

ПОЛИТИКА ПРИВАТНОСТИ TELE2

Чтобы Вы могли пользоваться услугами Tele2, нам необходимо обрабатывать Ваши личные данные. Ответственным обработчиком этих данных является Tele2. Политика приватности Tele2 объясняет, как именно мы обрабатываем личные данные и какими правами Вы обладаете для защиты своей приватности. Наша политика приватности носит информативный характер и не является частью заключенного с Вами договора или Общих условий Tele2.

Политика приватности регулирует процесс обработки Ваших личных данных независимо от того: владеете Вы разговорной картой Tele2 или у Вас заключен договор об услуге связи Tele2; используете услугу, которая оказывается Tele2 или при посредничестве Tele2; делаете покупки в интернет-магазине Tele2 или участвуете в кампании, организованной Tele2, или иным способом даете согласие Tele2 на обработку своих личных данных.

1. ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ С ВАШИМИ ЛИЧНЫМИ ДАННЫМИ?

Что такое личные данные и как мы их получаем?

Для сбора личных данных мы используем разные возможности. В первую очередь мы собираем данные, которые были нам предоставлены при заключении договора либо выяснены в процессе использования наших услуг. Мы также можем запросить личные данные в публичных регистрах (например, чтобы проверить действительность Ваших документов, уточнить в Регистре платежных нарушений, что Вы не являетесь должником или проверяем факт вашей смерти в регистре населения). Собираемые нами данные зависят от того, какие услуги и платформы Tele2 Вы используете. При этом мы придерживаемся принципа минимальности, то есть осуществляем сбор только тех данных, которые необходимы нам для достижения конкретной цели.

К собираемым нами данным относятся:

- 1) Данные о личности клиента: имя, фамилия, личный код, адрес, телефон, э-почта, номер расчетного счета и т.д.
- 2) Данные о местонахождении клиента. К ним могут относиться ID устройства и результаты позиционирования. Эти данные выясняются посредством электронной сети связи или электронной услуги связи и определяют географическое местоположение конечных устройств пользователя электронной услугой связи.
- 3) Пользовательские данные, которые обрабатываются в первую очередь для оказания услуги связи и расчетов через электронную сеть связи. Например, данные, которые генерируются в процессе сеанса связи: телефонный номер пользователя, IP-адрес, телефонный номер принимающего абонента, время и продолжительность сеанса связи, вид соединения (звонок, SMS, MMS, передача данных), а также периодичность использования.

Для чего мы обрабатываем данные и как долго они хранятся?

Любая обработка личных данных должна иметь обоснование. Мы осуществляем сбор и обработку только тех личных данных, которые необходимы нам для выполнения конкретных задач. Tele2 обрабатывает, в том числе хранит и удаляет личные данные, в соответствии с правовыми актами, предписаниями по хранению данных в Группе Tele2 и указанными в них сроками.

Личные данные обрабатываются до тех пор, пока: не достигнута цель их обработки; Вы не отзывали свое согласие на обработку личных данных; закон требует более продолжительной обработки данных. После этого личные данные удаляются или переходят в разряд анонимных.

Анонимность личных данных означает, что ни Tele2, ни другие стороны не смогут установить личность, которой принадлежат эти данные. Tele2 не сможет предоставить Вам какую-либо информацию относительно таких данных, поскольку невозможно определить, относятся они к Вам или нет.

Для обработки Ваших личных данных существует четыре правовых обоснования:

- 1) **Обязательство, вытекающее из закона.** Мы обязаны обрабатывать личные данные в соответствии с правовыми актами. И если обработка личных данных регламентирована законом, то никто из сторон – ни Вы и ни Tele2 – не вправе определять ее правомочность или границы.
- 2) **Исполнение договора.** Обработка данных, связанных с договором, нужна для того, чтобы мы могли выполнить заключенный с Вами договор, а также совершить все необходимые действия до заключения договора. Например, чтобы выслать Вам счета, заказанный товар и отправить к Вам специалиста.
- 3) **Обоснованный интерес.** Мы хотим использовать Ваши личные данные для совершенствования услуг, улучшения взаимодействия с клиентами и развития коммерческой деятельности. Это обоснованное желание, хотя и не необходимое для исполнения договора. Обоснованный интерес – это в первую очередь баланс между Вашими и нашими правами. На собранных личных данных базируется наша статистика, которая необходима для принятия правильных коммерческих решений и маркетингового анализа. В результате мы сможем предложить нашим клиентам то, что соответствует их ожиданиям: услуги, продукты, цены, обслуживание и т.д.
- 4) **Согласие.** Мы обрабатываем Ваши личные данные только в тех целях и пределах, на которые Вы дали однозначное согласие. Перечень таких согласий приводится далее в пункте 2.

Полное представление о том, какие именно личные данные мы обрабатываем и почему так долго, Вы получите из нижеследующей таблицы.

Цель обработки личных данных	Содержание обработки	Правовое обоснование	Какие данные обрабатываются	Максимальный срок хранения
Маркетинг	Новости, персональные предложения, профилирование кампаний	Согласие и обоснованный интерес	Клиентские данные, данные об использовании услуг, данные о местонахождении	В период действия согласия, данного клиентом
Безопасность и защита	Сотрудничество с исследовательскими учреждениями, следственными органами, прокуратурой, судом; предотвращение мошенничеств, защита сетей связи	Обязательства, вытекающие из закона, и обоснованный интерес	Клиентские данные, данные о местонахождении клиента и использовании услуг	В соответствии со сроком, указанным в законе
Торговая деятельность	Прием заказов, кредитный контроль, аутентификация клиентов, заключение договора и управление договором	Исполнение договора	Клиентские данные	Пока действует статус активного клиента плюс 10 лет по завершении отношений с клиентом
Функционирование услуги связи	Обеспечение качества сети, управление сетевым трафиком, действие услуги связи	Исполнение договора	Клиентские данные, данные об использовании услуг	18 месяцев
Управление работой с клиентами	Обслуживание клиентов, клиентский портал, разрешение проблем по просьбе клиента	Исполнение договора и обоснованный интерес	Клиентские данные, данные о местонахождении и использовании услуг	Пока действует статус активного клиента плюс 30 месяцев по завершении

Финансовая деятельность	Бухгалтерия, финансовая отчётность	Исполнение договора; обязанность по хранению в соответствии с законом	Клиентские данные, данные об использовании услуг	отношений с клиентом В соответствии со сроками, указанными в законе

2. СОГЛАСИЯ: С ЧЕМ ВЫ СОГЛАШАЕТЕСЬ; КАК ДЕЙСТВУЮТ ИЗЪЯВЛЕНИЕ СОГЛАСИЯ И ОТКАЗ ОТ СОГЛАСИЯ?

Что значит: выразить согласие с Общими условиями использования услуг Tele2 и Политикой приватности Tele2?

- **ИСПОЛНЕНИЕ ДОГОВОРА.** Tele2 обрабатывает Ваши личные данные в целях надлежащего исполнения договора. Например, для составления счетов, заключения договора, оценки Вашей платежной дисциплины, доставки посылок, а также для прочих действий, связанных с исполнением договора. Данное Вами согласие автоматически отменяется по завершении всех заключенных с Вами договоров.
Отказ от согласия – Обработка личных данных необходима для предоставления услуги и исполнения договора. И если мы не получим от Вас согласие на обработку данных, то, к сожалению, не сможем предоставить Вам услугу.
- **КЛИЕНТСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ.** Tele2 или уполномоченное им лицо обрабатывает Ваши личные данные (например, номер телефона, адрес э-почты) в рамках исследований, цель которых – получить обратную связь относительно продуктов и услуг Tele2. Нам важно знать Ваше мнение, ведь такие исследования помогают повысить качество клиентского обслуживания и лучше понять Ваши ожидания. Например, мы можем обратиться к Вам с просьбой об обратной связи относительно сделанной Вами покупки.
- **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ИНФОРМАЦИЮ.** Tele2 обрабатывает Ваши данные (например, информацию о Вашем местонахождении, привилегиях, использовании услуг) и связывается с Вами, чтобы передать маркетинговые предложения и сообщения. При подготовке персональных предложений Ваши данные могут обрабатываться как в агрегированном виде (Вас не идентифицируют, и Ваши личные данные скрыты), так и в персонализированном – посредством маркетингового профилирования (подробнее о маркетинговом профилировании читайте ниже).
Срок действия согласия – Выраженное Вами согласие действует до тех пор, пока Вы его не отзовете. Это означает следующее: если Вы дали согласие при заключении договора и не отзывали его после завершения договора, мы сможем передавать Вам маркетинговые предложения и сообщения до тех пор, пока Вы не отзовете согласие.
- **ПРИВИЛЕГИИ КЛИЕНТА.** Давая согласие на использование привилегий клиента Tele2 (получение льготных предложений от третьих сторон), Вы разрешаете присылать Вам информацию о льготных предложениях наших партнеров (например, о льготных билетах/кодах на спортивные и культурные мероприятия). Получив Ваше согласие, Tele2 может использовать Ваши контактные данные (номер телефона, адрес э-почты) для отправки такой информации.

Отказ от согласия. Вы всегда вправе отозвать свое согласие, связанное с обработкой данных. Это можно сделать в Самообслуживании, через отдел клиентского обслуживания Tele2 или по другим каналам, о которых сообщается в письме по э-почте либо в SMS, присланных на основании Вашего согласия. Изменение такого правового обоснования, как согласие (давая либо отзывая его), не имеет обратной силы. При этом следует иметь в виду, что оформление изъявления или отзыва согласия, в зависимости от технических возможностей, может занять **до 72 часов**.

3. ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

Текстовые и аудиозаписи, связанные с обслуживанием клиентов, такие как электронные письма, чат-переписки или голосовые записи, могут содержать персональные данные. При звонке в нашу службу поддержки разговор может быть записан в целях контроля качества, о чем вас уведомят в начале звонка. У вас есть право отказаться от записи разговора, прервав звонок до начала общения со специалистом. При общении с нашей службой поддержки в письменном виде, сообщения могут анализироваться для улучшения качества наших услуг. Для повышения качества обслуживания клиентов мы можем использовать автоматические решения на базе искусственного интеллекта для транскрибирования обращений (преобразования голосовой речи в текст) и их последующего анализа.

При необходимости мы также используем данные клиентов и пользователей, чтобы связаться с вами по электронной почте, телефону, через социальные сети или иным способом для ответа на ваши вопросы, касающиеся заказа, доставки, устранения неполадок, вопросов возврата и т. д. Для решения вашей проблемы нам также может потребоваться использовать данные о транзакциях, такие как информация о заказе, оплате и доставке.

4. ВАШИ ПРАВА

Вы имеете следующие права, касающиеся личных данных:

- **Право на ознакомление с данными.** Вы вправе ознакомиться со своими личными данными, собранными в Tele2: в Самообслуживании, в представительстве Tele2 либо, отправив запрос по э-почте. Ознакомиться с данными, которые были удалены или переведены в разряд анонимных, невозможно. Вы вправе потребовать подтверждения о том, что Ваши личные данные обрабатываются, и ознакомиться с ними. Вы также вправе выяснить: какие именно Ваши данные обрабатываются и с какой целью, кто занимается их обработкой и как долго они будут храниться? Ознакомившись с обрабатываемыми данными, Вы вправе проверить правильность их использования и потребовать в случае необходимости исправления, удаления данных или ограничения их обработки. Вы вправе также заявить о своем несогласии с их обработкой.
- **Право на удаление и право на забвение данных.** Вы вправе потребовать, чтобы собранные о Вас данные были удалены (право на удаление) или преданы забвению (право на забвение). Исходя из закона, Вы вправе потребовать удаления данных в следующих случаях:
 - 1) Ваши данные не нуждаются в дальнейшей обработке (например, после завершения кампании);
 - 2) Вы отзывате свое согласие на обработку данных и для нее нет правового обоснования;
 - 3) Вы не согласны с обработкой данных, а мы, в свою очередь, не можем доказать, что наш интерес к ней полностью обоснован;
 - 4) Ваши данные обрабатываются незаконно, то есть без правового обоснования;
 - 5) действующее законодательство требует от Tele2 удаления личных данных.

Это важно знать. Закон ограничивает удаление определенных данных. Например, мы не можем удалить информацию, связанную с Вашими счетами, до истечения указанного в законе срока. Мы также обязаны хранить в течение периода, указанного в законе, сведения об использовании услуг (кому звонил клиент и как долго продолжался разговор).

В отдельных случаях обязанность хранить данные обусловлена не законом, а обоснованным интересом Tele2. Например, мы храним связанные с клиентом документы (договоры, переписку) в целях защиты своих прав.

- **Право на исправление данных.** Вы вправе потребовать от Tele2 исправления либо дополнения своих личных данных, представив нам соответствующие документы.
- **Право на ограничение обработки личных данных.** Вы вправе потребовать ограничить обработку своих личных данных, если:
 - 1) Вы оспариваете правильность личных данных;
 - 2) личные данные обрабатываются незаконно, но Вы не требуете их удалить, а лишь хотите ограничить их использование;

3) Вы оспариваете обработку личных данных, связанную с обоснованным интересом, и хотите ее ограничить до окончательного разрешения спора.

- **Право на перенос данных.** Вы вправе обратиться в Tele2 с заявлением о переносе своих данных, которые были предоставлены Вами Tele2 и сгенерированы в процессе взаимодействия с Tele2, в выбранное Вами предприятие – напрямую или через Вас. В общем случае это данные, которые Вы сообщили нам при заключении договора (имя и фамилия, личный код, место жительства, контакты, телефонный номер). К сгенерированным данным может также относиться общая информация, связанная с использованием услуг. Чтобы воспользоваться своим правом, Вам надо оформить заявление о переносе данных, указав в нем название предприятия и контактный адрес э-почты, куда Вы хотите отправить данные.
- **Право на возражение против обработки данных.** Вы вправе в любой момент возразить против обработки Ваших личных данных (в том числе в случае маркетингового профилирования), которая осуществляется в публичных целях либо в связи с обоснованным интересом Tele2 или третьей стороны. Проще всего это сделать, изменив соответствующие настройки в Самообслуживании Tele2.
- **Маркетинговое профилирование.** Мы хотим предлагать Вам информацию, продукты и услуги с учетом Ваших персональных потребностей. Для обработки данных мы используем специальные технологии, которые помогают нам выяснять Ваши ожидания, интересы и предпочтения, касающиеся товаров и услуг Tele2. Речь идет об автоматизированной системе обработки на базе компьютерных решений, куда заносятся исходные данные. Это необходимо как для общего сегментирования базы клиентов, так и для создания клиентских профилей. Маркетинговое профилирование осуществляется на основании обоснованного интереса и согласия клиентов.

Для профилирования в маркетинговых целях мы можем использовать следующие данные:

- 1) клиентские данные;
- 2) данные об услуге и использованном объеме (например, сколько интернета было потреблено), какие дополнительные услуги заказаны и используются;
- 3) данные об устройствах, номера телефонов и прочих средств связи, IP-адрес, другие идентификаторы и сведения;
- 4) данные о посещении сайта, покупательском поведении и потреблении, в том числе полученные во время посещения сайта (cookies-файлы);
- 5) демографические данные, например, пол и возраст;
- 6) данные о местонахождении;
- 7) сведения, полученные в результате профилирования на основании вышеуказанных данных.

Автоматизированная обработка означает следующее: Вы не участвуете в принятии решений, а результат получен на базе предварительно выбранных параметров, которые были введены в систему. При этом Вы всегда вправе возразить против обработки Ваших данных в маркетинговых целях, включая ту часть профилирования, которая связана с маркетингом.

У Вас есть также право потребовать, чтобы относительно Вас не принимались решения, принятые исключительно на базе автоматизированной обработки (в том числе анализа профиля), которые могут иметь для Вас правовые последствия или оказать на Вас значительное влияние.

5. БЕЗОПАСНОСТЬ

Как мы защищаем личные данные?

Для Tele2 очень важны приватность, безопасность и конфиденциальность личных данных клиентов. Содержание, форма, время, а также способ отправки Ваших сообщений надежно защищены и зашифрованы. Мы также храним в тайне данные, которые стали нам известны в ходе оказания услуг.

Мы предпринимаем различные технические и организационные меры по снижению рисков, угрожающих безопасности услуг. В своей работе мы руководствуемся правовыми актами и стандартами безопасности, действующими на предприятии. Если происходит инцидент, связанный с кибербезопасностью или безопасностью персональных данных, он регистрируется, а информация о случившемся сообщается

учреждениям и/или лицам в соответствии с правовыми актами. В случае таких инцидентов мы можем при необходимости публиковать необходимые инструкции и информацию на сайте Tele2.

6. ОБРАБОТЧИКИ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

Контакты обработчика, ответственные и уполномоченные обработчики

Ответственным обработчиком личных данных является Tele2 Eesti AS, регистрационный номер: 10069046; адрес: Валукоя, 8, 11415, Таллинн; телефон: 6 866 866; э-почта: info@tele2.ee.

Со специалистом Tele2 по защите данных можно связаться по адресу: dpo_estonia@tele2.com.

В своей повседневной деятельности Tele2 также пользуется услугами уполномоченных обработчиков данных. К ним относятся: предприятия, входящие в Группу Tele2 и оказывающие услуги внутри группы, а также наши партнеры, которым мы предоставили на основании договора полномочия на обработку данных от имени Tele2. Со списком уполномоченных обработчиков можно ознакомиться [здесь](#) (EST).

Уполномоченные обработчики данных за пределами Европейского Союза

В эпоху информационных технологий государственные границы стираются, особенно когда дело касается обработки данных. Многие услуги перебираются в облако, а интернет, как известно, не знает границ. И тогда мы можем оказаться в ситуации, когда конечный пользователь находится в ЕС, а провайдер услуги – за пределами Европейского Союза или Европейской экономической зоны. Иными словами, в другой государственной структуре, где требования по защите данных не такие строгие, как в Европе. В этом случае Tele2 предпримет все необходимые меры, чтобы защита личных данных клиента была на том же уровне, что и в ЕС.

7. ОФОРМЛЕНИЕ И РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ, ИЗВЕЩЕНИЕ ОБ УТЕЧКЕ ДАННЫХ

Как получить информацию об обработке данных?

Вы вправе получать информацию о том, кто и для чего обрабатывает Ваши личные данные, а также другие сведения, необходимые для обеспечения справедливой и прозрачной обработки данных. Одна из возможностей получить такую информацию – ознакомиться с настоящим документом, который подробно объясняет, каким образом и в каких целях Tele2 обрабатывает Ваши личные данные. С всеми вопросами на эту тему Вы можете обращаться к специалисту по обработке данных в Tele2 по адресу э-почты: dpo_estonia@tele2.com.

Ходатайство о предоставлении личных данных Вы можете оформить на сайте Tele2. Для этого Вам надо заполнить [специальную форму](#) (EST), подписать ее цифровой подписью и отправить по адресу: dpo_estonia@tele2.com. Вы можете также оформить заявление на бумажном носителе – дома или в представительстве Tele2. Форму заявления Вы найдете [здесь](#) (EST).

Заявление должно быть заверено личной подписью – собственноручной или цифровой. Это необходимо для установления личности заявителя. Заявления, не связанные с предоставлением личных данных, подписи не требуют.

Сроки рассмотрения заявлений и запросов

Обычно заявления и запросы рассматриваются в течение одного месяца. Однако если запрос объемный или за короткий период поступило много обращений, то его рассмотрение может занять до двух месяцев. В этом случае Вас уведомят, что ответ задерживается и по какой причине.

Извещение об утечке данных

О случаях утечки личных данных просим Вас извещать Tele2 по телефону: 6 866 866 или по адресу: dpo_estonia@tele2.com.

Разрешение споров

Если Вы считаете, что Tele2 не смог разрешить Вашу проблему, Вы можете обратиться для защиты своих прав в Инспекцию по защите данных или в суд.

Инспекция по защите данных:

Татари, 39, Таллинн, 10134

тел.: 627 4135

сайт: www.aki.ee

э-почта: info@aki.ee

Изменения в Политике приватности

Мы можем время от времени обновлять свою Политику приватности, чтобы она оставалась актуальной и прозрачной. Последняя версия этого документа опубликована на сайте Tele2. Мы также можем извещать Вас дополнительно обо всех важных изменениях по э-почте или иным способом.