

ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Общие условия

Товарищество с ограниченной ответственностью «ALMA JET» (далее – **AlmaJet**) уважает Вашу конфиденциальность и серьезно относится к своим обязательствам в отношении защиты Ваших персональных данных. Вы можете быть уверены, что мы постоянно предпринимаем шаги для обеспечения безопасности Ваших персональных данных и обеспечения их использования только в законных целях.

Настоящая Политика обработки персональных данных (далее – **Политика**) поможет Вам понять, какие персональные данные, когда и как мы собираем, храним и используем. Политика может быть изменена в любой момент времени без предварительного уведомления по усмотрению AlmaJet.

Мы никогда умышленно не передаем Ваши персональные данные третьим лицам, кроме как для их использования для обработки Вашего запроса, без предварительного получения Вашего разрешения за исключением случаев, когда это продиктовано каким-либо обязательством AlmaJet.

Вы всегда можете узнать или проверить информацию, которую Вы нам предоставили, а также попросить удалить всю Вашу персональные данные, обратившись в AlmaJet.

Контролер персональных данных

Персональные данные, обрабатываемые AlmaJet в связи с настоящей Политикой, контролируются AlmaJet, которая выступает контролером Ваших персональных данных в соответствии с законом Республики Казахстан о защите персональных данных (№ 94-V от 21.05.2013 г.) и законодательством о защите данных Европейского союза и Великобритании (Общий регламент о защите данных № 2016/679).

Наш адрес: Казахстан, 141200, Павлодарская обл., г. Экибастуз, ул. Машхур Жусупа, 63А-8.

Применение Политики

Настоящая Политика распространяется на все персональные данные о Вас, которые мы собираем, используем и обрабатываем в рамках взаимодействия с Вами в качестве нашего текущего или потенциального клиента, в т.ч., когда Вы используете наши услуги, посещаете и пользуетесь нашим сайтом, обращаетесь к нашим представителям или связываетесь с нами каким-либо иным образом.

Наш сайт almajet.aero (далее – **сайт**) может содержать ссылки на другие сайты. Пожалуйста, имейте в виду, что мы не несем ответственность за политику конфиденциальности сайтов, которые не управляются нами. Мы рекомендуем Вам ознакомиться с политикой конфиденциальности каждого сайта, который собирает какие-либо персональные данные. Настоящая Политика применяется исключительно к информации, собранной нами.

Какие персональные данные мы собираем

AlmaJet собирает и использует Ваши персональные данные с единственной целью предоставления Вам услуг, которые Вы запросили, и повышения их качества путем предложения Вам подходящей услуги.

Данные, которые мы можем собирать, включают:

- **личные данные:** полное имя, пол, должность, дату рождения, гражданство, страну проживания, номер паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, информацию о визах, фотографии, видеозаписи, аудиозаписи;
- **контактную информацию:** адрес, номер телефона, адрес электронной почты, название компании, местоположение предприятия;
- **информацию об оплате:** информацию о банковской карте, включая имя владельца карты, номер карты, банк-эмитент, адрес выставления счета и дату истечения срока действия;
- **информацию о поездке:** информацию о рейсе, канал, который Вы использовали для бронирования Вашего рейса, сведения о диете, требования к багажу, информацию о спутниках; Ваши предпочтения в отношении перелета;
- **информацию о здоровье:** медицинские записи, проблемы со здоровьем или особые запросы;
- **информацию, несущую деликатный характер:** диетические предпочтения, которые могут указывать на Ваши религиозные убеждения, медицинские свидетельства, проблемы со здоровьем;
- **техническую информацию:** при посещении нашего сайта мы можем зарегистрировать Ваш IP-адрес, MAC-адрес, тип браузера, операционную систему, сайт, с которого Вы перешли, поведение интернет-браузера; мы можем получить автоматическое уведомление при открытии Вами информационной рассылки или нажатии на ссылку в такой рассылке; с Вашего разрешения мы также можем получить данные о Вашем местоположении. Для получения дополнительной информации см. ниже (файлы cookie);
- **информацию о взаимодействии:** Вашу обратную связь и переписку с нами по электронной почте или другим каналам связи и т. д.;
- **информацию в социальных сетях:** в зависимости от настроек Вашей социальной сети мы можем получать информацию от Вашего поставщика социальных сетей. Для получения дополнительной информации о личных данных, которые мы получаем от Вашего поставщика социальных сетей, и о том, как изменить Ваши настройки, ознакомьтесь с сайтом и политикой конфиденциальности Вашего поставщика социальных сетей;
- **информацию, которой Вы решили поделиться с нами:** вы можете поделиться с нами информацией, например, когда оставляете нам комментарий в социальных сетях или заполняете опрос для клиентов;
- **информацию о занятости:** если Вы являетесь сотрудником, путешественником или получающим другие услуги, в связи с Вашими отношениями с одним из наших клиентов, мы также можем собирать информацию о Вашей роли / должности, типе Вашей занятости, Вашем идентификационном номере сотрудника, дате вступления в должность, а также сведения о любом Вашем перелете, оплаченном работодателем;
- **статистическую информацию:** количество пассажиров, данные об использовании интернета, сайт, с которого Вы к нам перешли, информацию о баннерных рекламах в

интернете и ссылках, которые появляются на сайтах наших партнеров по маркетингу, Ваши поиски и контент, который Вы просматривали на нашем сайте. Эта информация будет собрана только для статистического анализа, чтобы мы могли лучше понять профиль клиента, персонализировать Вашу информацию, оптимизировать предложение и оказание услуг.

В случае если необходимые персональные данные не будут предоставлены, то:

- 1) AlmaJet не сможет предоставить Вам запрашиваемые услуги;
- 2) AlmaJet не сможет сообщить Вам о наших новых услугах и предложениях.

Как мы собираем Ваши персональные данные

Мы можем собирать персональные данные о Вас, когда/если Вы:

- заказываете или изучаете услуги на нашем сайте;
- используете или приобретаете наши услуги;
- взаимодействуете с нашими подрядчиками или субподрядчиками в ходе оказания услуг (например, аэропортами, VIP-залами, перевозчиками и т.д.);
- подписываетесь на наши информационные рассылки или иные уведомления;
- делитесь своими предпочтениями при оказании нами услуг;
- заполняете медицинские и другие формы, связанные с оказанием услуг, такие как медицинское освидетельствование, претензии или формы для несовершеннолетних, путешествующих без сопровождения взрослых и т. д.;
- участвуете в одном из наших конкурсов или рекламных акций;
- посещаете наш сайт, принимаете настоящую Политику или просто приступаете к использованию нашего сайта, закрывая уведомление о cookie, мы начинаем собирать Ваши файлы cookie;
- связываетесь с нами и/или нашими представителями;
- заполняете один из наших опросов или иным образом предоставляете обратную связь или взаимодействуете с нами, включая, помимо прочего, наши социальные сети.

От кого мы можем получать Ваши персональные данные

Помимо сбора Ваших персональных данных непосредственно от Вас или Ваших уполномоченных представителей, в некоторых случаях мы можем собирать информацию о Вас от третьих лиц. Эти третьи лица могут включать:

- Туристических агентов или тех, кто бронирует, обновляет бронирования или иным образом взаимодействует с нами от Вашего имени; это могут быть члены Вашей семьи, туристические агенты или агенты по продажам авиабилетов, Ваш работодатель или другой представитель, имеющий отношение к корпоративному или групповому бронированию;
- наших поставщиков услуг или контрактников (таких как наземная служба, служба погрузки, агентства, агенты, обеспечивающие проведение платежей и т.д.);
- Компании, вовлеченные в организацию оказания услуг, включая авиакомпании, операторы аэропортов и т. д.;
- наших партнеров (страховые компании, компании, предоставляющие услуги аренды автомобилей или трансфера, гостиницы и т.д.).

Для чего нам нужны Ваши персональные данные

AlmaJet обязуется обрабатывать Ваши персональные данные только при условии, что у нас для этого есть основание, контрактные обязательства и/или Ваше согласие на их обработку. Мы

используем Ваши персональные данные для предоставления наших услуг и повышения их качества.

Нам необходима Ваши персональные данные, чтобы:

- Исполнить наш с Вами договор, включая предоставление Вам дополнительных услуг (обработка транзакции, создание бронирования, отправка Вам подтверждения бронирования, предоставление технической поддержки, помощь с транзакцией, отправка сообщений, связанных с осуществлением рейса, содействие в регистрации на рейс, обработка Ваших запросов);
- Предоставлять услуги в аэропорту (обработка информации, связанной со стыковочными рейсами, мероприятия по подготовке к рейсу в аэропорту, службы таможни и иммиграции);
- Предоставлять услуги, связанные с багажом (обработка запросов, касающихся багажа, включая жалобы о потере багажа либо неправильном с ним обращении);
- Предоставлять питание другие услуги, отвечающие Вашим нуждам и предпочтениям наилучшим образом (предпочтения мы можем собирать, взаимодействуя с Вами);
- Проводить какие-либо конкурсы или акции, в которых Вы можете участвовать;
- Рекламирывать, сообщать и взаимодействовать с Вами в связи с нашими услугами;
- Связываться с Вами в целях опроса об услугах или удовлетворенности как клиента;
- Улучшать наши услуги и персонализировать Ваш опыт через исследования и аналитику, включая изучение рынка;
- Соответствовать требованиям безопасности и соблюдать правовые нормы;
- Обнаруживать и предотвращать преступные действия.

Если Вы заказываете наши услуги от имени третьего лица, Вам необходимо получить его разрешение на использование его персональных данных.

Если на обработку Ваших персональных данных влияют какие-либо иное законодательство, основание для использования Ваших персональных данных может отличаться от указанного выше и будет основываться на Вашем согласии.

Как Вы можете контролировать свои персональные данные

Вы в любое время можете запросить доступ, изменение, обновление, передачу или удаление Ваших персональных данных, выступить против их использования и обработки при условии, что Ваш запрос не противоречит законодательству, отправив письменный запрос и приложив копию документа, удостоверяющего Вашу личность на адрес, указанный ниже в разделе «Контакты».

Кому мы можем предоставить Ваши персональные данные

В целях оказания услуг у нас может возникнуть необходимость передать Ваши персональные данные третьим лицам, включая:

- авиакомпании;
- операторы в аэропортах и залах ожидания, наземные службы;
- органы по обеспечению правопорядка, регулирующие и правительственные органы и привлеченные ими исполнители (при условии получения обоснованного и

правомерного запроса, преследующего целью обеспечение безопасности, удовлетворение таможенных и иммиграционных интересов и т.д.);

- агенты, вовлеченные в организацию оказания услуг;
- третьи лица, предоставляющие услуги Вам либо нам (трансфер, питание и т.д.);
- компании, предоставляющие услуги в области информационных технологий (системы хранения данных, услуги по рассылкам, системы бронирования пассажиров и их обработки, сети связи, разработка программного обеспечения и систем, техническое обслуживание и поддержка, а также обработка, анализ и отчетность информации);
- компании, предоставляющие услуги по расследованию жалоб или инцидентов, полицию и регулирующие органы для защиты наших прав, имущества или безопасности наших клиентов, работников и активов;
- кредитные и платежные компании, агенты по обработке платежей и (при необходимости) для проведения проверки на предмет мошенничества;
- иные третьи лица (юридические фирмы и суды с целью принудительного исполнения какого-либо договора, заключенного с Вами).

Мы не продаем персональные данные третьим лицам.

Как мы храним Ваши персональные данные

Мы храним Ваши персональные данные в электронных файлах и пользуемся услугами поставщиков информационных систем, у которых может иметься доступ к Вашим персональным данным.

AlmaJet будет хранить Ваши персональные данные до тех пор, пока это необходимо для осуществления цели их сбора согласно требованиям законодательства.

В любое время Вы можете к нам обратиться с просьбой полностью удалить Ваши персональные данные. При уничтожении Ваших персональных данных мы предпримем все коммерчески обоснованные и технически осуществимые меры с целью обеспечения невозможности их восстановления согласно соответствующему законодательству.

Как мы защищаем Ваши персональные данные

Мы принимаем все необходимые технические и организационные меры для защиты Ваших персональных данных от несанкционированного доступа, изменения, раскрытия или уничтожения. Это включает внутренние проверки процессов сбора, хранения и обработки данных и меры безопасности, а также меры по обеспечению физической безопасности данных для предотвращения незаконного доступа к системам, в которых мы храним личные данные.

Мы предоставляем доступ к личным данным клиентов только тем работникам, поставщикам и агентам авиакомпании AlmaJet, которым эта информация необходима для оказания и улучшения наших услуг. Указанные лица обязуются сохранять конфиденциальность таких данных.

Для обеспечения безопасности Ваших персональных данных на нашем сайте используется 2048-битная технология кодирования SSL.

Как Вы можете обеспечить безопасность Ваших персональных данных

- Храните информацию о рейсе в секрете

Сохраняйте конфиденциальность номера бронирования и/или билета. Если Вы путешествуете с другими людьми и не хотите, чтобы они имели доступ к личным деталям Вашего бронирования, Вы можете забронировать каждого пассажира отдельно.

- Принимайте меры для защиты от мошенничества через интернет и «фишинга»

Существует практика мошенничества через интернет («фишинг»), которая представляет собой незаконный сбор персональных данных путем обмана. Незапрошенные письма отправляются лицам из списков, незаконно собранных третьей стороной, и получателям предлагается ввести или подтвердить данные на «клонированной» или незаконной копии сайта.

Политика в отношении файлов cookie

Используя сайт, Вы соглашаетесь с тем, что мы можем размещать файлы cookie на Вашем устройстве, хранить и получать доступ к cookie, IP-адресам и использовать другие методы для сбора данных об использовании сайта для удобства Вами пользования сайтом. Данные могут включать информацию об использовании Вами сайта, браузера и типа устройства, с которого Вы получаете доступ, и Ваше местонахождение. Посещая и используя сайт, Вы соглашаетесь с тем, что AlmaJet размещает файлы cookie на Вашем устройстве.

- Что такое cookie?

Файл cookie представляет собой небольшой фрагмент информации, отправленной с сайта, который Вы посещаете, либо с определенных электронных писем, которые Вы открываете, и временно сохраняется в Вашем интернет-браузере или на жестком диске Вашего устройства. Браузер возвращает файл cookie на сервер при следующем возвращении на страницу. Файлы cookie позволяют сайту настраивать посещение и улучшать работу пользователя при возврате на сайт. Наш сайт использует файлы cookie для сбора информации о том, как посетители используют сайт с целью персонализации предпочтений посетителя (страны, языка).

- Какие файлы cookie мы используем и почему?

AlmaJet использует сессионные, функциональные, рекламные/целевые и файлы cookie действий на нашем сайте в следующих целях:

1. Технические

Для обеспечения бесперебойной и эффективной работы нашего сайта, включая, но не ограничиваясь:

- балансирование трафика сайта, гарантирующего Вам последовательное и надежное обслуживание;
- ограничение трафика на ключевые части сайта для поддержания уровня производительности;
- сохранение Вашего согласия с настоящей Политикой и Правилами пользования сайтом.

2. Простота использования

Для упрощения навигации на нашем сайте, включая запоминание выбора языка и страны для дальнейшего представления соответствующего контента.

3. Отслеживание

Для сбора статистики о том, как Вы используете и перемещаетесь на нашем сайте, включая сбор Ваших отзывов посредством опроса.

4. Маркетинг

Для предоставления Вам соответствующих сообщений, включая, но не ограничиваясь следующим:

- позволять нашему сайту обслуживать разные версии страницы для маркетинговых целей;
- отображать соответствующие сообщения, которые предлагают выбор продуктов на основе Вашего поведения на наших сайтах и других выбранных сайтах.

- Какую персональные данные собирают файлы cookie?

Как правило, cookie содержит строку текста, содержащую информацию о браузере. Некоторые файлы cookie, которые мы используем, могут хранить больше персональных данных о Вас, однако это возможно только в случае, если Вы сами предоставили нашему сайту эту персональные данные.

- Как удалить и заблокировать наши файлы cookie?

Вы можете заблокировать файлы cookie, активируя настройку в своем браузере, которая позволяет отказаться от настройки всех или некоторых файлов cookie. Однако, если Вы заблокируете все файлы cookie (включая основные файлы cookie), Вы не сможете получить доступ ко всему сайту или некоторым его частям. Пока Вы не измените настройки Вашего браузера так, чтобы файлы cookie не собирались, наша система будет продолжать выдавать файлы cookie как только Вы посетите наш сайт. Отключение или удаление файлов cookie не будет препятствовать идентификации устройства и сбору соответствующих данных.

- Как отключить файлы cookie?

Интернет-браузеры позволяют изменять Ваши настройки для файлов cookie. Эти настройки обычно находятся в меню «Параметры» или «Настройки» Вашего интернет-браузера. Также Вы можете использовать опцию «Справка» в своем интернет-браузере для получения более подробной информации.

- Как отозвать свое согласие?

После того, как Вы дали нам свое согласие на использование файлов cookie, мы храним файл cookie на Вашем компьютере или устройстве, чтобы запомнить Ваше согласие для следующего Вашего посещения сайта. Ваше согласие истекает периодически (и во всех случаях в течение 13 месяцев). Если Вы хотите отозвать свое согласие, Вам необходимо удалить свои файлы cookie, используя настройки Вашего интернет-браузера. Для получения дополнительной информации об удалении или блокировании файлов cookie посетите <http://www.aboutcookies.org/Default.aspx?page=2>.

Ссылки на другие сайты

Наш сайт может содержать ссылки на другие сайты для Вашего удобства и информации. Вы переходите на эти сайты на свой риск, и AlmaJet не несет ответственности за эти сайты. В то время как мы защищаем Ваши личные данные на нашем сайте, мы не можем контролировать или нести ответственность за политику других сайтов, на которые мы можем ссылаться, или использование любых персональных данных, которыми Вы можете поделиться с ними. Пожалуйста, учтите, что настоящая Политика не распространяется на другие сайты, и мы настоятельно рекомендуем Вам ознакомиться с их политикой.

Несовершеннолетние

Из-за характера предоставляемых нами услуг и когда это продиктовано законодательством, включая местные правила авиации или безопасности, или в целях обеспечения потребностей и предоставления услуг в области перевозок мы можем собирать информацию о детях, которая может включать в себя персональные данные. Мы можем сохранять персональные данные, когда это необходимо для осуществления перелета и предоставления связанных с этим услуг ребенку. Мы намеренно не собираем персональные данные непосредственно у детей – лиц в возрасте до 18 лет или другого возраста в соответствии с применимым законодательством – кроме случаев, когда это требуется для соблюдения закона или по соображениям безопасности и защиты.

AlmaJet не может определить возраст лиц, которые имеют доступ к сайту компании. Если Вы являетесь родителем или опекуном несовершеннолетнего (в соответствии с применимым законодательством), который предоставил AlmaJet личные данные без Вашего ведома и согласия, Вам следует связаться с нами для удаления таких персональных данных.

Google Аналитика

Наш сайт использует Google Аналитику, услуги веб-анализа, предоставляемые Google Inc. Данные услуги используют cookie для отслеживания, анализа использования Вами сайта и составления соответствующей отчетности (см. нашу политику cookie выше). IP-адреса, собранные нашей Google Аналитикой, анонимны. Для получения дополнительной информации ознакомьтесь с политикой конфиденциальности Google.

Для отказа от использования Google Аналитики используйте эту ссылку:
<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=ru>

Отказы от использования основаны на cookie, поэтому Вам может потребоваться выполнить отказ повторно, в случае если Вы будете пользоваться новым устройством или если Вы удалите файл cookie браузера.

Услуги электронной рассылки

Когда Вы подписываетесь на получение такого вида коммуникации, как электронная информационная рассылка от AlmaJet, Вы даете AlmaJet разрешение на использование Вашего адреса электронной почты для отправки Вам информационной рассылки и других сообщений, таких как опросы и новости о специальных предложениях. Вы можете в любой момент отозвать свое разрешение на получение такой информации по электронной почте.

Контакты

Если у Вас есть вопрос или жалоба, связанные с защитой Ваших персональных данных, пожалуйста, обратитесь в AlmaJet. Для направления жалобы в AlmaJet Вы можете направить свой письменный запрос, приложив копию документа, удостоверяющего личность, по адресу:

ТОО «Alma Jet»
ул. Машхур Жусупа, 63А-8
Павлодарская обл., г. Экибастуз
141200, Казахстан