

# ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ООО «ОБЪЕДИНЕННЫЕ ПИВОВАРНИ ХЕЙНЕКЕН» ПРИ РАБОТЕ НА ПЛАТФОРМЕ CUSTOMER GAUGE (ДАЛЕЕ – САЙТ)

## 1. Общие положения

Настоящая Политика конфиденциальности применяется к нашему сайту, предназначенному для взаимодействия Общества с ограниченной ответственностью «Объединенные Пивоварни Хейнекен» (ООО «ОПХ») с клиентами по всему миру и находящемуся по адресу <https://customergauge.com> («Сайт»), на котором мы, ООО «ОПХ», вместе со своими Дочерними компаниями и/или Аффилированными структурами можем собирать определенную личную информацию. Пожалуйста, внимательно прочитайте данную Политику конфиденциальности, поскольку в ней содержатся важные сведения для понимания вами наших принципов относительно любой личной информации, которую вы нам предоставляете или которую мы собираем иным способом при работе Сайта («Персональные данные»). ООО «ОПХ» (193230, Россия, Санкт-Петербургу. Ул. Тельмана, д. 24, лит. А) (далее по тексту «мы» или «нас») является оператором (контролером) собираемых и обрабатываемых Персональных данных. Однако если обработка проводится в целях составления стратегической отчетности на глобальном уровне, то отдельным оператором (контролером) ваших Персональных данных считается материнская компания ООО «ОПХ» - HEINEKEN International B.V. (адрес: Нидерланды, г. Амстердам, Tweede Weteringplantsoen 21, 1017ZD, телефон +31205239239).

Мы уважаем конфиденциальность вашей информации, обязуемся хранить ваши Персональные данные в безопасности и управлять ими в соответствии с нашими юридическими обязательствами согласно действующим законам о защите данных.

Если нам понадобится собрать Персональные данные в силу закона или по условиям заключенного с вами договора, а вы не предоставите такие данные по запросу, то, вероятно, мы не сможем оказать услуги или улучшить наш сервис (например, отреагировать на жалобу к качеству доставки товара). Однако при возникновении такой ситуации мы вас об этом уведомим в соответствующее время.

Персональные данные на данном сайте мы не собираем. Однако в случае, если они попадут к нам (напр., в силу необходимости связаться с вами) мы предусмотрели следующие положения.

## 2. Какие Персональные данные мы можем собирать и как мы используем ваши Персональные данные

Мы получаем или собираем Персональные данные в предусмотренном ниже порядке, когда вы пользуетесь услугами нашего Сайта. Мы можем использовать такие Персональные данные для осуществления сбора обратной связи, оказания, улучшения, персонализации, поддержки наших услуг в наших законных интересах или для выполнения возложенного на нас юридического обязательства. Если вы не хотите, чтобы мы собирали и обрабатывали ваши Персональные данные, то, вероятно, вы не сможете воспользоваться нашим Сайтом полностью или частично.

Мы определили Персональные данные, которые мы собираем, цели, в которых используем Персональные данные, и срок, в течение которого обычно храним ваши Персональные данные:

1. *Клиентское обслуживание.* Для ответа на ваши вопросы, если вы задали вопрос через сайт или по телефону, мы обрабатываем адрес вашей электронной почты и/или номер телефона (в зависимости от способа, который вы использовали для связи с нами), а также заданный нам вопрос. Мы регистрируем ваши просьбы, вопросы, наши ответы и прочие предпринятые действия для обработки вашего запроса. Служба поддержки клиентов будет хранить всю информацию в течение 5 (Пяти) лет после разрешения вашего вопроса или жалобы или выполнения запроса.

Обработка ваших вопросов по обслуживанию клиентов основана на выполнении нашего договора, поскольку вы просите нас отреагировать на ваши вопросы или проблемы, или на наших законных интересах, когда мы формируем новые представления, создаем новинки или услуги с учетом проблем или вопросов, с которыми вы к нам обратились.

2. *Поддержка и оптимизация нашего Сайта:* когда вы заходите на наш Сайт, мы собираем определенную информацию, например, данные о вашем IP-адресе, типе интернет-браузера, навигации по сайту. Ваши Персональные данные будут использоваться для обслуживания и анализа работы нашего Сайта в целях решения проблем его функционирования, повышения доступности и защиты веб-сайта от мошенничества. Помимо этого, благодаря такому анализу мы можем проверить эффективность нашего с вами взаимодействия и совершенствовать его по возможности.

Использование нами ваших Персональных данных в указанных целях необходимо для обеспечения наших законных интересов, при этом данные будут храниться в течение срока 5 лет.

3. *Мы будем проводить исследовательскую деятельность или с вашего согласия, или на основании нашего законного интереса, в зависимости от типа и характера исследовательской деятельности.* Мы можем попросить вас принять участие в исследовательской деятельности, такой как: опросы, пилотные проекты, экспертные обсуждения, фокус-группы и другие исследовательские мероприятия. В зависимости от вида исследовательской деятельности мы будем собирать различные пакеты Персональных данных. Персональные данные будут храниться в течение срока 5 лет.

*Рассылка информационных писем:* мы будем использовать указанный вами адрес электронной почты для отправки вам нашего информационного письма. Если вы больше не хотите получать от нас никакие электронные письма, то можете в любое время отказаться от рассылки с помощью функции «Отписаться» в каждом электронном сообщении или обратившись в ООО «ОПХ» по адресу электронной почты [RU1-Privacy@heineken.com](mailto:RU1-Privacy@heineken.com), в обязательном порядке указав в предмете сообщения «Опросы, персональные данные».

Использование ваших Персональных данных нацелено на обработку вашей подписки в целях реализации нашего с вами соглашения или на обеспечение наших законных интересов для получения обратной связи о нашей компании. Мы удалим адрес вашей электронной почты, как только вы откажетесь от получения рассылки, если только он не будет использоваться и храниться в других целях, перечисленных в настоящей Политике конфиденциальности.

4. *Цели стратегической отчетности.* HEINEKEN International B.V. имеет доступ к Персональным данным, собранным силами ООО «ОПХ», и использует их для создания комплексных стратегических отчетов, которые применяются для выявления возможностей на глобальном уровне и улучшения наших товаров и услуг.

HEINEKEN International B.V. пользуется такой информацией в наших совместных законных интересах в целях выявления возможностей на глобальном уровне и улучшения наших товаров и услуг. Вся ваша информация будет храниться в течение срока максимум 5 лет.

Мы не обрабатываем какие-либо *Особые категории ваших Персональных данных* (включая сведения о вашей расовой или этнической принадлежности, религиозных или философских убеждениях, сексуальной ориентации, политических взглядах, членстве в профсоюзах, информацию о вашем здоровье, либо генетические и биометрические данные); также мы не обрабатываем никакую информацию о судимости и уголовных правонарушениях.

### 3. Как мы передаем ваши Персональные данные

Нам может понадобиться передать Персональные данные третьим лицам, чтобы получить возможность улучшать уровень предоставляемого сервиса и услуг. К таким третьим лицам относятся:

- Компании группы HEINEKEN — в целях хранения обработанных через Сайт Персональных данных, ввиду общих ИТ-систем;
- Наши поставщики услуг по хранению данных, находящиеся на территории России, которые в безопасном режиме хранят данные клиентов, полученные от нашего имени;
- HEINEKEN International B.V. — в целях составления стратегической отчетности, при этом HEINEKEN International B.V. будет действовать в качестве независимого оператора (контролера данных);
- Поставщики услуг, если это необходимо для оказания нам услуги либо для содействия нам в получении от вас обратной связи и осуществления мероприятий по улучшению сервиса и услуг. Поставщиками услуг являются:

CustomerGauge (Directness B.V.)  
Van Diemenstraat 182  
Amsterdam  
1013 CP  
The Netherlands

Amazon Web Services  
Belgard Retail Park  
Tallaght  
Dublin  
Ireland  
Operated by Amazon

- В случае, если компания HEINEKEN продаст третьему лицу, полностью или частично, активы или акции какой-либо компании группы HEINEKEN, которой были переданы Персональные данные, то ваши Персональные данные могут быть предоставлены этому третьему лицу;
- Кроме того, мы можем использовать или передавать вашу информацию любой компании группы HEINEKEN в случае любой реорганизации, слияния, продажи, создания совместного предприятия, уступки, передачи или иного отчуждения нашего предприятия, активов или акций в полном или частичном объеме (в том числе в связи с производством по делу о банкротстве или схожими процедурами).

Эти лица могут находиться на территории России, Европейского союза или других стран Европейской экономической зоны (ЕЭЗ). Мы обеспечиваем надлежащий уровень защиты Персональных данных. Мы требуем от поставщиков услуг принимать надлежащие меры для защиты конфиденциальности и безопасности Персональных данных.

Нам также может понадобиться предоставить Персональные данные правоохранительным органам в целях выполнения какого-либо юридического обязательства или запроса суда.

- **Безопасность персональных данных**

Мы приняли надлежащие меры безопасности для предотвращения случайной утраты, несанкционированного использования или доступа к вашим Персональным данным, их изменения либо разглашения. Кроме того, мы ограничиваем доступ к вашим Персональным данным, предоставляя его только тем сотрудникам, агентам, подрядчикам и иным третьим лицам,

у которых есть служебная/договорная необходимость в ознакомлении с такими данными. На них возложена обязанность соблюдения режима конфиденциальности.

К сожалению, невозможно гарантировать полную безопасность передачи информации через Интернет, при этом вы также должны учитывать, что безопасность информации частично зависит от защищенности компьютера, который вы используете для связи с нами, и мер безопасности, которые вы применяете для защиты информации учетной записи и паролей, поэтому позаботьтесь о защите такой информации.

Наш Сайт может содержать ссылки на сторонние сайты, плагины и приложения. При переходе по этим ссылкам или разрешении таких подключений третьи лица могут получить возможность сбора ваших данных или обмена ими. Такие сторонние сайты, плагины и приложения не находятся под нашим контролем, так что мы не несем ответственность за их заявления о конфиденциальности. Рекомендуем вам всегда внимательно читать политику конфиденциальности каждого сайта, который вы посещаете, и сторонних услуг/ приложений, которыми вы пользуетесь.

- **Хранение ваших Персональных данных**

Мы будем хранить ваши Персональные данные в течение необходимого по закону срока, или в течение срока, необходимого для предоставления вам сервиса либо достижения любых прочих целей, перечисленных в данной Политике конфиденциальности. Конкретные сроки хранения перечисляются в данной Политике конфиденциальности для каждой из соответствующих целей. Мы примем необходимые меры для уничтожения или обезличивания хранящихся у нас Персональных данных, если необходимость в таковых для указанных выше целей исчезнет, или после истечения установленного срока хранения.

- **Cookie-файлы (куки)**

Значительную часть информации, предусмотренной в настоящей Политике конфиденциальности, мы собираем с помощью cookie-файлов и аналогичных методов. Cookie-файлы — это маленькие текстовые файлы, содержащие информацию в небольших объемах, которые загружаются и могут храниться на вашем пользовательском устройстве, например, на вашем компьютере, смартфоне или планшете. Используемые нами методы, которые могут действовать аналогично cookie-файлам, — это пиксели слежения, Java-скрипты, теги и веб-маяки. Такие cookie-файлы и сходные с ними технологии иногда нужны для запоминания настроек вашей учетной записи, языка и страны, но, помимо этого, позволяют нам измерять и анализировать ваше поведение на нашем Сайте и показывать вам на нашем Сайте или на сторонних сайтах персонализированную рекламу. Если нужно, вас попросят дать согласие на использование нами cookie-файлов. Чтобы узнать более подробную информацию о том, какие куки мы используем и каким образом, прочитайте нашу специальную Политику использования куки-файлов.

- **Конфиденциальность информации о детях**

Сайт не предназначен для использования физическими лицами младше 18 лет (или другого возраста, с которого разрешается потребление соответствующей продукции). Мы не осуществляем преднамеренный сбор Персональных данных у лиц младше 18 лет.

- **Варианты ваших действий и ваши права**

Согласно требованиям Федерального закона РФ «О персональных данных», у вас есть право на доступ к вашим персональным данным, их уточнение, блокирование, уничтожение, в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

Вы имеете право на получение информации, касающейся обработки ваших персональных данных, в том числе содержащей подтверждение факта обработки ваших персональных данных, правовые основания и цели, способы обработки, наименование и место нахождения оператора, сведения о лицах (за исключением работников оператора), которые имеют доступ к персональным данным или которым могут быть раскрыты персональные данные на основании договора с оператором, сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения, информацию об осуществленной или о предполагаемой трансграничной передаче данных и иные сведения, предусмотренные федеральным законодательством РФ.

Мы предоставим вам информацию в доступной форме.

Вышеуказанные сведения предоставляются вам или вашему представителю при обращении лично либо при получении запроса. Запрос должен содержать номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, сведения, подтверждающие участие субъекта персональных данных в отношениях с оператором, либо сведения, иным образом подтверждающие факт обработки персональных данных оператором, подпись субъекта персональных данных или его представителя. Запрос может быть направлен в форме электронного документа и подписан электронной подписью в соответствии с законодательством РФ.

Если вы предоставили согласие на использование нами ваших Персональных данных, то вы вправе отозвать свое согласие, при этом законность использования нами этих Данных до отзыва вашего согласия затронута не будет.

Пожалуйста, обратите внимание, что если вы воспользуетесь (некоторыми) вашими правами или вариантами действий, то, возможно, не сможете больше пользоваться услугами Сайта полностью или частично.

- Обновления

Мы будем продолжать анализ данной Политики конфиденциальности и в определенное время вносить обновления. Любые поправки к данной Политике конфиденциальности будут публиковаться на странице нашего Сайта, и, поэтому рекомендуем время от времени проверять ее на изменения.

- Контактные данные

Если вы хотите воспользоваться своими предусмотренными выше правами, то можете обратиться к нам по адресу ООО «ОПХ»: 193230, Россия, Санкт-Петербургу. Ул. Тельмана, д. 24, лит. А) или по адресу электронной почты [RU1-Privacy@heineken.com](mailto:RU1-Privacy@heineken.com). Обратите внимание, пожалуйста, что мы можем потребовать подтверждение личности. При наличии любых других вопросов, возражений по поводу использования нами ваших Персональных данных или жалоб по поводу данной Политики конфиденциальности или нашей обработки ваших Персональных данных, можете отправить сообщение по электронной почте [RU1-Privacy@heineken.com](mailto:RU1-Privacy@heineken.com) с обязательным указанием в «Предмете сообщения /Subject» слова «Customer Gauge».

Компания HEINEKEN International B.V. и ООО «ОПХ» являются операторами (контролерами) данных в отношении Персональных данных, которые обрабатываются в целях составления стратегических отчетов. Если у вас есть какие-либо вопросы, возражения по поводу использования нами ваших Персональных данных, или если вы хотите воспользоваться какими-либо своими правами в отношении Персональных данных либо подать жалобу по поводу такого применения ваших Персональных данных, обращайтесь к нам с запросом о конфиденциальности данных с помощью сообщения по адресу электронной почты [RU1-Privacy@heineken.com](mailto:RU1-Privacy@heineken.com).

Дата выпуска новейшей версии данного документа: май 2021 года.