

Политика конфиденциальности и обработка персональных данных

Настоящая Политика конфиденциальности (далее – Политика) разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и определяет порядок обработки персональных данных пользователей сайта luul-gold.ru и меры по обеспечению безопасности персональных данных.

Оператором персональных данных является Индивидуальный предприниматель Исаева Ольга Сергеевна (ОГРНИП 304770000382587, ИНН 771500966831), адрес места нахождения: 127106, г. Москва, Алтуфьевское шоссе, д. 27, офис 407.

Оператор опубликовал настоящую Политику на веб-сайте luul-gold.ru в свободном доступе в соответствии с ч. 2 ст. 18.1 Закона № 152-ФЗ. При первом посещении сайта Пользователю отображается уведомление (баннер) с информацией о применении cookie и ссылкой на настоящую Политику. Политика применяется ко всей информации о пользователях (далее – Пользователь), которую Оператор может получить при посещении сайта, обращении по контактными данным, либо использовании сервисов сайта.

1. Термины и определения

1.1. В настоящей Политике используются следующие основные понятия:

Персональные данные – любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определённому или определяемому физическому лицу (Пользователю).

Обработка персональных данных – любое действие (операция) или совокупность действий с персональными данными (с использованием средств автоматизации или без таковых), включая сбор, запись, систематизацию, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

Оператор – организация или лицо, самостоятельно либо совместно с другими лицами организующие и (или) осуществляющие обработку персональных данных, а также определяющие цели обработки персональных данных, состав обрабатываемых персональных данных и действия с ними. В контексте данной Политики Оператор – ювелирный магазин «LUUL».

Пользователь – любое лицо, посещающее сайт luul-gold.ru или иным образом использующее его сервисы.

Файлы cookie – это небольшие фрагменты данных, сохраняемые на устройстве Пользователя при посещении сайта. Они позволяют распознавать устройство Пользователя, сохранять его настройки и предпочтения, обеспечивать корректную работу сайта, а также собирать обезличенную статистику о его использовании. Некоторые cookie могут применяться для показа персонализированной рекламы при наличии согласия Пользователя.

Метаданные Пользователя – информация технического характера, автоматически передаваемая сайту при посещении Пользователем, включая IP-адрес, данные о местоположении, тип и версию операционной системы, тип браузера и его версию, тип устройства и разрешение экрана, источник откуда пришел на сайт Пользователь (в том числе по какой рекламе), страницы, которые посещает Пользователь на сайте, и на какие элементы нажимает, иные действия на сайте

2. Обрабатываемые персональные данные

2.1. Оператор обрабатывает следующие категории персональных данных Пользователей:

- 2.1.1. Данные, предоставляемые самим Пользователем добровольно: при обращении по телефону или электронной почте, указанным на сайте, Пользователь может сообщить свое имя, контактный номер телефона, адрес электронной почты или иную информацию, необходимую для обратной связи. Эти данные Пользователь предоставляет по собственной инициативе, связавшись с Оператором для получения консультации, уточнения информации о товарах или иных целях.
 - 2.1.2. Данные, автоматически собираемые при использовании сайта: технические данные (метаданные) о визите Пользователя, которые включают в себя IP-адрес устройства, файлы cookie, информацию о браузере, операционной системе, времени доступа, адрес страницы, с которой осуществлен переход, поведение на сайте (просмотренные страницы, совершенные действия). Данные автоматически собираются с помощью сервисов веб-аналитики и файлов cookie. Эти сведения обезличены и не позволяют Оператору установить личность Пользователя без дополнительных данных.
 - 2.1.3. Файлы cookie и аналогичные технологии: сайт может использовать cookie-файлы для улучшения работы сайта, предоставления персонализированного контента и статистики использования. О типах и использовании cookie подробнее см. раздел Использование файлов cookie ниже.
- 2.2. Оператор не собирает специальные категории персональных данных (например, сведения о расовом или национальном происхождении, политических взглядах, состоянии здоровья, биометрические данные и т.п.) – деятельность сайта ограничена каталогом товаров и коммуникацией по инициативе клиента, поэтому собираются только те данные, которые необходимы для обратной связи и улучшения сервиса. Оператор также не осуществляет обработку персональных данных детей, не достигших возраста 14 лет, заведомо без согласия их законных представителей.

3. Цели обработки персональных данных

- 3.1. Оператор обрабатывает персональные данные Пользователей исключительно для конкретных, заранее определенных и законных целей, в том числе:
- 3.1.1. Обработка обращений и консультирование. Имя, контактный телефон, email и другие данные, предоставленные Пользователем при обращении, используются для обратной связи с Пользователем, ответа на его запрос, предоставления информации о товарах и услугах, уточнения деталей заказа (в случае если Пользователь проявляет интерес к покупке офлайн) и иного взаимодействия по запросу Пользователя.
 - 3.1.2. Предоставление информации о товарах. С согласия Пользователя его контактные данные могут использоваться для отправки ответов на запросы, консультаций.
 - 3.1.3. Улучшение работы сайта и анализ посещаемости. Автоматически собираемые данные (cookie, метаданные) используются для анализа поведения Пользователей на сайте, оценки востребованности тех или иных страниц и товаров, улучшения навигации и содержания сайта. Это позволяет Оператору повышать качество обслуживания, удобство интерфейса и наполнение каталога в соответствии с интересами посетителей.
 - 3.1.4. Исполнение требований законодательства. В случае если законодательство РФ требует от Оператора хранения или предоставления персональных данных (например, по запросу уполномоченных госорганов, при бухгалтерском учете и отчетности), обработка будет осуществляться в объеме и порядке, предусмотренном законом. Оператор обрабатывает персональные данные строго в пределах, необходимых для достижения перечисленных целей, и не использует их несовместимо с указанными целями.

4. Правовые основания обработки

- 4.1. Оператор осуществляет обработку персональных данных на следующих законных основаниях:

4.1.1. **Согласие субъекта персональных данных.** Персональные данные, предоставленные Пользователем на сайте (например, при обращении по электронной почте или телефону), обрабатываются на основании добровольного, конкретного, сознательного и информированного согласия самого Пользователя. Предоставляя свои данные, Пользователь выражает согласие на их обработку Оператором в соответствии с настоящей Политикой. Пользователь подтверждает свое согласие в том числе проставлением отметки (флажка) в соответствующем поле при заполнении веб-форм (если таковые имеются) либо продолжая использование сайта после отображения уведомления о использовании cookie-файлов.

4.1.2. **Заключение и исполнение договора с Пользователем.** Если взаимодействие с Пользователем приводит к заключению договора розничной купли-продажи (например, Пользователь после обращения по телефону или электронной почте принимает решение о покупке и приобретает товар в магазине Оператора), обработка персональных данных осуществляется на основании п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ – без необходимости получения отдельного согласия. До момента заключения договора Оператор обрабатывает персональные данные на основании добровольного согласия Пользователя, выраженного через его обращение.

4.1.3. **Иные основания, предусмотренные законодательством.** Оператор вправе осуществлять обработку персональных данных без согласия Пользователя в случаях, прямо указанных в законе. В частности, такие основания указаны в ст.6 ФЗ-152 (например, когда обработка необходима для соблюдения обязательных требований закона, для защиты жизни, здоровья и иных жизненно важных интересов субъекта либо общественных интересов и пр.). При этом Оператор всегда руководствуется требованиями законодательства и действует добросовестно, не нарушая прав субъектов персональных данных.

4.2. Согласие на использование файлов cookie для аналитических целей Пользователь дает посредством механизма, описанного ниже (см. раздел о cookie).

5. Использование файлов cookie и аналитика

5.1. Сайт luul-gold.ru использует файлы cookie и аналогичные технологии для обеспечения корректной работы, удобства Пользователей, а также для аналитических целей.

5.2. При первом посещении сайта Пользователю отображается всплывающее уведомление (cookie-баннер), информирующее о применении файлов cookie.

В рамках данного уведомления Пользователь может:

5.2.1. дать согласие на использование всех cookie, нажав кнопку «Принять» (или аналогичную);

5.2.2. отказаться от использования необязательных cookie, нажав кнопку «Отклонить»;

5.2.3. настроить категории cookie, выбрав только необходимые файлы (на сайте предусмотрена функция настройки).

До получения согласия аналитические и иные необязательные cookie не активируются. Продолжение использования сайта без выраженного выбора не активирует такие cookie (если технически реализовано).

5.3. Виды cookie

- **Технические (необходимые)** – обеспечивают базовую работоспособность сайта (например, сохранение сессии, содержимого корзины, отображение корректной версии сайта). Такие cookie не раскрывают личность Пользователя и не требуют отдельного согласия.
- **Аналитические cookie** – используются для сбора статистики (например, с помощью Яндекс.Метрики): сведения о посещаемых страницах, времени пребывания на сайте, действиях на сайте и др. Обработка осуществляется только с согласия Пользователя.

При отказе от использования таких cookie они не сохраняются и аналитика работает в ограниченном режиме.

- **Рекламные cookie – на сайте luul-gold.ru в настоящее время не используются.** В случае начала их использования Оператор обеспечит получение отдельного согласия и обновит настоящую Политику.

5.4. Пользователь может изменить своё решение в любой момент:

- через интерфейс cookie-баннера;
- с помощью настроек браузера (удалить или заблокировать cookie-файлы).

Следует учитывать, что при отключении cookie некоторые функции сайта могут работать некорректно.

5.5. При использовании сайта определённые обезличенные технические данные могут передаваться сторонним сервисам, таким как Яндекс.Метрика.

Эти сервисы получают информацию о:

- cookie-файлах,
- браузере и устройстве,
- посещённых страницах и действиях Пользователя.

Такие сервисы являются операторами/обработчиками персональных данных в рамках своей политики. Оператор стремится использовать только те сервисы, которые обеспечивают соблюдение законодательства РФ. Передаваемая информация не содержит ФИО или контактных данных Пользователя и представлена в обезличенном виде.

6. Передача и раскрытие персональных данных

6.1. Оператор соблюдает конфиденциальность персональных данных Пользователей и не раскрывает их третьим лицам без законных оснований. Передача персональных данных третьим лицам может осуществляться только в следующих случаях:

6.1.1. Оператор может передать данные третьим лицам, если Пользователь явно выразил такое желание. Например, по просьбе Пользователя может быть организована доставка товара через курьерскую службу – в этом случае с согласия Пользователя его контактные данные могут быть переданы курьерской компании для выполнения доставки.

6.1.2. В случаях, предусмотренных законодательством, Оператор обязан предоставить персональные данные уполномоченным государственным органам. Например, по официальному запросу суда или правоохранительных органов при наличии законных оснований. Передача данных осуществляется строго в рамках требований закона.

6.1.3. Оператор может поручить обработку персональных данных третьим лицам (например, сервису хостинга, IT-поддержке), заключив с ними договор, обязывающий обеспечивать конфиденциальность и безопасность данных. В таком случае передача данных не считается разглашением, поскольку третьи лица действуют от имени Оператора и в интересах достижения указанных в Политике целей. Оператор контролирует действия привлечённых лиц и их соответствие требованиям защиты данных.

6.1.4. Как указано выше, некоторые данные (в основном технические и обезличенные) могут автоматически передаваться сторонним сервисам аналитики и рекламы через cookie. Такие сервисы (например, Яндекс) обрабатывают данные в соответствии со своими политиками, и их использование Оператором происходит только с согласия Пользователя (для необязательных cookie).

6.2. Во всех иных случаях никакие персональные данные Пользователей третьим лицам не передаются. Оператор не продает и не предоставляет персональные данные сторонним организациям для коммерческих целей без согласия Пользователей.

6.3. Трансграничная передача персональных данных (передача в иностранные государства) не осуществляется. Оператор хранит и обрабатывает персональные данные Пользователей на территории Российской Федерации. Серверы и базы данных, где содержится информация, находятся в РФ, либо используются сервисы, размещенные на территории РФ. Таким образом, требования законодательства о локализации персональных данных граждан РФ выполняются.

7. Сроки обработки и хранения данных

7.1. Персональные данные Пользователей хранятся Оператором не дольше, чем этого требуют цели обработки, указанные в настоящей Политике, или предусмотрено законодательством. Конкретные сроки хранения зависят от вида данных и целей их использования:

7.1.1. Данные обращений (ФИО, контактные данные, содержание запроса) обрабатываются и хранятся Оператором на протяжении срока, необходимого для обработки запроса Пользователя, а также для последующего взаимодействия по инициативе самого Пользователя. Переписка и иные сведения, связанные с обращением, могут храниться не более 12 месяцев с момента завершения активной коммуникации.

7.1.2. Файлы cookie хранятся на устройстве Пользователя в течение срока, установленного в параметрах соответствующего cookie-файла или определённых настройками браузера Пользователя. Некоторые cookie являются сессионными и удаляются автоматически после завершения сеанса работы с браузером, другие (persistent cookie) могут сохраняться на устройстве в течение определённого периода времени — например, 30 дней, 6 месяцев, 1 года — в зависимости от их функционального назначения. Пользователь имеет право в любое время самостоятельно удалить файлы cookie с помощью настроек своего браузера. Оператор также вправе периодически обновлять или удалять cookie-файлы, использование которых более не требуется. Такие действия не приводят к обработке новых персональных данных и не нарушают права Пользователя.

7.2. По окончании срока хранения персональные данные подлежат уничтожению, а в случае если они могут использоваться в статистических или аналитических целях — могут быть предварительно обезличены. Обезличенные данные не позволяют идентифицировать Пользователя и не считаются персональными данными в соответствии с законодательством.

8. Права Пользователя (субъекта персональных данных)

8.1. Пользователь, персональные данные которого обрабатываются Оператором, обладает всеми правами, предоставленными ему законодательством о персональных данных, в том числе:

- **Право на получение информации.** Пользователь вправе запросить у Оператора информацию, касающуюся обработки его персональных данных: подтверждение факта обработки, правовые основания, цели, обрабатываемые данные, источники их получения, применяемые способы обработки, сроки хранения, а также информацию о том, передаются ли данные третьим лицам и кому именно. Предоставление такой информации осуществляется Оператором в понятной форме в срок, установленный законом, по запросу субъекта.
- **Право на уточнение данных.** Если Пользователь обнаружил, что его персональные данные являются неточными, неполными или нерелевантными, он может обратиться к Оператору с требованием об их уточнении (обновлении, исправлении). Оператор внесет необходимые изменения, если подтвердится, что обрабатываемые данные действительно подлежат корректировке.
- **Право на отзыв согласия.** Если обработка персональных данных осуществляется на основании согласия Пользователя, он вправе в любой момент отозвать свое согласие.

Отзыв согласия не влияет на законность обработки, осуществленной до отзыва. После получения отзыва Оператор прекращает обработку соответствующих данных, за исключением случаев, когда обработка может продолжаться на иных законных основаниях (например, в связи с необходимостью исполнения договора или обязанности по закону). Для отзыва согласия Пользователю достаточно направить Оператору соответствующее заявление в произвольной письменной форме (в том числе электронным письмом). Датой отзыва считается день получения Оператором заявления об отзыве согласия.

- **Право на блокирование или уничтожение.** В предусмотренных законом случаях (например, если персональные данные являются незаконно полученными или более не актуальны для заявленной цели обработки) Пользователь вправе требовать от Оператора блокирования обработки соответствующих данных или их уничтожения. Оператор обязан выполнить такое требование, если имеются основания, установленные законом.
- **Право на обжалование.** Если Пользователь считает, что Оператор нарушает его права при обработке персональных данных, он может обжаловать действия или бездействие Оператора, обратившись сначала к самому Оператору для урегулирования проблемы в досудебном порядке. В случае если ответ Оператора не удовлетворяет Пользователя, он вправе обратиться с жалобой в Роскомнадзор (федеральный орган, осуществляющий контроль и надзор в сфере персональных данных) либо в судебном порядке защищать свои права.

8.2. Оператор в максимально короткие сроки рассматривает обращения субъектов персональных данных и исполняет законные требования Пользователей. Для связи по вопросам персональных данных см. раздел Обратная связь.

9. Защита персональных данных

9.1. Оператор принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных Пользователей от несанкционированного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий. В частности, реализованы следующие меры защиты:

- Оператором разработаны и утверждены внутренние документы, определяющие политику Оператора в отношении обработки персональных данных, порядок обработки данных для каждой цели, категории обрабатываемых данных, сроки хранения, порядок уничтожения по достижении целей, а также меры по предотвращению нарушений. Сотрудники Оператора, допущенные к обработке персональных данных, ознакомлены с требованиями законодательства РФ о персональных данных и внутренними политиками.
- Оператором назначено ответственное лицо за организацию обработки персональных данных, определены процессы управления защитой данных. Доступ к персональным данным предоставляется только тем сотрудникам или партнерам Оператора, которым он необходим для выполнения рабочих обязанностей. С каждым таким лицом заключаются соглашения о конфиденциальности. Периодически проводится проверка условий обработки данных и соблюдения мер безопасности.
- Оператором используются современные средства защиты информации (межсетевые экраны, антивирусные программы, средства шифрования при необходимости). Сайт работает по защищенному протоколу HTTPS, что обеспечивает шифрование передаваемых данных между устройством Пользователя и сервером. Серверы, на которых размещены данные, находятся в защищенных дата-центрах с ограниченным доступом. Регулярно обновляется программное обеспечение, устанавливаются актуальные патчи безопасности для предотвращения несанкционированного доступа

через уязвимости. Резервное копирование данных проводится для предотвращения потери информации.

- Персональные данные обрабатываются в информационных системах персональных данных, прошедших необходимое тестирование и оценку на соответствие требованиям безопасности. Уровень защищенности применяемых систем соответствует характеру обрабатываемых данных (для обычных персональных данных – базовый уровень защищенности, определенный законодательством). В случае выявления утечки или незаконного доступа к персональным данным Оператор незамедлительно предпринимает меры по устранению нарушения и минимизации последствий, а также, при необходимости, уведомляет уполномоченные органы и субъектов персональных данных об инциденте.

10. Обратная связь и запросы субъектов данных

10.1. По всем вопросам, связанным с обработкой персональных данных, Пользователь может обратиться к Оператору:

- Электронная почта: luul-gold@mail.ru
- Телефон для связи: +7 (495) 778-53-53
- Почтовый адрес: 127106, г. Москва, Алтуфьевское шоссе, д. 27, офис 407.

10.2. Запрос должен содержать сведения, подтверждающие личность Пользователя или полномочия представителя, а также описание сути требования. Оператор рассмотрит обращение и направит мотивированный ответ в установленный законом срок (как правило, в течение 30 дней). Для отзыва согласия на обработку персональных данных достаточно направить свободной формы уведомление на электронную почту Оператора или по почтовому адресу.

11. Изменения в Политике

11.1. Оператор оставляет за собой право вносить изменения в настоящую Политику.

Актуальная редакция Политики действует с момента её размещения на сайте luul-gold.ru, если иное не предусмотрено самой редакцией. Рекомендуется периодически проверять условия Политики на предмет изменений.

11.2. В случае внесения существенных изменений (например, изменения перечня обрабатываемых данных, целей или оснований обработки), Оператор может разместить специальное уведомление на сайте.

11.3. Продолжение использования сайта после публикации обновлённой Политики может рассматриваться как подтверждение ознакомления, однако при изменениях, требующих получения согласия, оно будет запрошено отдельно в соответствии с требованиями законодательства о персональных данных.