

ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

ОсОО «Мега-Лайн» (Mega-Line)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ТЕРМИНОЛОГИЯ

1.1. Назначение и правовая природа

Настоящая Политика конфиденциальности и обработки персональных данных (далее – «Политика») является основополагающим локальным нормативным актом Общества с ограниченной ответственностью «Мега-Лайн» (далее – «Оператор»), который регулирует отношения между Оператором и любым физическим лицом (далее – «Пользователь», «Абонент», «Субъект данных») по поводу обработки персональной информации.

Документ разработан в целях защиты прав и свобод человека при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, в соответствии с применимым законодательством Кыргызской Республики.

1.2. Основные понятия

Для целей настоящей Политики используются следующие термины:

- **Персональные данные (ПД)** – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу.
- **Обработка ПД** – любое действие (операция) или совокупность действий, совершаемых с использованием средств автоматизации или без них, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.
- **Массив персональных данных** – организованная совокупность персональных данных.
- **Конфиденциальность персональных данных** - обязательное для соблюдения Оператором требование не раскрывать третьим лицам и не распространять ПД без согласия субъекта, если иное не предусмотрено законом.
- **Информационная система персональных данных (ИСПД)** – совокупность содержащихся в базах данных ПД и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Права Пользователя (Субъекта данных):

1. **Право на информацию:** Пользователь имеет право получать сведения о том, как и на каких основаниях обрабатываются его данные, включая информацию о целях, сроках хранения и лицах, имеющих доступ к данным.

2. **Право на доступ:** Пользователь может запросить копию своих персональных данных, находящихся в распоряжении Оператора.
3. **Право на уточнение:** В случае обнаружения неточностей или неактуальности данных Пользователь вправе требовать их обновления или исправления.
4. **Право на блокирование и уничтожение:** Пользователь имеет право требовать блокирования или уничтожения своих данных, если они являются неполными, устаревшими, недостоверными или полученными незаконно.
5. **Право на отзыв согласия:** Пользователь может в любой момент отозвать свое согласие на обработку данных, направив письменное уведомление Оператору.
6. **Право на обжалование:** В случае нарушения прав Пользователь имеет право обратиться в Государственное агентство по защите персональных данных при Кабинете Министров КР или в судебные органы.

2.2. Обязанности Пользователя:

1. **Достоверность:** Предоставлять только достоверную информацию о себе, необходимую для оказания услуг.
2. **Своевременное обновление:** Информировать Оператора об изменениях своих персональных данных (смена фамилии, паспорта, контактного номера).
3. **Безопасность учетных данных:** Не передавать третьим лицам логины и пароли от Личного кабинета и мобильного приложения.

2.3. Права Оператора:

1. **Проверка данных:** Оператор имеет право проверять достоверность предоставленных персональных данных, запрашивая подтверждающие документы.
2. **Ограничение доступа:** При отзыве согласия или предоставлении недостоверных данных Оператор вправе приостановить оказание услуг, если без этих данных их оказание невозможно.
3. **Улучшение сервиса:** Оператор вправе использовать обезличенные данные для проведения статистических и маркетинговых исследований.

2.4. Обязанности Оператора:

1. **Конфиденциальность:** Обеспечивать защиту данных от несанкционированного доступа.
2. **Информирование:** Предоставлять Пользователю информацию об обработке данных по его запросу в течение 14 (четырнадцать) рабочих дней.
3. **Уничтожение:** Прекращать обработку и уничтожать данные в случаях, предусмотренных законом или при достижении целей обработки.
4. **Регистрация:** Своевременно вносить изменения в регистрационные данные массива ПД в государственном реестре.

3. ДЕТАЛЬНЫЕ ЦЕЛИ СБОРА И ОБРАБОТКИ ИНФОРМАЦИИ

Оператор осуществляет обработку данных исключительно в целях, прямо предусмотренных законом и договором:

1. **Заключение и исполнение договора связи:** Идентификация абонента, предоставление доступа к сети Интернет, IP-телефонии и IPTV.
2. **Биллинг и расчеты:** Учет объемов потребленных услуг, начисление абонентской платы, обработка платежей, контроль задолженности.
3. **Техническая поддержка:** Диагностика состояния линии, удаленная настройка оборудования, выезд специалистов по адресу установки.
4. **Исполнение требований уполномоченных органов и законодательства КР:** Хранение данных о соединениях (трафике) для обеспечения ОРМ (оперативно-розыскных мероприятий) согласно требованиям правоохранительных и судебных органов.
5. **Персонализация сервисов:** Настройка интерфейса мобильного приложения под конкретного Пользователя.
6. **Маркетинг и информирование:** Уведомление об акциях, новых тарифах, технических работах через SMS, Push-уведомления и email.
7. **Аналитика и статистика:** Мониторинг нагрузки на сеть, анализ популярности контента IPTV для формирования сетки вещания.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАБАТЫВАЕМЫХ ДАННЫХ

Помимо базовых данных (ФИО, адрес, телефон), Оператор обрабатывает специфическую информацию:

- **Данные трафика:** IP-адреса, время начала и окончания сессии, объем переданной информации.
- **Идентификаторы устройства:** Android ID, IMEI, рекламные ID (GAID), данные о модели телефона, идентификаторы SDK.
- **Технические параметры:** Уровень сигнала Wi-Fi, состояние роутера, версия прошивки ТВ-приставки, сведения о сбоях в работе приложения, язык системы, версия ОС.
- **Пользовательские медиа-файлы:** изображения, выбранные Пользователем самостоятельно (через камеру или галерею устройства) для установки фотографии профиля. Данные файлы обрабатываются локально на устройстве и не используются для идентификации личности вне функций Приложения.

5. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ДАННЫХ

5.1. Основания обработки

Обработка осуществляется на основании:

- Договора об оказании услуг связи (акцепт оферты).
- Письменного согласия или согласия, данного в электронной форме.
- Необходимости защиты законных интересов Оператора (защита сети).

5.2. Порядок обработки

Процесс обработки включает:

1. **Сбор:** Первичный ввод данных при регистрации.

2. **Систематизация:** Внесение в CRM-систему и биллинг.
3. **Хранение:** Данные хранятся на серверах в г. Бишкек.
4. **Использование:** Доступ сотрудников технической поддержки к данным строго регламентирован правами доступа.

5.3. Сроки обработки

Сроки хранения ПД определяется периодом действия договора, сроками исковой давности, а также отдельными требованиями законодательства Кыргызской Республики.

6. ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ С ДАННЫМИ

6.1. Трансграничная передача

Оператор не осуществляет массовую трансграничную передачу данных. В исключительных случаях (например, использование зарубежных серверов для Push-уведомлений Google/Apple) данные передаются в зашифрованном виде в страны, обеспечивающие адекватную защиту прав субъектов ПД.

6.2. Передача третьим лицам

Данные могут быть переданы:

- Банкам и платежным организациям (только для проведения транзакций).
- Подрядчикам (монтажным бригадам) – только ФИО, телефон и адрес для выезда.
- Правоохранительным органам – строго по официальному запросу или в рамках автоматизированных систем обеспечения безопасности (СОПМ).

6.3. Обезличивание

Оператор может проводить обезличивание данных для создания аналитических отчетов, которые не позволяют идентифицировать конкретного Пользователя. Такие отчеты могут передаваться партнерам для улучшения качества контента.

7. УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ WEB-РЕСУРСАМИ И МОБИЛЬНЫМИ ПРИЛОЖЕНИЯМИ

7.1. Использование файлов Cookie

Сайт Оператора и Личный кабинет используют Cookies для:

- Сохранения сессии (чтобы не вводить пароль постоянно).
- Аналитики (Google Analytics, Яндекс.Метрика) — сбор данных о поведении на сайте. Пользователь может настроить браузер на отказ от Cookies, но это может нарушить работу Личного кабинета.

7.2. Внешние ссылки

На ресурсах Оператора могут быть ссылки на сайты партнеров (онлайн-кинотеатры, банки). Оператор не несет ответственности за политику конфиденциальности этих сторонних ресурсов.

7.3. Безопасность Web-интерфейса

Все транзакции и ввод данных в Личном кабинете защищены протоколом TLS версии не ниже 1.2. Оператор регулярно проводит аудит безопасности веб-серверов.

8. ТЕХНИЧЕСКИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МЕРЫ ЗАЩИТЫ

В рамках реализуемой политики по информационной безопасности Оператор заявляет о внедрении следующих мер:

1. **Физическая безопасность:** Ограничение доступа в серверные помещения, использование биометрических замков.
2. **Сетевая безопасность:** Использование межсетевых экранов (Firewalls), систем обнаружения вторжений (IDS/IPS).
3. **Управление доступом:** Принцип минимизации полномочий – сотрудник видит только те данные, которые нужны ему для выполнения текущей задачи.
4. **Антивирусная защита:** Лицензионное ПО на всех рабочих станциях персонала.
5. **Резервное копирование:** Ежедневное создание бэкапов с хранением в географически удаленном месте.

9. УДАЛЕНИЕ ДАННЫХ И ПРАВО НА ЗАБВЕНИЕ

В соответствии с требованиями Google Play и законодательства КР:

- Пользователь может инициировать удаление аккаунта обратившись в офис Оператора.
- При получении запроса Оператор удаляет ПД в течение 10 (дести) рабочих дней, если нет законных оснований для дальнейшего хранения.

10. КОНТАКТЫ ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ

По всем вопросам, связанным с настоящей Политикой, Пользователь может обратиться:

1. **Email:** office@mega.kg
2. **Почтовый адрес:** 720040, Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Жукеева-Пудовкина, д.138, с пометкой «Защита персональных данных».
3. **Телефон горячей линии:** +996 312 975 000.