Политика конфиденциальности сайта SOS-Zamok

1. Оператор и область действия

За обработку персональных данных на сайте www.sos-zamok.ru отвечает индивидуальный предприниматель Пашков Денис Владимирович, адрес для обращений — sos-zamok@mail.ru. В этой политике мы называем оператора «SOS-Zamok» или «мы». По вопросам о своих данных вы можете написать нам на sos-zamok@mail.ru.

Политика распространяется на посетителей сайта и людей, которые через сайт обращаются за консультацией, расчётом стоимости или выездом мастера. Она описывает, какие сведения мы получаем от вас и вашего браузера, кому они становятся доступны и как вы можете распорядиться своими данными. При обработке мы руководствуемся Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

2. Какие сведения поступают к нам

Для обратного звонка нужен ваш номер телефона. Если вы заполняете поле имени, мы также получаем указанное вами имя. Вместе с заявкой форма передаёт адрес страницы, с которой вы обратились. Так мастер может понять, например, что вопрос касается замены МДФ-панели.

Если вы пишете на электронную почту или в мессенджер, мы видим адрес отправителя либо сведения профиля, которые показывает выбранный вами сервис, текст сообщения и вложения. Например, вы можете прислать фотографию двери, чтобы мастер оценил состояние панели. Для такой оценки достаточно снять саму дверь. Паспортные данные, лица людей и документы в кадре не нужны.

Когда вы договариваетесь о выезде, мастеру могут понадобиться адрес выполнения работ, удобное время и описание неисправности. Для просмотра цен, фотографий и образцов на сайте оставлять контактные данные не требуется.

3. Для чего мы используем сведения

По номеру из формы мы связываемся с вами по вашему вопросу. Сведения о двери помогают подобрать материал, оценить объём работ и назвать предварительную стоимость. Адрес и время выезда нужны, чтобы мастер прибыл по согласованному адресу.

Для обратного звонка по консультационной заявке основанием служит ваше согласие на связь по этому обращению. Если вы просите оформить заказ, необходимые для его заключения и исполнения данные могут обрабатываться по пункту 5 части 1 статьи 6 Закона № 152-ФЗ. Просьба перезвонить не даёт разрешения направлять рекламу или публиковать ваши контакты и фотографии.

4. Как заявка попадает к мастеру

Когда вы нажимаете «Вызвать мастера», сайт отправляет заявку в рабочий почтовый ящик SOS-Zamok в сервисе Почта Mail.ru. В письме указаны ваш номер телефона, имя, если вы его ввели, и адрес страницы, с которой вы обратились. Мастер читает письмо и звонит вам по указанному номеру.

Почта Mail.ru обеспечивает доставку и хранение письма в рабочем ящике. Отдельную клиентскую базу

для заявок на обратный звонок мы не ведём. Срок хранения письма зависит от того, закончилась ли консультация или обращение перешло в заказ (раздел 7).

Если вы сообщите, что номер указан неверно, мы уточним его. Если вы отмените заявку, мы прекратим звонки по этому обращению.

5. Переписка и доступ к данным

Если вы сами переходите с сайта в мессенджер и пишете мастеру, выбранный сервис доставляет ваше сообщение и обрабатывает его по своим условиям. Получателю доступны отправленные вами текст и вложения. При обращении по электронной почте письмо и вложения проходят через почтовые сервисы отправителя и получателя.

Со стороны SOS-Zamok сведения об обращении предназначены для людей, которые отвечают на заявку или выполняют заказ. Мастеру для выезда нужны контактный номер, адрес, согласованное время и сведения о работе. Передача информации государственному органу допускается при наличии предусмотренного законом основания и в пределах его полномочий.

6. Статистика посещений и внешние элементы сайта

Чтобы понимать, как посетители находят сайт и какие услуги вызывают интерес,

SOS-Zamok использует статистику Яндекс Метрики и счётчик LiveInternet. При загрузке счётчиков могут передаваться IP-адрес, сведения о браузере и устройстве, адрес открытой страницы, источник перехода, время посещения и идентификаторы cookie.

Например, в отчёте можно увидеть, сколько посещений страницы о замене МДФ-панелей пришло из поиска.

Счётчик Яндекс Метрики подключён непосредственно на сайте. Зону обслуживания и рейтинг показывают виджеты Яндекса.

Cookie — небольшие записи в браузере. Вы можете удалить их или ограничить сохранение в настройках браузера. Просьба об обратном звонке относится только к работе с заявкой и не распространяется на самостоятельные цели веб-аналитики.

7. Сроки хранения и удаление

Контактные данные из заявки нужны, пока мастер рассматривает обращение и согласует с вами дальнейшие действия. Если вопрос решён и заказ не оформлен, цель обратного звонка достигнута. При отсутствии другого законного основания оператор прекращает обработку и обеспечивает уничтожение данных в сроки, предусмотренные статьёй 21 Закона № 152-ФЗ. В частности, это относится к письмам с заявками и копиям таких писем в рабочем ящике, включая папку «Корзина».

Если обращение перешло в заказ, отдельные сведения могут понадобиться для выполнения договора, рассмотрения гарантийного обращения или исполнения обязанностей по закону. Они обрабатываются в объёме и в течение срока, необходимых для соответствующей цели. Отзыв согласия на обратный звонок прекращает обработку на основании этого согласия.

8. Конфиденциальность и защита

Форма размещена на сайте с защищённым соединением HTTPS. При передаче номера от браузера к сайту это соединение защищает содержимое запроса. После получения заявки оператор обязан обеспечивать конфиденциальность сведений и ограничивать доступ к ним кругом лиц, которым они нужны для работы.

Политика предусматривает прекращение доступа к рабочей переписке, когда он больше не нужен, и проверку обращений об ошибочном получателе или неправомерном раскрытии номера. Если вы получили сообщение о чужой заявке либо считаете, что вашим номером воспользовался другой человек, сообщите об этом оператору.

9. Ваши права и порядок обращения

Вы вправе узнать, обрабатываем ли мы ваши данные, для чего и на каком основании, запросить сведения о получателях и сроках обработки. Вы также можете попросить исправить неточные сведения, отозвать согласие и потребовать блокирования или уничтожения данных в случаях, установленных законом.

Напишите на sos-zamok@mail.ru либо направьте обращение на почтовый адрес оператора, указанный в разделе 1. Опишите, что вы хотите узнать или изменить. Чтобы мы нашли заявку, укажите номер, который вы оставляли, и примерную дату обращения. Перед предоставлением сведений оператор вправе проверить, что обращается сам заявитель или его представитель.

На надлежаще оформленный запрос о наличии и обработке ваших данных оператор отвечает в течение десяти рабочих дней. В предусмотренных законом случаях срок может быть продлён не более чем на пять рабочих дней с объяснением причин. Вы вправе обратиться с жалобой в Роскомнадзор или в суд.

10. Изменения политики

Актуальная редакция доступна по ссылке «Политика конфиденциальности» на сайте SOS-Zamok. Если изменятся состав данных, цели обработки или порядок передачи заявок, мы обновим описание. Когда для новой цели требуется ваше согласие, оператор запрашивает его отдельно.