

Политика конфиденциальности

Настоящая Политика конфиденциальности персональных данных (далее – Политика конфиденциальности) действует в отношении всей информации, которую данный сайт, на котором размещен текст этой Политики конфиденциальности, может получить о Пользователе, а также любых программ и продуктов, размещенных на нем.

Настоящая Политика в отношении обработки персональных данных пользователей (далее — «Политика») разработана в целях реализации требований ст. 18.1 Федерального закона № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных» (далее – «Закон») и действует в отношении всей информации, которую можно получить о пользователях во время использования ими сайта *volkswagen-rnd.ru* в сети Интернет (далее – «Сайт»), а также в отношении информации, которую можно получить из форм согласий на обработку персональных данных конечных покупателей автомобилей (далее – «Конечные покупатели», «Клиенты»).

1 - Обработка и обеспечение безопасности персональных данных пользователей

Администрацией сайта осуществляется в соответствии с требованиями Конституции РФ, Федерального закона № 152-ФЗ, подзаконных актов, других определяющих случаи и особенности обработки персональных данных федеральных законов РФ, руководящих и методических документов ФСТЭК России и ФСБ России

2 - При обращении в службу клиентской поддержки Администрации сайта на сайте *volkswagen-rnd.ru*, Вы ознакомливаетесь с Политикой, подписываете согласие на обработку персональных данных и указываете свои персональные данные, тем самым Вы выражаете согласие на обработку своих персональных данных на условиях, предусмотренных настоящей Политикой.

3 - Администрация придерживается правил по обеспечению конфиденциальности и безопасности Ваших персональных данных. Предоставляя свои персональные данные, Вы даете согласие на то, что Администрация сайта вправе использовать такие данные в соответствии с

настоящей Политикой. Если у Вас возникнут какие-либо вопросы, связанные с конфиденциальностью персональных данных, пожалуйста, свяжитесь с нами, используя контактные данные, размещенные на Сайте.

4 - Понятия, связанные с обработкой персональных данных, используются в том значении, в котором они приведены в ст.3 Федерального закона № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных».

5 - Если Вы решили предоставить Администрации сайта свои персональные данные, заполнили и подписали согласие на обработку персональных данных, заполнили форму на сайте, оставили комментарий на нашем сайте, отправили письмо и т.д., мы можем использовать данную информацию для ответа на Ваше сообщение и /или чтобы предоставить Вам интересующую Вас информацию о товарах и/или)/ услугах. Отправка данной информации (имя, почтовый адрес, номер телефона, адрес электронной почты и т.д.) является добровольной и обязательна для получения услуг Общества.

6 - Добровольно предоставляя Администрации сайта информацию о себе, Вы выражаете согласие на ее обработку Администрацией сайта.

7 - Если Вы не согласны с настоящей Политикой, просим Вас не предоставлять Администрации сайта свои персональные данные на сайте *volkswagen-rnd.ru* или не подписывать согласие на обработку персональных данных.

8 - Настоящая Политика является внутренним документом Администрации сайта и во исполнение ст. 18.1 Закона должна быть опубликована на Сайте или иным образом обеспечен неограниченный доступ к данному документу.

Действие согласия на распространение персональных данных заканчивается с момента направления субъектом требований о прекращении такой обработки.

Положения и термины в рамках Политики персональных данных

1 - В рамках настоящей Политики персональными данными пользователя и/или Конечного покупателя является информация, которую пользователи/ Конечные покупатели предоставляют о себе самостоятельно при использовании Сайта и/или в согласии на обработку персональных данных. К такой информации относятся: фамилия, имя, отчество, пол, паспортные данные, дата и место рождения, адрес места жительства, контактные данные (номер домашнего, мобильного, рабочего телефонов, адрес электронной почты), семейное, социальное, имущественное положение, образование, сведения о профессиональной деятельности, информация об автомобиле (идентификационный номер (VIN-код)автомобиля, государственный номерной знак автомобиля, модель приобретенного /обслуживаемого автомобиля, название дилерского центра, где приобретен/ обслуживался/ ремонтировался автомобиль, дата выдачи автомобиля при покупке/из сервиса, пробег автомобиля, перечень работ, проведенных с автомобилем, перечень замененных деталей, данные о пользователе, которые станут известны в ходе взаимодействия пользователя с Администрацией сайта, а также иная общедоступная информация о пользователе/ Конечном покупателе.

2 - На Сайте не проверяется достоверность персональных данных, предоставляемых пользователями, и не осуществляется контроль над их дееспособностью. Однако предполагается, что пользователи предоставляют достоверную и достаточную персональную информацию по вопросам, предлагаемым на формах Сайта, и поддерживают эту информацию в актуальном состоянии.

3 - Персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

4 - Администрация сайта – уполномоченные сотрудники на управления сайтом, действующие от его имени, которые организуют и (или) осуществляет обработку персональных данных, а также определяет цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными.

5 - Информация– сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления.

- 6 - Обработка персональных данных – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемые с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.
- 7 - Автоматизированная обработка персональных данных – обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники.
- 8 - Предоставление персональных данных– действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц.
- 9 - Распространение персональных данных – действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц.
- 10 - Трансграничная передача персональных данных– передача персональных данных на территорию иностранного государства органу власти иностранного государства, иностранному физическому лицу или иностранному юридическому лицу.
- 11 - Блокирование персональных данных– временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, когда обработка необходима для уточнения персональных данных).
- 12 - Уничтожение персональных данных– действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и/или в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных.
- 13 - Обезличивание персональных данных– действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной

информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных.

14 - Информационная система персональных данных – совокупность содержащихся в базах данных персональных данных и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств.

Правовые основания и цели обработки персональных данных

1 - Целями настоящей Политики являются:

обработка персональных данных пользователей с целью обращения в клиентскую службу Администрации сайта с использованием Сайта и направления мнения об автомобилях или работе автосалона, а также получение пользователем ответа от Администрации сайта на обращение;

проведение Администрацией сайта опросов и исследований, направленных на выявление удовлетворенности/неудовлетворенности клиентов

проведение Администрацией, уполномоченными ими лицами и контрагентами маркетинговых исследований в области продаж, сервиса, послепродажного обслуживания пользователя

получение и исследование Администрацией сайта статистических данных об объемах продаж и качестве оказываемых услуг;

ведение Администрацией сайта историй обращений клиентов в сервисные организации и учет гарантийного ремонта;

осуществление сервисного и гарантийного обслуживания автомобилей; информирование пользователей об открытии и закрытии автомобильных салонов по продажам и обслуживанию автомобилей, о сервисных акциях и отзывных кампаниях; проведение Администрацией сайта маркетинговых программ;

изучение конъюнктуры рынка оказываемых услуг и автомобилей, автомобильных запасных частей и аксессуаров постоянное совершенствование уровня предоставляемых операторами услуг;

продвижение товаров и услуг операторов на рынке путем сбора, систематизации, накопления, использования, хранения, уточнения, передачи третьим лицам персональных данных владельца автомобиля в вышеуказанных целях;

направление пользователям уведомлений и информационных сообщений; а также иные цели, указанные в согласии на обработку персональных данных.

2 - Для повышения качества Вашего обслуживания и разрешения спорных ситуаций, телефонные разговоры между Вами и нашими сотрудниками могут записываться и могут быть прослушаны.

3 - Звоня нам или получая от нас звонок, Вы выражаете свое согласие на запись и возможное прослушивание записи Вашего телефонного разговора.

4 - Мы с соблюдением действующего законодательства осуществляем запись Ваших разговоров с центром технической поддержки клиентов или других аналогичных контактов.

Принципы обработки персональных данных

1 - Обработка персональных данных у Администрации сайта осуществляется на основе следующих принципов: законности и справедливой основы; ограничения обработки персональных данных достижением конкретных, заранее определенных и законных целей; недопущения обработки персональных данных, несовместимой с целями сбора персональных данных; недопущения объединения баз данных, содержащих персональные данные, обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой; обработки только тех персональных данных, которые отвечают целям их обработки; соответствия содержания и объема обрабатываемых персональных данных заявленным целям обработки;

недопущения обработки персональных данных, избыточных по отношению к заявленным целям их обработки; обеспечения точности, достаточности и актуальности персональных данных по отношению к целям обработки персональных данных; уничтожения либо обезличивания персональных данных по достижении целей их обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, при невозможности устранения Администрацией сайта допущенных нарушений персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

2 - Администрация сайта также принимает усилия по защите Персональных данных, которые автоматически передаются в процессе посещения страниц сайта:

- IP адрес;
- информация из cookies;
- информация о браузере (или иной программе, которая осуществляет доступ к сайту);
- время доступа;
- посещенные адреса страниц;
- реферер (адрес предыдущей страницы) и т.п.

3 - Отключение cookies может повлечь невозможность доступа к сайту.

4 - Сайт осуществляет сбор статистики об IP-адресах своих посетителей.

Данная информация используется с целью выявления и решения технических проблем, для контроля корректности проводимых операций.

Способы обработки персональных данных

1 - Обработка персональных данных пользователей на Сайте осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», иных нормативных актов в области защиты информации, а также в соответствии с внутренними распорядительными документами.

2 - Обработка Ваших персональных данных означает осуществление любых действий или совокупность действий, совершаемых с Вашими персональными данными, в том числе сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение,

использование и передачу (распространение, предоставление, доступ), включая трансграничную передачу, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение. Мы можем обрабатывать Ваши персональные данные любым способом, разрешенным применимым законодательством, как с использованием, так и без использования средств автоматизации.

3 - Обработка персональных данных осуществляется Администрацией сайта с согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации в области персональных данных, с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации,

4 - Администрация сайта без согласия субъекта персональных данных не раскрывает третьим лицам и не распространяет персональные данные, если иное не предусмотрено федеральным законом и настоящей Политикой.

5 - Администрация сайта вправе поручить обработку персональных данных другому лицу на основании заключаемого с этим лицом договора. Договор должен содержать перечень действий (операций) с персональными данными, которые будут совершаться лицом, осуществляющим обработку персональных данных, цели обработки, обязанность такого лица соблюдать конфиденциальность персональных данных и обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке, а также требования к защите обрабатываемых персональных данных в соответствии со статьей 19 Закона. Лицо, осуществляющее обработку персональных данных по поручению, обязано соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные ФЗ–152 и настоящей Политикой.

6 - Администрация сайта может предоставлять Ваши персональные третьим лицам, с которыми Администрация сайта заключает соответствующие договоры, на основании Вашего согласия и в определенной Политикой случаях, в том числе уполномоченным сервисным и торговым организациям, курьерским службам, организациями почтовой связи, операторам электросвязи, деловым партнерам предоставляющим услуги гарантийного обслуживания, страхования, кредитования, помощи на дорогах, ведение маркетинговых и

исследовательских программ, предоставление рекламных и деловых материалов путем передачи СМС-сообщений и по электронной почте.

7 - Кроме того, Администрация сайта может раскрыть Ваши данные в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе при наличии хотя бы одного из следующих условий:

обработка персональных данных осуществляется с согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных;

обработка персональных данных необходима для достижения целей, предусмотренных международным договором Российской Федерации или законом, для осуществления и выполнения возложенных законодательством Российской Федерации на оператора функций, полномочий и обязанностей;

обработка персональных данных необходима для осуществления правосудия, исполнения судебного акта, акта другого органа или должностного лица, подлежащих исполнению в соответствии с законодательством Российской Федерации об исполнительном производстве;

обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем, по которому является субъект персональных данных, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем;

обработка персональных данных необходима для осуществления прав и законных интересов оператора или третьих лиц либо для достижения общественно значимых целей при условии, что при этом не нарушаются права и свободы субъекта персональных данных;

осуществляется обработка персональных данных, подлежащих опубликованию или обязательному раскрытию в соответствии с федеральным законом.

В рамках обработки персональных данных для Администрации сайта и субъектов персональных данных определены следующие права.

Субъект персональных данных имеет право:

получать информацию, касающуюся обработки его персональных данных, в порядке, форме и сроки, установленные законодательством о персональных данных;

требовать уточнения своих персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, недостоверными, незаконно полученными, не являются необходимыми для заявленной цели обработки или используются в целях, не заявленных ранее при предоставлении субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных;

принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав; отозвать свое согласие на обработку персональных данных; иные права, предусмотренные законодательством о персональных данных.

Администрация сайта имеет право: обрабатывать персональные данные субъекта персональных данных в соответствии с заявленной целью;

требовать от субъекта персональных данных предоставления достоверных персональных данных, необходимых для исполнения договора, идентификации субъекта персональных данных, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством о персональных данных;

ограничить доступ субъекта персональных данных к его персональным данным в случае, если доступ субъекта персональных данных к его персональным данным нарушает права и законные интересы третьих лиц, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

обрабатывать персональных данных, разрешенных субъектом персональных данных для распространения с учетом положений ст. 10.1. 152–ФЗ; осуществлять обработку персональных данных, подлежащих опубликованию или обязательному раскрытию в соответствии с

законодательством Российской Федерации; поручить обработку персональных данных другому лицу с согласия субъекта персональных данных;

иные права, предусмотренные законодательством о персональных данных. Обеспечение безопасности персональных данных.

**Для обеспечения защиты Ваших персональных данных
Администрацией сайта были приняты следующие меры:**

для обеспечения безопасности персональных данных в информационных системах нами была внедрена система защиты персональных данных, согласно требованиям законодательства Российской Федерации;

все носители с Вашими персональными данными как бумажные, так и электронные, подлежат учету и к ним применяются строгие требования по хранению и уничтожению;

доступ к Вашим персональным данным имеет минимально необходимое количество сотрудников Администрации сайта и только в целях выполнения ими их должностных обязанностей;

со всеми сотрудниками Администрации сайта, имеющими доступ к Вашим персональным данным, заключены соглашения о неразглашении; Администрация сайта постоянно повышает уровень безопасности Ваших персональных данных благодаря периодическим внутренним аудитам и, при обнаружении несоответствий, в самые короткие сроки устраняет их причины; для защиты персональных данных пользователей на Сайте принимаются все необходимые организационные и технические меры от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий третьих лиц с персональными данными;

принятие локальных нормативных актов и иных документов в области обработки и защиты персональных данных;

хранение материальных носителей персональных данных с соблюдением условий, обеспечивающих сохранность персональных данных и исключающих несанкционированный доступ к ним;

иные меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации в области персональных данных

Разрешение споров:

1 - До обращения в суд с иском по спорам, возникающим из отношений между Клиентом и Администрацией сайта, обязательным является предъявление претензии (письменного предложения о добровольном урегулировании спора).

2- Получатель претензии в течение 30 календарных дней со дня получения претензии, письменно уведомляет заявителя претензии о результатах рассмотрения претензии.

3 - При недостижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством.

4 - К настоящей Политике конфиденциальности и отношениям между Клиентом и Администрацией сайта применяется действующее законодательство.

Дополнительные условия

1 - Администрация сайта вправе вносить изменения в настоящую Политику конфиденциальности без согласия Клиента.

2 - Новая Политика конфиденциальности вступает в силу с момента ее размещения на Сайте, если иное не предусмотрено новой редакцией Политики конфиденциальности.

