

Политика конфиденциальности

Политика обработки персональных данных

1. Общие положения

Настоящая Политика в отношении обработки персональных данных (далее – «Правила») подготовлена в соответствии с п. 2 ч. 1 ст. 18.1 Федерального закона Российской Федерации «О персональных данных» №152-ФЗ от 27 июля 2006 года (далее – «Закон») и определяет позицию ООО «СМАРТ ФУД УРАЛ» (далее – «СМАРТ ФУД») в области обработки и защиты персональных данных (далее – персональные данные).

1.1 Под персональными данными понимается любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу (гражданину).

1.2 Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций) с персональными данными, совершаемых с использованием средств автоматизации и/или без использования таких средств. К таким действиям (операциям) относятся в частности: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

1.3 Политика распространяется на все действия, связанные с обработкой персональных данных на сайте www.nrgfood.ru (далее – «Сайт») и Контакт-центром, в информационных системах «СМАРТ ФУД».

1.4 Оформляя Заказ и/или регистрируясь на Сайте, создавая Учетную запись, Пользователь посредством соответствующего функционала Сайта предоставляет согласие на обработку своих персональных данных, в порядке и на условиях, описанных в Правилах и предусмотренных действующим законодательством. Использование Сайта или Контакт-центра Пользователем также означает их безоговорочное согласие с Правилами и указанными в ней условиями обработки персональных данных. Если Пользователь не согласен с условиями настоящих Правил, Пользователю следует воздержаться от использования Сайта и/или Контакт-центра.

1.5 Настоящие Правила распространяются на персональные данные, полученные как до, так и после ввода в действие настоящих Правил.

1.6 «СМАРТ ФУД» вправе осуществлять обработку и осуществление Оператором следующих действий с персональными данными клиента: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, извлечение, уточнение, обновление, изменение, использование, обезличивание, распространение (в том числе передачу третьим лицам), блокирование, уничтожение, отправку сообщений информационного и рекламного характера по средствам SMS, Viber, WhatsApp и e-mail. Согласие клиента не устанавливает предельных сроков обработки персональных данных.

2. Правовые основания и цели обработки Персональных Данных «СМАРТ ФУД»

«СМАРТ ФУД» собирает, использует и охраняет персональные данные, которые предоставляет Пользователь при использовании сайта www.nrgfood.ru и мобильного приложения (в момент его технической активности) (далее – «сайты») с любого устройства в соответствии с данной Политикой.

2.1 «СМАРТ ФУД» является оператором персональных данных.

2.2 Обработка персональных данных может осуществляться «СМАРТ ФУД» в следующих случаях и на следующих правовых основаниях:

- обработка персональных данных осуществляется только с согласия субъекта персональных данных, выраженного в любой форме, позволяющей подтвердить факт получения согласия, в том числе способами, указанными в п. 1.5. настоящей политики;
- для исполнения договора по составлению меню правильного питания, формированию и приготовлению блюд и их доставку, либо иного любого договора между «СМАРТ ФУД» и пользователем

Сайта, который является физическим лицом, обладающим необходимым объемом дееспособности и имеющим намерение оформить или оформляющим Заказ через Сайт, (далее – «Покупатель»), заключенного с использованием Сайта;

- 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;
- в статистических или иных маркетинговых и исследовательских целях при условии обязательного обезличивания персональных данных.

2.4. Субъектами персональных данных, обрабатываемых посредством Сайта и работниками Контакт- центра, являются, в том числе пользователи Сайта, покупатели и получатели Заказов (если покупатель указал в качестве получателя Заказа иное лицо); любые иные физические лица, обращающиеся в «СМАРТ ФУД» с заявлениями /обращениями.

2.5 «СМАРТ ФУД» осуществляет обработку персональных данных, в том числе, следующих лиц:

- Покупателей (Пользователей) в целях:
 - заключения и исполнения договоров, одной из сторон которых является Пользователь, в соответствии с Условиями заказа и доставки Сайта, в том числе договора по составлению меню правильного питания, формированию и приготовлению блюд и их доставку, в т. ч. заключенного дистанционным способом на Сайте;
 - предоставления информации о Программах питания, Акциях и специальных предложениях;
 - информирования о статусе Заказа;
 - содействия в урегулировании претензий между Покупателем и Продавцом;
 - выполнения поручений Продавца в части сбора и передачи ему денежных средств в оплату за продукцию;
 - размещения Пользователями и Покупателями отзывов о продукции и (или) «СМАРТ ФУД»;
 - анализа качества предоставляемого «СМАРТ ФУД» сервиса и улучшению качества обслуживания клиентов «СМАРТ ФУД»;
 - идентификации Пользователей и Покупателей в Акциях, обеспечения процедуры начисления, учета, использования бонусных баллов программ лояльности Пользователей и Покупателей;
 - в любых иных случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством.
- Получателей приобретенных Покупателями Программ питания в целях доставки таких Программ;
- иных лиц, обращающихся в «СМАРТ ФУД» с заявлениями о предполагаемом нарушении их прав и прав третьих лиц, в целях обработки поступающих заявлений, передачи сведений о полученных заявлениях лицам, чьи действия предположительно могли привести к нарушению соответствующих прав, содействию в урегулировании претензий.
- всех Пользователей Сайта в целях анализа и улучшения качества обслуживания Пользователей и Покупателей.
- Работников «СМАРТ ФУД» в целях реализации трудовых соглашений в соответствии с Законодательством Российской Федерации.
- Контрагентов «СМАРТ ФУД», обработка персональных данных, которая осуществляется в рамках реализации договорных отношений между сторонами.

3. Категории персональных данных, обрабатываемых «СМАРТ ФУД»

3.1 «СМАРТ ФУД» обрабатывает следующие категории персональных данных Пользователей, получателей Программ питания: фамилию, имя, отчество, номер телефона, адрес электронной почты, cookie, пол, возраст Покупателя, паспортные данные, данные платежных средств, сведения о способе доставки Программы питания, способе и состоянии оплаты Программы питания, а если конечный получатель Программы питания отличается от Покупателя, также фамилию, имя, отчество, адрес доставки и номер телефона получателя, о претензиях Покупателя (переданных Покупателем с помощью Сайта, Контакт-центра или иным образом), размещенные Покупателем отзывы о Программах питания.

3.2. Персональные данные, указанные в пунктах настоящего Раздела выше, могут быть получены «СМАРТ ФУД» одним из следующих способов:

- предоставлены субъектами персональных данных путем заполнения соответствующих форм на Сайте, посредством направления корреспонденции или электронных писем на адреса электронной почты «СМАРТ ФУД»;
- получены от третьих лиц в случаях, предусмотренных настоящим Разделом. В частности, персональные данные Покупателей могут быть получены «СМАРТ ФУД» непосредственно от контрагентов и партнеров «СМАРТ ФУД» в связи с исполнением поручений Продавца и (или) выполнением иных действий.

4. Условия обработки Персональных Данных

4.1. «СМАРТ ФУД» не осуществляет обработку персональных данных, касающихся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных, философских и иных убеждений, состояния здоровья, личной жизни, членства в общественных объединениях, в том числе в профессиональных союзах, биометрических данных.

«СМАРТ ФУД» не осуществляет голосовой ввод и верификацию персональных данных с использованием незащищенных каналов передачи данных. Передача данных субъектами персональных данных работникам Контакт-центр носит добровольный характер и подразумевает, что полученные данные будут использованы в соответствии с настоящей Политикой.

4.2. «СМАРТ ФУД» обеспечивает запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение персональных данных с использованием баз данных, находящихся на территории России, и не осуществляет трансграничную передачу персональных данных.

4.3. «СМАРТ ФУД» вправе поручить обработку персональных данных третьим лицам с согласия субъекта персональных данных, выраженного путем предоставления согласия, на основании заключаемого с такими третьими лицами договора, в следующих случаях:

- для обработки обращений Покупателей и (или) Пользователей, третьих лиц посредством голосовых и неголосовых каналов связи, включая электронную почту, онлайн-чат, приложение для мобильных устройств (в момент его технической активности) и (или) социальные сети;
- в целях доставки Программы питания Покупателям и/или Получателям;
- в целях сбора денежных средств в оплату Программы питания по поручению «СМАРТ ФУД».

4.4 Лица, осуществляющие обработку персональных данных на основании заключаемого с «СМАРТ ФУД» договора (поручения оператора), включая службы доставки, обязуются соблюдать принципы и правила обработки и защиты персональных данных, предусмотренные действующим законодательством. Для каждого третьего лица в договоре определяются перечень действий (операций) с персональными данными, которые будут совершаться третьим лицом, осуществляющим обработку персональных данных, цели обработки, устанавливается обязанность такого лица соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке, указываются требования к защите обрабатываемых персональных данных в соответствии с действующим законодательством.

4.5 «СМАРТ ФУД» вправе передавать персональные данные третьим лицам с согласия субъекта персональных данных в следующих случаях:

4.5.1 Службам доставки для целей исполнения Заказа Покупателя, в том числе, в целях рассмотрения требований и возврата и осуществления возврата, в случаях, предусмотренных договором по составлению

меню правильного питания, формирования и приготовления блюд и их доставку и иными разделами Сайта;

4.5.2 в целях возможности защиты прав и законных интересов «СМАРТ ФУД» или третьих лиц в случаях, когда субъект персональных данных нарушает какие-либо условия пользовательских документов Сайта и (или) настоящих Правил;

4.5.3 по вступившему в силу судебному решению или в случаях, установленных действующим законодательством;

4.6 «СМАРТ ФУД» вправе передавать персональные данные третьим лицам с согласия субъекта персональных данных, а также в случаях, когда возможность передачи персональных данных третьим лицам прямо предусмотрена законодательством России и не требуют согласия субъекта персональных данных.

4.7 В целях исполнения требований действующего законодательства России и своих договорных обязательств обработка персональных данных «СМАРТ ФУД» осуществляется как с использованием, так и без использования средств автоматизации. Совокупность операций обработки включает сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

4.8 «СМАРТ ФУД» не осуществляет принятия решений, порождающих юридические последствия в отношении субъекта персональных данных или иным образом затрагивающих его права и законные интересы, на основании исключительно автоматизированной обработки персональных данных.

4.9 «СМАРТ ФУД» не проверяет и, как правило, не имеет возможности проверить актуальность и достоверность предоставляемой субъектами персональных данных сведений, полученных посредством Сайта. «СМАРТ ФУД» исходит из того, что субъекты персональных данных, действуя разумно и добросовестно, предоставляют достоверные и достаточные персональные данные и поддерживают их в актуальном состоянии.

5. Права субъектов персональных данных

5.1 Субъект персональных данных, персональные данные которого обрабатываются «СМАРТ ФУД», имеет право:

- в любой момент изменить (обновить, дополнить) предоставленные им персональные данные, зайдя в Личный кабинет в случаях, когда это позволяет сделать функционал Сайта;
- удалить предоставленные им персональные данные путем направления «СМАРТ ФУД» письменного уведомления с указанием персональных данных, которые должны быть удалены;
- получать от «СМАРТ ФУД»:
 - подтверждение факта обработки персональных данных и сведения о наличии персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту персональных данных;
 - сведения о применяемых «СМАРТ ФУД» способах обработки персональных данных;
 - сведения о наименовании и местонахождении «СМАРТ ФУД»;
 - иные сведения, предусмотренные Законом;
- требовать от «СМАРТ ФУД» уточнения своих персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки;
- отозвать свое согласие на обработку персональных данных в любой момент, направив электронное сообщение с электронной подписью по адресу электронной почты «СМАРТ ФУД», либо направив письменное уведомление в адрес «СМАРТ ФУД». После получения такого сообщения обработка персональных данных субъекта персональных данных будет прекращена, а его персональные

данные будут удалены, за исключением случаев, когда обработка может быть продолжена в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5.2 Права, предусмотренные подпунктами настоящего Раздела выше, могут быть ограничены в соответствии с требованиями законодательства России и (или) в случаях, когда «СМАРТ ФУД» осуществляет обработку персональных данных на иных правовых основаниях, нежели согласие субъекта персональных данных.

6. Обязанности «СМАРТ ФУД»

В соответствии с требованиями Закона «СМАРТ ФУД» обязан, в том числе:

1) предоставлять субъекту персональных данных по его запросу информацию, касающуюся обработки его персональных данных, либо на законных основаниях предоставить отказ в течение тридцати дней с даты получения запроса субъекта персональных данных или его представителя;

2) по требованию субъекта персональных данных уточнять, блокировать или удалять обрабатываемые персональные данные, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня предоставления субъектом персональных данных или его представителем сведений, подтверждающих эти факты;

3) уведомлять субъекта персональных данных об обработке персональных данных в том случае, если персональные данные были получены не от субъекта персональных данных. Исключение составляют следующие случаи:

- субъект персональных данных уведомлен об осуществлении обработки «СМАРТ ФУД» его персональных данных;
- персональные данные получены «СМАРТ ФУД» в связи с исполнением договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем, по которому является субъект персональных данных или на основании требования действующего законодательства;
- персональные данных сделаны общедоступными субъектом персональных данных или получены из общедоступного источника;
- «СМАРТ ФУД» осуществляет обработку обезличенных персональных данных для статистических или иных исследовательских целей, если при этом не нарушаются права и законные интересы субъекта персональных данных;

4) в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку своих персональных данных прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в срок, не превышающий тридцати дней с даты поступления указанного отзыва, если иное не предусмотрено соглашением между «СМАРТ ФУД» и субъектом персональных данных;

5) в случае поступления требования субъекта персональных данных о прекращении обработки персональных данных немедленно прекратить обработку персональных данных.

7. Защита персональных данных

7.1 «СМАРТ ФУД» при обработке персональных данных принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного и (или) несанкционированного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

8. Сроки обработки (хранения) Персональных Данных

8.1 Сроки обработки (хранения) персональных данных определяются исходя из целей обработки персональных данных, в соответствии со сроком действия договоров с субъектами персональных данных, требованиями действующего законодательства:

- персональные данные зарегистрированных Пользователей хранятся в течение всего срока

действия Учетной записи Пользователя;

- персональные данные незарегистрированного Пользователя и получателя Программ питания (если в качестве получателя Товара указано иное лицо) хранятся в течение трех лет с момента исполнения Заказа такого Пользователя;
- Персональные данные иных лиц, обращающихся в «СМАРТ ФУД» с заявлениями о предполагаемом нарушении их прав, в течение всего срока обработки и рассмотрения соответствующих претензий и в течение трех лет с момента завершения обработки и (или) рассмотрения претензии, если законодательством не предусмотрен иной срок исковой давности для соответствующих споров.

9. Порядок получения разъяснений по вопросам обработки Персональных Данных

9.1 Субъекты персональных данных, чьи персональные данные обрабатываются «СМАРТ ФУД», могут получить разъяснения по вопросам обработки своих персональных данных, обратившись лично в «СМАРТ ФУД» или направив соответствующий письменный запрос по адресу местонахождения «СМАРТ ФУД».

10. Автоматически собираемая информация

10.1 «СМАРТ ФУД» может собирать и обрабатывать следующие сведения, в том числе сведения, не являющиеся персональными данными:

- информацию об интересах Пользователей на Сайте на основе введенных поисковых запросов пользователей Сайта о реализуемых и предлагаемых к продаже товаров с целью предоставления актуальной информации Пользователям при использовании Сайта, а также обобщения и анализа информации, о том какие разделы Сайта и товары пользуются наибольшим спросом у Пользователей Сайта;
- информацию об интересах Пользователей Контакт-Центра на основе полученных обращений Пользователей Контакт-Центра с целью предоставления актуальной информации Пользователям при использовании Контакт-Центра, а также обобщения и анализа информации, о том какие возможности Контакт-Центра пользуются наибольшим спросом у Пользователей Контакт-Центра;
- информацию, которая формирует системный рейтинг Продавца: отзывы Пользователей о Продавце, информация об исполнении Заказов, иную информацию;

10.2 «СМАРТ ФУД» осуществляет обработку и хранение поисковых запросов Пользователей Сайта с целью обобщения и создания клиентской статистики об использовании разделов Сайта.

10.3 «СМАРТ ФУД» автоматически получает некоторые виды информации, получаемой в процессе взаимодействия Пользователей с Сайтом, переписки по электронной почте и т. п. Речь идет о технологиях и сервисах, таких как веб-протоколы, Cookies, Веб-отметки, а также приложения и инструменты третьих лиц.

При этом Веб-отметки, Cookies и другие мониторинговые технологии не дают возможность автоматически получать персональные данные. Если Пользователь Сайта по своему усмотрению предоставляет свои персональные данные, например, при заполнении формы обратной связи или при отправке электронного письма, то только тогда запускаются процессы автоматического сбора подробной информации для удобства пользования веб-сайтами и (или) для совершенствования взаимодействия с пользователями.

10.4 Если «СМАРТ ФУД» может разумно соотнести указанные в настоящем Разделе сведения с Учетной записью конкретного Пользователя, то такие сведения могут обрабатываться совместно с Персональными Данными и иной личной информацией такого Пользователя.

11. Изменения Правил; Прочие положения

11.1 «СМАРТ ФУД» может периодически вносить изменения в настоящие Правила, в том числе, чтобы отражать изменения в объеме оказываемых «СМАРТ ФУД» услуг или изменения в функциональности Сайта, а также изменения законодательства. Новая редакция указанных выше положений и конфиденциальности вступает в силу с момента ее опубликования, если в ней не указан иной срок ее вступления в силу.