

Политика конфиденциальности

Настоящая Политика конфиденциальности (далее – Политика конфиденциальности) разработана и утверждена ООО «Диван Трейд» (ИНН 7726457128, ОГРН 1197746537185, 129110, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Мещанский, ул. Большая Переяславская, дом 10, этаж 1, помещение V, комната 13) (далее – «Оператор») для упорядочения обращения с персональными данными субъектов персональных данных – пользователей ресурсов интернет-магазина divan.ru, – потенциальных клиентов/клиентов, желающих приобрести товары, продаваемые Оператором (и сопутствующие товары/работы/услуги) (далее – «Пользователь»).

Правовыми основаниями обработки персональных данных являются:

- федеральные законы и принятые на их основе нормативные правовые акты, регулирующие отношения, связанные с деятельностью Оператора;
- уставные документы Оператора;
- договоры, заключаемые между Оператором и Пользователем;
- согласие на обработку персональных данных.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ

1.1. В настоящей Политике конфиденциальности используются следующие термины:

1.1.1. «Администрация интернет-магазина» – уполномоченные лица Оператора, которые организуют обработку персональных данных, а также определяют цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными.

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

1.1.3. «Обработка персональных данных» – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых 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 доступа), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

1.1.4. «Конфиденциальность персональных данных» – обязательное для соблюдения Оператором или иным получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространения без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.

1.1.5. «Ресурсы интернет-магазина» – сайт Оператора, имеющий адрес в сети Интернет – <https://divan.ru/>, и мобильное приложение divan.ru: мебель для интерьера.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Использование Пользователем Ресурсов интернет-магазина/оформление заказа у Оператора, в том числе по телефону, означает согласие с настоящей Политикой конфиденциальности и условиями обработки персональных данных Пользователя.

2.2. В случае несогласия с условиями Политики конфиденциальности Пользователь должен прекратить использование Ресурсов интернет-магазина/не осуществлять заказы у Оператора.

2.3. Оператор не контролирует и не несет ответственность за сайты и иные интернет-ресурсы третьих лиц, на которые Пользователь может перейти по ссылкам, доступным на

Ресурсах интернет-магазина. Оператор не несет ответственности за защиту и конфиденциальность любой информации, предоставленной Пользователем на веб-сайтах и иных интернет-ресурсах третьих лиц, после того как он покинул Ресурс интернет-магазина.

2.4. Администрация интернет-магазина не проверяет достоверность персональных данных, предоставляемых Пользователем.

3. ПРЕДМЕТ ПОЛИТИКИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

3.1. Настоящая Политика Конфиденциальности устанавливает обязательства Оператора по неразглашению и обеспечению режима защиты конфиденциальности персональных данных, которые Пользователь предоставляет по запросу при регистрации на Ресурсах интернет-магазина и/или при оформлении заказа для приобретения товара/работ/услуг.

3.2. Персональные данные, разрешённые к обработке в рамках настоящей Политики Конфиденциальности, предоставляются Пользователем путём заполнения регистрационной формы на Ресурсах интернет-магазина и/или сообщаются работнику Оператора и включают в себя следующую информацию:

3.2.1. Фамилию, имя, отчество Пользователя;

3.2.2. Контактный телефон Пользователя;

3.2.3. Адрес электронной почты (e-mail);

3.2.4. Адрес доставки товара /место жительства Пользователя;

3.2.5. Сведения об участии в программе лояльности (идентификатор участника программы лояльности, количество бонусных баллов, персональные предложения);

3.2.6. История покупок (заказов) у Оператора, а также иные сведения о Пользователе, добровольно представленные Пользователем Оператору/получаемые Оператором в процессе использования Пользователем Ресурсов интернет-магазина.

3.3. При посещении Ресурса интернет-магазина Оператор запрашивает согласие Пользователя на:

3.3.1. Обработку данных, которые автоматически передаются в процессе использования Ресурсов интернет-магазина посредством программного обеспечения - сервисов веб-аналитики, в том числе третьих лиц, такого как Яндекс Метрика, Яндекс Метрика для приложений (AppMetrica), включая Яндекс Тег Менеджер:

- адрес интернет-протокола (IP адрес);
- информация о браузере (или иной программе, которая осуществляет доступ к показу рекламы), информацию об устройстве, операционной системе, характеристиках экрана, часовом поясе;
- время доступа;
- географические данные;
- адрес страницы, на которой расположен рекламный блок;
- наличие JavaScript и JavaScript-события (отправка формы, скроллинг страницы)
- скачивание файлов;
- адрес предыдущей страницы (реферер);
- информация о действиях Пользователя, связанных с электронной коммерцией (в частности, данные о просмотрах, покупках, добавлениях в корзину и т. п.).

3.3.2. Использование куки-файлов (cookies), представляющих собой небольшие фрагменты данных, отправляемые сервером и хранящиеся в браузере пользователя для сохранения информации о сессиях, предпочтениях и авторизации.

Типы куки-файлов, используемых на Ресурсах интернет-магазина:

- Технические (обязательные) куки. Эти куки нужны для работы Ресурса интернет-магазина. Без них нельзя войти в личный кабинет, добавить товар в корзину или переключить язык интерфейса. Они не требуют согласия Пользователя, потому что без них Ресурс интернет-магазина просто не сможет работать.
- Аналитические куки. Эти файлы собирают статистику: количество посетителей Ресурса интернет-магазина, популярность страниц Ресурса интернет-магазина, время, проведенное Пользователем на Ресурсе интернет-магазина. Они помогают Оператору улучшать работу ресурса.
- Функциональные куки. Они позволяют Ресурсу интернет-магазина запоминать индивидуальные настройки Пользователя (язык интерфейса, валюту, тему).
- Рекламные (маркетинговые) куки. Эти куки собирают информацию о поведении Пользователя и используются для показа персонализированной рекламы.

Срок хранения куки-файлов зависит от конкретного типа, но в любом случае не превышает срока, необходимого для достижения целей обработки персональных данных.

3.3.3. Обработка данных осуществляется в целях аналитики, персонификации, улучшения работы Ресурсов интернет-магазина и совершенствования его сервисов.

В случае отказа от обработки данных я проинформирован о необходимости прекратить использование Ресурса интернет-магазина или отключить куки-файлы (для которых такая возможность предусмотрена) в настройках браузера. Отключение куки-файлов может повлечь невозможность доступа к разделам Ресурсов интернет-магазина, требующим авторизации.

4. ЦЕЛИ СБОРА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

4.1. Персональные данные Пользователя обрабатываются в целях:

- 4.1.1. Идентификации Пользователя, зарегистрированного на Ресурсах интернет-магазина, для оформления заказа и (или) заключения и исполнения Договора купли-продажи товара (предоставления сопутствующих услуг/работ), включая исполнение гарантийных обязательств (персональные данные, указанные в п.3.2.).
- 4.1.2. Предоставления Пользователю доступа к персонализированным разделам Ресурсов интернет-магазина (персональные данные, указанные в п. 3.2.).
- 4.1.3. Установления с Пользователем обратной связи, включая направление уведомлений, запросов, касающихся использования Ресурсов интернет-магазина, оказания услуг, обработку запросов и заявок от Пользователя, публикацию отзывов Пользователя (персональные данные, указанные в п. 3.2.).
- 4.1.4. Определения места нахождения Пользователя для обеспечения безопасности, предотвращения мошенничества (персональные данные, указанные в п. 3.3.).
- 4.1.5. Подтверждения достоверности и полноты персональных данных, предоставленных Пользователем (персональные данные, указанные в п. 3.2.).
- 4.1.6. Создания учетной записи для совершения покупок, если Пользователь дал согласие на создание учетной записи (персональные данные, указанные в п. 3.2.).

- 4.1.7. Уведомления Пользователя Ресурсов интернет-магазина о состоянии заказа (персональные данные, указанные в п. 3.2.).
- 4.1.8. Обработки и получения платежей, подтверждения налога или налоговых льгот, оспаривания платежа, определения права на получение кредитной линии Пользователем (персональные данные, указанные в п.п. 3.2., 3.3.).
- 4.1.9. Предоставления Пользователю эффективной клиентской и технической поддержки при возникновении проблем, связанных с использованием Ресурсов интернет-магазина (персональные данные, указанные в п.п. 3.2., 3.3.).
- 4.1.10. Предоставления Пользователю с его согласия обновлений сведений о товарах (работах/услугах), специальных предложений, информации о ценах, новостной рассылки и иных сведений от имени Оператора (интернет-магазина) или от имени партнеров Оператора (персональные данные, указанные в п.п. 3.2.1.-3.2.3., 3.2.5.-3.2.6.).
- 4.1.11. Осуществления рекламной деятельности с согласия Пользователя (персональные данные, указанные в п.п. 3.2.1.-3.2.3., 3.2.5.-3.2.6.).
- 4.1.12. Предоставления доступа Пользователю на ресурсы (сайты и/или сервисы) партнеров с целью получения товаров, работ и услуг (персональные данные, указанные в п.п. 3.2., 3.3.).
- 4.1.13. Обеспечения возможности участия Пользователя в программе лояльности, условия которой размещены на Ресурсах интернет-магазина (персональные данные, указанные в п.п. 3.2.).
- 4.1.14. Анализа поведения Пользователя для улучшения работы интернет-магазина, персонализации предложений и подбора Товара, а также для статистических исследований (персональные данные, указанные в п. 3.3.).
- 4.1.15. Досудебного и судебного урегулирования претензий, требований и споров (персональные данные, указанные в п.п. 3.2.).

5. СПОСОБЫ И СРОКИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

- 5.1. Обработка персональных данных Пользователя осуществляется в течение срока, необходимого для достижения соответствующей цели обработки персональных данных, если иной срок хранения не установлен действующим законодательством Российской Федерации, любым законным способом, из тех, что перечислены в п. 1.1.3. Пользователь, предоставивший согласие на обработку персональных данных, вправе отозвать такое согласие, направив Оператору письменный отзыв согласия любым доступным способом, в том числе по электронной почте Оператора, адрес которой указан на Ресурсах интернет-магазина.
- 5.2. Пользователь соглашается с тем, что Оператор вправе передавать персональные данные третьим лицам, в частности, [партнерам](#) – производителям товаров, подрядчикам по оказанию услуг/выполнению работ, курьерским службам, организациям почтовой связи, операторам электросвязи, исключительно в целях удовлетворения потребности Пользователя в товарах (работах/услугах), исполнения заказов Пользователя, включая доставку товара.
- 5.3. Персональные данные Пользователя могут быть переданы уполномоченным органам государственной власти Российской Федерации только по основаниям и в порядке, установленным законодательством Российской Федерации.
- 5.4. При утрате или разглашении персональных данных Администрация интернет-магазина информирует Пользователя об утрате или разглашении персональных данных.
- 5.5. Администрация интернет-магазина принимает необходимые организационные и технические меры для защиты персональной информации Пользователя от неправомерного или случайного

доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий третьих лиц.

5.6. Администрация интернет-магазина совместно с Пользователем принимает все необходимые меры по предотвращению убытков или иных отрицательных последствий, вызванных утратой или разглашением персональных данных Пользователя.

6. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

6.1. Пользователь обязан:

6.1.1. Предоставить достоверную информацию о себе.

6.1.2. Обновить, дополнить предоставленную информацию в случае изменения данной информации.

6.2. Оператор обязан:

6.2.1. Использовать полученную информацию исключительно для целей, указанных в п. 4 настоящей Политики Конфиденциальности.

6.2.2. Обеспечить хранение персональных данных таким образом, чтобы избежать несанкционированного доступа к ним, хранить их в тайне, не разглашать без предварительного письменного разрешения Пользователя, а также не осуществлять обмен, опубликование, либо разглашение иными возможными способами переданных персональных данных Пользователя, за исключением п.п. 5.2. и 5.3. настоящей Политики Конфиденциальности. Прекратить обработку, в том числе хранение персональных данных при достижении целей обработки персональных данных. В этом случае персональные данные подлежат уничтожению путем их удаления без возможности восстановления.

6.2.3. Принимать меры предосторожности для защиты конфиденциальности персональных данных Пользователя согласно порядку, обычно используемому для защиты такого рода информации в существующем деловом обороте.

6.2.4. Осуществить блокирование персональных данных, относящихся к соответствующему Пользователю, согласно п. 9.6., п. 9.8.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. Оператор, не исполнивший свои обязательства, несёт ответственность за убытки, понесённые Пользователем в связи с неправомерным использованием персональных данных, в соответствии с законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных п.п. 5.2., 5.3. и 7.2. настоящей Политики Конфиденциальности.

7.2. В случае утраты или разглашения конфиденциальной информации Оператор не несёт ответственность, если данная конфиденциальная информация:

7.2.1. Стала публичным достоянием до её утраты или разглашения Оператором.

7.2.2. Была получена от третьей стороны до момента её получения Оператором.

7.2.3. Была разглашена с согласия Пользователя.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. До обращения в суд с иском по спорам, возникающим из отношений между Пользователем и Оператором, обязательным является предъявление претензии (письменного предложения о добровольном урегулировании спора).

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

8.3. При не достижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.4. К настоящей Политике Конфиденциальности и отношениям между Пользователем и Оператором применяется действующее законодательство Российской Федерации.

9. РЕГЛАМЕНТ РЕАГИРОВАНИЯ НА ЗАПРОСЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

9.1. Оператор предоставляет подтверждение факта обработки персональных данных, правовые основания и цели обработки персональных данных, а также иные сведения, указанные в ч. 7 ст. 14 Закона о персональных данных, Пользователю или его представителю в течение 10 рабочих дней с момента обращения либо получения соответствующего запроса. Указанный срок может быть продлен, но не более чем на 5 рабочих дней, если Оператор направит в адрес Пользователя мотивированное уведомление с указанием причин продления срока.

9.2. Указанные сведения Оператор предоставляет Пользователю или его представителю в той форме, в которой направлены соответствующие обращение либо запрос, если иное не указано в обращении или запросе.

9.3. Запрос должен содержать:

- ФИО Пользователя / ФИО представителя, адрес Пользователя, номер его телефона, при необходимости способ предоставления ответа;
- сведения, подтверждающие факт обработки персональных данных Пользователя;
- подпись Пользователя или его представителя;
- к запросу должно прилагаться подтверждение полномочий представителя Пользователя.

Запрос может быть направлен следующими способами: по адресу Оператора, указанному в ЕРГЮЛ, по электронной почте Оператора, адрес которой указан на Ресурсах интернет-магазина.

9.4. Если в обращении (запросе) Пользователя не отражены все необходимые сведения или Пользователь не обладает правами доступа к запрашиваемой информации, то ему направляется мотивированный отказ.

9.5. Право Пользователя на доступ к его персональным данным может быть ограничено в соответствии с ч. 8 ст. 14 Закона о персональных данных, в том числе если доступ к его персональным данным нарушает права и законные интересы третьих лиц.

9.6. В случае выявления неточных персональных данных при обращении Пользователя или его представителя либо по их запросу или по запросу уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных Оператор осуществляет блокирование персональных данных, относящихся к этому Пользователю, с момента такого обращения или получения указанного запроса на период проверки, если блокирование персональных данных не нарушает права и законные интересы Пользователя или третьих лиц.

9.7. В случае подтверждения факта неточности персональных Оператор на основании сведений, представленных Пользователем или его представителем либо уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, или иных необходимых документов обязан уточнить персональные данные в течение 7 рабочих дней со дня представления таких сведений и снять блокирование персональных данных.

9.8. В случае выявления неправомерной обработки персональных данных при обращении

Пользователя или его представителя либо по их запросу либо по запросу уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных Оператор осуществляет блокирование неправомерно обрабатываемых персональных данных, относящихся к этому Пользователю, с момента такого обращения или получения указанного запроса на период проверки.

9.9. В случае установления факта неправомерной или случайной передачи (предоставления, распространения, доступа) персональных данных, повлекшей нарушение прав субъектов персональных данных, Оператор обязан с момента выявления такого инцидента Оператором, уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных или иным заинтересованным лицом уведомить уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных:

1) в течение двадцати четырех часов о произошедшем инциденте, о предполагаемых причинах, повлекших нарушение прав субъектов персональных данных, и предполагаемой вреде, нанесенном правам субъектов персональных данных, о принятых мерах по устранению последствий соответствующего инцидента, а также предоставить сведения о лице, уполномоченном на взаимодействие с уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, по вопросам, связанным с выявленным инцидентом;

2) в течение семидесяти двух часов о результатах внутреннего расследования выявленного инцидента, а также предоставить сведения о лицах, действия которых стали причиной выявленного инцидента (при наличии).

9.10. Оператор должен уничтожить персональные данные в следующих случаях и в следующие сроки:

- если достигнуты цели обработки персональных данных либо утрачена необходимость их достижения - в срок не более 30 дней с даты достижения указанных целей, если иное не предусмотрено договором, соглашением, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем по которому является Пользователь;

- если Субъект персональных данных или его представитель предъявил сведения, подтверждающие, что такие персональные данные получены незаконно или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, - в срок не более 7 рабочих дней со дня представления таких сведений;

- если выявлена неправомерная обработка персональных данных при условии, что невозможно обеспечить ее правомерность, - в срок не более 10 рабочих дней с даты выявления неправомерной обработки;

- если Субъект персональных данных отозвал согласие на обработку его персональных данных при условии, что сохранение таких данных более не требуется для целей их обработки, - в срок не более 30 дней с даты поступления отзыва.

- если достигнуты максимальные сроки хранения документов, содержащих персональные данные, - в течение 30 дней.

9.11. Лицо, уполномоченное осуществлять уничтожение персональных данных, и способы уничтожения персональных данных устанавливаются в соответствующем приказе Оператора.

9.12. Документом, подтверждающим уничтожение персональных данных, является акт об уничтожении персональных данных. Акт об уничтожении персональных данных подлежит хранению в течение 3 лет с момента уничтожения персональных данных.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

10.1. Изображения граждан на Ресурсе интернет-магазина Оператора опубликованы на основании личного согласия граждан. Использование изображения гражданина третьими лицами без его согласия запрещается и влечет за собой ответственность, согласно законодательству РФ.

10.2. Оператор вправе вносить изменения в настоящую Политику Конфиденциальности без согласия Пользователя и уведомления Пользователя.

10.3. Новая Политика Конфиденциальности вступает в силу с момента ее размещения на Ресурсах интернет-магазина, если иное не предусмотрено новой редакцией Политики Конфиденциальности.

10.4. Все предложения или вопросы по настоящей Политике Конфиденциальности следует сообщать в службу клиентской поддержки, контактные данные которой указаны на Ресурсах интернет-магазина.

10.5. Действующая Политика Конфиденциальности размещена на Ресурсах интернет-магазина