



# ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Серийный № PP-01

1. Обработка персональных данных

1.1. Управляющая обработкой персональных данных компания – ООО «BITE Latvija», рег. №40003742426, юридический адрес: улица Уриекстес 2а-2г, Рига, LV-1005, телефон 1601 (далее в тексте «BITE»), сайты [www.bite.lv](http://www.bite.lv), [www.manabite.lv](http://www.manabite.lv).

2. Обработчик персональных данных

2.1. Обработчик ООО «BITE Latvija Retail», reģ.Nr.50003802801, улица Уриекстес 2а-2г, Рига, учитывая предписания BITE и используя технические и организационные мероприятия по защите данных, проводит обработку персональных данных Клиента в таком объеме и порядке, которых требуют и разрешают нормативные акты Латвийской республики и Европейского Союза. Данные Клиента имеют право получать и обрабатывать также другие обработчики персональных данных BITE.

3. Применяемые правовые акты:

3.1. Регулты Nr.2016/679 Европейского Парламента и совета о защите физических лиц в связи с обработкой персональных данных и свободного оборота этих данных (27 апреля 2016 года).

3.2. Закон об электронной связи.

3.3. Закон об обработке данных физических лиц.

4. Что такое Политика Конфиденциальности?

4.1. Политика Конфиденциальности (далее в тексте «Политика») предоставляет информацию о том, как BITE собирает, обрабатывает, хранит, обобщает, удаляет и защищает персональные данные Клиента, обеспечивая таким образом законную и честную обработку персональных данных Клиента доступным пониманию Клиента способом. Политика относится к персональным данным Клиента, к обработке данных любого физического лица и предоставляемому Клиенту услугам.

4.2. Если BITE обновляет данную Политику, то все изменения, а также история редактирования публикуется на сайте [www.manabite.lv](http://www.manabite.lv) в разделе «Юрист попросил сообщить».

4.3. Чтобы предоставить Клиенту лучшие и самые подходящие продукты, и услуги, а также, чтобы обеспечивать, поддерживать, защищать и улучшать имеющиеся продукты и услуги, BITE проводит обработку обобщенных данных полученных при предоставлении услуг.

5. Какие персональные данные обрабатывает BITE?

5.1. Категории персональных данных, обрабатываемых BITE, зависят от используемых Клиентом услуг и продуктов. В указанных в пункте Политики целях BITE в праве обрабатывать следующие категории персональных данных:

5.1.1. Имя, фамилия, персональный код/дата рождения, адрес получения корреспонденции, номер телефона и адрес e-почты;

5.1.2. банковские данные;

5.1.3. данные удостоверяющих личность документов (номер документа, дата и место выдачи и т.д.);

5.1.4. коммуникационные данные – запись звонков команде поддержки клиентов BITE, информация из мейлов, писем или другую информацию, связанную с общением Клиента с BITE;

5.1.5. данные, которые Клиент сам предоставил BITE;

5.1.6. записи и снимки с камер видеонаблюдения;

5.2. В целях, указанных в 7 пункте данной Политики, BITE обрабатывает следующие данные об использовании услуг и продуктов:

5.2.1. номера телефонов, на которые Клиент звонит или отправляет сообщения/номера телефонов, с которых Клиенту звонят или отправляют сообщения;

5.2.2. данные международного идентификатора мобильного терминала (устройства клиента) или IMEI-код;

5.2.3. информация об IP адресе Клиента;

5.2.4. данные номера международного идентификатора мобильного абонента (IMS);

5.2.5. дату, время и длительность звонка/длину сообщения, которые Клиент отправляет/совершает или принимает, а также место расположения Клиента в момент связи;

5.2.6. информацию о предоставляемом сервисе услуг в конкретном месте пребывания;

5.2.7. куки (данные о просмотре веб-браузеров) – данные о посещениях домашних страниц BITE ([www.bite.lv](http://www.bite.lv), [www.manabite.lv](http://www.manabite.lv)) (далее в тексте – Сайты BITE);

5.2.8. данные, время и объем просмотров в интернете, местонахождение в момент просмотра;

5.2.9. другие персональные данные, в зависимости от вида получаемых Клиентом услуг.

6. На каком основании осуществляется обработка персональных данных Клиента?

6.1. Согласие Клиента – Клиент, как субъект персональных данных, сам даёт согласие на сбор и обработку данных для конкретной цели. Согласие Клиента непосредственно в маркетинговых целях, чтобы предоставлять новые и индивидуальные предложения, будет относиться к действиям BITE после вступления в силу регулятивных 9-приватности. Согласие Клиента – это его добровольное и самостоятельное решение, которое он может дать в любой момент, разрешая таким образом BITE обработать его персональные данные для определенных целей. Согласие Клиента является полученным, если оно дано устно (во время телефонного разговора после идентификации Клиента) или письменно (заполнив бланк в салоне BITE, отправив электронный запрос после идентификации Клиента или используя страницу самообслуживания [www.manabite.lv](http://www.manabite.lv)). Клиент имеет право в любой момент отозвать своё согласие, которое он дал прежде, используя указанные каналы связи с BITE. Заявленные изменения вступают в силу в течение трёх рабочих дней. Отзыв согласия не влияет на законность обработки, которая относилась к согласию перед его отменой.

6.2. Заключение и исполнение договора – чтобы BITE могла заключить с Клиентом договор и выполнить указанные в договоре условия, предоставляя Клиенту качественные услуги и обслуживание, ей необходимо обобщить и обработать определенные персональные данные, которые будут собраны перед заключением договора с BITE или во время действия уже заключенного договора.

6.3. Легитимные интересы BITE – учитывая интересы BITE, которые основаны на предоставлении качественных услуг и своевременной поддержке Клиенту, у BITE есть право обрабатывать персональные данные Клиента в таком объеме, который объективно необходим и достаточен для целей, указанных в пунктах 7.1-7.3 данной Политики. Под легитимными интересами BITE подразумевается обработка персональных данных при проведении прямого маркетинга, в результате чего Клиенту будут предложены новые или индивидуальные услуги и продукты BITE (см. также пункты 8.2 и 8.3 данной Политики). Учитывая то, что BITE является частью компании BITE Group (см. п.12.4 данной Политики), в её легитимных интересах обрабатывать данные своих Клиентов, отправляя их другим компаниям группы во внутренних административных целях, в т.ч., чтобы на уровне компаний BITE Group предлагать Клиентам современные продукты и услуги.

6.4. Исполнение юридических обязательств – BITE имеет право обрабатывать персональные данные, чтобы выполнить требования нормативных актов, а также предоставить ответы на запросы государственных и муниципальных законодательных органов.

6.5. Защита жизненных интересов – BITE имеет право обрабатывать персональные данные в целях защиты жизненных интересов Клиента или другого физического лица, например, если обработка необходима в гуманитарных целях, для мониторинга природной или вызванной человеком стихии, особенно, для контроля за распространением эпидемий и при внештатных чрезвычайных ситуациях (терракты, технологические катастрофы и т.п.).

6.6. Исполнение официальных полномочий или интересов общественности – BITE имеет право обрабатывать данные, чтобы выполнить задание, которое осуществляет интерес общественности или для выполнения присвоенных BITE законных официальных полномочий. В этих случаях основание для обработки персональных данных включено в нормативные акты.

7. В каких целях BITE проводит обработку персональных данных?

7.1. BITE проводит обработку персональных данных, чтобы обеспечить Клиенту качественное, своевременное и удобное обслуживание во время действия договорных отношений Клиента с BITE:

7.1.1. для управления отношениями с Клиентом (в том числе и удалённого), обеспечивая заключение и выполнение Договора, а также всего, что связано с реализацией данного процесса;

7.1.2. для проверки кредитоспособности Клиента, чтобы предлагать Клиенту современные продукты и услуги;

7.1.3. для рассмотрения жалоб Клиента и осуществления поддержки (в т.ч. технической), связанных с предоставляемыми услугами;

7.1.4. для эффективного управления денежными потоками, в т.ч. для контроля за платежами и задолженностями Клиента;

7.1.5. для информирования Клиента о продуктах и услугах других компаний BITE Group;

7.1.6. для ведения видеонаблюдения в целях обеспечения безопасности.

7.2. BITE проводит обработку персональных данных, чтобы осуществлять развитие отрасли и предлагать Клиенту новые услуги, в т.ч.:

7.2.1. для создания новых и их предоставления Клиентам;

7.2.2. статистическая обработка данных Клиентов BITE проводится для анализа рынка и развития модели бизнеса.

7.3. BITE проводит обработку персональных данных, чтобы создавать и поддерживать внутренние процессы компании, обеспечивая оборот документации и другие внутренние процессы (напр., архивирование договоров и других документов) в необходимом и достаточном объеме.

7.4. BITE в праве проводить обработку данных для нижеуказанных целей, а также в других целях, получив от Клиента добровольное и чёткое согласие:

7.4.1. проверку персональных данных клиента в базе данных в регистре должников перед заключением договора, чтобы оценить возможности Клиента выполнить обязательства, связанные с договором, в свою очередь, во время действия договора такая проверка необходима, чтобы предлагать Клиенту новые и современные продукты и услуги; 7.4.2. для продвижения бренда BITE на рынке, отправляя Клиенту пожелания, присваивая ему бонусы, организовав опросы для улучшения имеющихся услуг и продуктов, а также для создания новых.

8. Есть ли у Клиента право ограничить обработку своих данных?

8.1. Профилирование персональных данных Клиента для обработки данных:

8.1.1. профилирование – это любая автоматическая обработка персональных данных, которая проявляется как использование персональных данных в целях оценки персональные аспекты, связанные с конкретным физическим лицом, особенно при анализе или прогнозировании аспектов, связанных с желаниями интересами, надёжностью, поведением, местоположением или перемещением упомянутого лица;

8.1.2. обрабатывая персональные данные Клиента, BITE может проводить профилирование, чтобы отправлять предложения, подарки, присваивать бонусы, создавать и представлять Клиенту индивидуальные предложения. Автоматизированные индивидуальные решения принимаются только с целью бизнеса и не создают для Клиента никаких правовых последствий. Клиент имеет право в любое время возразить против автоматизированного принятия решений и не быть субъектом таких решений, проинформировав об этом BITE (см. также правила п.8.3. данной Политики).

8.2. Прямой маркетинг и основание отправлять Клиенту коммерческие уведомления: BITE проводит прямой маркетинг отправляя Клиентам коммерческие уведомления, чтобы Клиент всегда был в курсе новостей, современных или созданных специально для Клиента продуктов, услуг, а также особых условий договора (например, скидок) в соответствии с указанными в п. 8.3 данной Политики целями обработки персональных данных. Клиент может в любой момент и бесплатно отказаться от получения коммерческих уведомлений, проинформировав об этом BITE (см. также условия п. 8.3 данной Политики).

8.3. Клиент имеет право в любой момент возразить против профилирования своих персональных данных (см. п. 8.1) или отказаться от получения коммерческих уведомлений (см. п. 8.2), проинформировав об этом BITE устно (во время телефонного разговора после идентификации Клиента, позвонив на 1601) или письменно (заполнив бланк в салоне BITE, отправив электронный запрос, подписанный электронной подписью, на [info@bite.lv](mailto:info@bite.lv), или используя страницу самообслуживания [www.manabite.lv](http://www.manabite.lv)). Заявленные изменения вступают в силу в течение трёх рабочих дней и могут распространяться на часть или на все переданные в распоряжение Клиента номера (по желанию Клиента). Изменения не влияют на законность обработки персональных данных, проводимых перед указанным в данном пункте возражением и/или историей.

9. Что такое куки и как BITE может их обрабатывать?

9.1. Куки – это небольшие текстовые файлы, которые образуются и сохраняются на устройстве Клиента (в компьютере, планшете, мобильном телефоне и т.д.) при посещении интернет-сайтов BITE. Куки «запоминают» опыт пользователя и основную информацию и, таким образом, помогают сделать использование сайтов BITE более удобным.

9.2. При использовании куки происходит обработка обобщённой истории посещения сайта, привычек пользователя, диагностируются проблемы и недостатки в работе домашней страницы, собирается статистика привычек пользователя, а также обеспечивается полноценная функциональность и удобное использование сайта.

9.3. Если Клиент не хочет разрешать использование куки, то он может запретить это действие в своём браузере, но в этом случае пользование сайтом может быть значительно проблематичнее и тяжелее. Удалить сохранённые на своём устройстве куки можно в настройках браузера, удалив сохранённую историю куки.

9.4. Сайты, поддерживаемые BITE, используют обязательные функциональные и рекламные куки. Чтобы узнать больше о куки, приглашаем Вас посетить сайт BITE [www.bite.lv](http://www.bite.lv), раздел «Юрист попросил сообщить», «Политика BITE в использовании куки».

10. Как BITE получает персональные данные Клиента?

10.1. BITE получает персональные данные Клиента, когда Клиент:

10.1.1. заказывает и использует продукты или услуги BITE (в салонах BITE или удалённо, используя имеющуюся идентификацию Клиента);

10.1.2. подписывается на новости, получение предупреждений или других услуг от BITE;

10.1.3. запрашивает в BITE более подробную информацию об используемых Клиентом подключённых услугах и продуктах или связывается с BITE, запрашивая информацию, подавая жалобы, идентифицируя Клиента;

10.1.4. участвует в конкурсах, лотереях или опросах;

10.1.5. посещает или посматривает сайты BITE;

10.1.6. снимается камерами видеонаблюдения в салонах или офисе BITE.

10.2. BITE может обрабатывать персональные данные Клиента, которые получены от третьих лиц, если Клиент дал на это своё согласие (например, из баз данных кредитных компаний и т.п.).

10.3. BITE может обрабатывать персональные данные о Клиенте от других компаний, компаний BITE Group и компаний-партнёров (см.12 пункт данной Политики).

11. Каково время обработки персональных данных Клиента?

11.1. BITE может обрабатывать персональные данные Клиента пока имеет место хотя бы одно из следующих обстоятельств:

11.1.1. в силу договора между Клиентом и BITE;

11.1.2. срок хранения персональных данных определён или следует из нормативных актов Латвийской Республики и Европейского Союза;

11.1.3. столько, сколько это необходимо для реализации и защиты легитимных интересов BITE;

11.1.4. пока не отозвано согласие Клиента на обработку его персональных данных;

12. Совместное использование персональных данных Клиента

12.1. Чтобы предоставлять клиентам услуги, BITE может обрабатывать данные Клиента совместно с:

12.1.1. компаниями BITE Group;

12.1.2. партнёрами или агентами, которые связаны с заказанными или используемыми Клиентом продуктами и обеспечением услуг;

12.1.3. коллекторскими агентствами, бюро кредитной информации, держателями базы данных кредитных историй или другими организациями по возврату долгов;

12.1.4. цессionarioми – чтобы обеспечить эффективное управление денежными потоками, BITE имеет право передавать право требования против должников или должника;

12.1.5. BITE обязана предоставлять информацию о персональных данных следующим учреждениям и службам:

12.2.1. правоохранительным учреждениям, суду или другим государственным или муниципальным учреждениям, если это предписывают нормативные акты или другим соответствующим учреждениям;

12.2.2. службам помощи, если был совершён звонок на номер экстренной помощи при внештатной ситуации 112, в том числе «Звонок, выходящий за пределы местонахождения Клиента»;

12.3. BITE предоставляет персональные данные Клиента только в необходимом и достаточном объеме, в соответствии с требованиями нормативных актов и объективных для конкретной ситуации причин.

12.4. BITE оставляет за собой право в случае необходимости передавать персональные данные Клиента другим компаниям BITE Group или поставщикам услуг, если это необходимо для улучшения сервиса и предоставления Клиенту качественных услуг. Информацию о компаниях BITE Group, коллекторских агентствах, бюро кредитной информации, держателях баз данных должников и других организациях по возврату долгов, а также о цессionarioх доступна на сайте BITE [www.bite.lv](http://www.bite.lv) в разделе «Юрист попросил сообщить».

13. Как BITE защищает находящиеся в её распоряжении персональные данные Клиента?

13.1. BITE обеспечивает, постоянно пересматривает и улучшает способы защиты персональных данных Клиента от несанкционированного доступа, случайной утери, разглашения или уничтожения. Чтобы это сделать, BITE использует современные технологии, соблюдает технические и организационные требования, в т.ч. используя брэндауэры (жесткие экраны), защиту от взлома, аналитическое программное обеспечение и шифрование данных.

13.2. BITE тщательно проверяет всех поставщиков услуг, которые от имени и по заданию BITE обрабатывают персональные данные Клиента, а также оценивает, проводит ли партнёры (обработчики персональных данных) соответствующие мероприятия для обеспечения безопасности данных, чтобы обработка персональных данных Клиента происходила в соответствии с поручением BITE и требованиями нормативных актов. Партнёрам не разрешено обрабатывать персональные данные Клиента в своих собственных целях.

13.3. BITE не несёт ответственности за любой несанкционированный доступ к персональным данным или утере персональных данных, если это произошло по независящим от BITE причинам, например, по вине и/или из-за халатности Клиента.

13.4. В случае возникновения опасности для персональных данных BITE предупредит об этом Клиента.

14. Какие права имеет Клиент?

14.1. Обратиться в BITE, чтобы получить копию имеющихся в распоряжении BITE персональных данных, кроме хранимых данных в рамках закона об Электронной связи.

14.2. Исправлять все имеющиеся в распоряжении BITE данные о себе, внося изменения на странице самообслуживания [www.manabite.lv](http://www.manabite.lv), позвонив по телефону 1601 или в любом салоне BITE.

14.3. Клиент имеет право получить в BITE информацию о тех физических или юридических лицах, которые получили информацию об этом Клиенте. BITE не предоставляет Клиенту информацию о государственных органах, которые являются кураторами криминального процесса, о субъектах оперативных действий или других органах, о которых закон запрещает выдавать такие данные.

14.4. Запросить удаление или ограничение обработки тех персональных данных, в обработке которых, в связи с целями, для которых они были получены и обработаны, больше нет необходимости («право на забвение»).

14.5. У клиента есть право на перенос своих персональных данных, при смене оператора электронной связи.

14.6. Обратиться с вопросами, связанными с обработкой персональных данных в BITE или в надзирающее за обработкой персональных данных учреждение (Государственную Инспекцию Данных, [www.dvi.gov.lv](http://www.dvi.gov.lv)).

14.7. Обратиться к специалисту BITE по защите данных, чтобы получить информацию об обработке персональных данных Клиента и их защите. Информация о специалисте BITE по защите данных доступна на сайте BITE [www.bite.lv](http://www.bite.lv), в разделе «Юрист попросил сообщить».

<sup>1</sup> Клиент – нынешний или будущий клиент ООО «BITE Latvija».