персональных данных, предоставленное в соответствии с Политикой конфиденциальности сайта». С момента получения такого уведомления Оператор прекращает обработку ваших персональных данных и уничтожает их в порядке, предусмотренном п. 4.2 настоящей Политики.

Также вы можете написать нам для уточнения порядка реализации других прав, предусмотренных Федеральным законом “О персональных данных”.

8. Как мы защищаем данные

8.1. Мы используем современные технологии, чтобы защитить ваши данные от утечки, взлома или неправомерного использования.

9. Как с нами связаться

9.1. Если у вас есть вопросы о ваших данных, пишите нам по электронной почте: rimcovod@yandex.ru

10. Заключительные положения

10.1. Эта Политика действует с момента ее публикации на сайте.

10.2. Мы можем обновлять Политику, уведомляя вас об изменениях путем размещения новой версии на Сайте. Новая редакция вступает в силу через 10 (десять) календарных дней после публикации, если иное не предусмотрено самой редакцией.