

## **УВЕДОМЛЕНИЕ ОсОО «Forester» («Форестер») О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Мы серьезно относимся к конфиденциальности (защите персональных данных) наших потребителей. Это уведомление о конфиденциальности содержит информацию о том, кто мы такие, какую информацию о вас мы собираем и что мы с ней делаем. Мы будем использовать информацию о вас только в соответствии с действующим законодательством.

### **Кто мы?**

ОсОО «Forester» («Форестер») или наши аффилированные лица. Наши контактные данные (наименование, адрес и т. д.) будут предоставлены вам отдельно во время сбора информации о вас, посредством формы согласия на сбор и обработку персональных данных. Продукт ОсОО «Forester» («Форестер»), означает продукт реализуемый ОсОО «Forester» («Форестер»).

### **Как мы собираем информацию о вас?**

Мы можем собирать информацию о вас различными способами. Вы можете предоставить нам информацию напрямую (например, заполнив форму, позвонив нам или загрузив информацию через мобильное приложение).

Мы можем собирать информацию с электронного устройства ОсОО «Forester» («Форестер»), если вы решите отправлять ее нам.

Мы можем автоматически собирать информацию при вашем взаимодействии с нашими системами или при общении с вами (например, при использовании вами приложения или веб-сайта ОсОО «Forester» («Форестер») или при использовании технологий для наблюдения за получением либо открытием электронных писем или SMS-сообщений). В данном уведомлении мы ссылаемся на все методы, с помощью которых вы связываетесь с нами, как на «точки взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер»)».

Точки взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер») включают в себя как физические точки взаимодействия (например, розничные точки (включая как принадлежащие ОсОО «Forester» («Форестер»), так и контролируемые ОсОО «Forester» («Форестер») розничные точки и сторонние розничные точки), мероприятия (включая мероприятия, организуемые ОсОО «Forester» («Форестер») и сторонними мероприятиями, на которых присутствует ОсОО «Forester» («Форестер»)), контакт-центры для потребителей) и цифровые точки взаимодействия (например, приложения, социальные сети и веб-сайты).

Мы можем собирать информацию, которую вы предоставляете напрямую. Обычно это происходит, когда вы:

- регистрируетесь в наших базах данных (включая программы лояльности), которые будут включать в себя проверку возраста;
- приобретаете продукты или услуги ОсОО «Forester» («Форестер») в розничном магазине;

- скачиваете или используете цифровые точки взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер») (например, приложения или веб-сайты);
- связываетесь с нами через точку взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер») или по электронной почте, в социальных сетях или по телефону;
- регистрируете устройства у нас в базе данных;
- участвуете в опросах;
- или взаимодействуете с одним из наших торговых представителей или посещать мероприятие, организованное аффилированным лицом ОсОО «Forester» («Форестер»).

Мы можем собирать информацию с электронного устройства, если вы решите отправлять ее нам. Эта информация может быть передана нам через Интернет или через одно из наших приложений, которые вы можете скачать. Мы можем собирать информацию о вас автоматически. Обычно это происходит, когда вы:

- общаетесь с нами (например, через точку взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер»), по электронной почте или через платформы социальных сетей);
- используете цифровые точки взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер»), например, посредством механизмов отслеживания (таких как файлы cookie, веб-маяки/пиксели и другие технологии отслеживания, такие как идентификаторы устройств);
- публикуете открытые сообщения на платформах социальных сетей, на которые мы подписаны

Как упоминалось ранее, мы можем собирать информацию о вас автоматически с помощью файлов cookie и аналогичных технологий отслеживания, если вы согласны (или не отказываетесь) на их использование при посещении цифровых точек взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер»). То, какие именно файлы cookie и/или другие механизмы используются, зависит от конкретной точки взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер»). Чтобы узнать об этих механизмах, используемых в точке взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер»), в том числе о том, как вы можете принять или отклонить файлы cookie, см. информацию, предоставленную в этой точке взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер»).

## **Какую информацию о вас мы собираем?**

Мы можем собирать различные виды информации о вас, такие как:

- информация о ваших заказах, включая информацию, необходимую для их выполнения;
- информация, необходимая для предоставления гарантийных услуг;
- информация, которую вы предоставляете нам в формах или опросах, а также аналогичная информация, которую вы предоставляете третьим сторонам для передачи нам;
- информацию о вашем местоположении, если вы согласны поделиться ею с нами (например, на вашем мобильном телефоне);

- информация о ваших посещениях наших заведений или мероприятий (или заведений или мероприятий других лиц, с которыми мы работаем);
- информация, которую вы предоставляете нам в сообщениях (например, письма, звонки, чаты, электронные письма, SMS и мгновенные сообщения);
- информацию о ваших предпочтениях и интересах (включая выводы, которые мы делаем на основании другой имеющейся информации, например, из статистической информации);
- информация, необходимая для проверки вашего возраста, например, документы, удостоверяющие личность
- информация, генерируемая вашим электронным устройством (например, IQOS), если вы решите поделиться ею с нами;
- информация о вашем опыте использования наших продуктов и услуг;

Информация, которую мы получаем непосредственно от вас, будет очевидна исходя из ситуации, в которой вы ее предоставляете.

Например:

- если вы заказываете у нас продукт через точку взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер»), вы предоставляете свое имя, контактную информацию, платежные реквизиты, способы оплаты и продукты, которые вы выбрали, чтобы мы могли выполнить ваш заказ;
- вы можете предоставлять информацию о ваших предпочтениях, интересах и опыте в отношении продуктов, чтобы мы могли предложить вам продукты и услуги, которые вас заинтересуют, а также улучшить наши продукты и услуги;
- если вы запишитесь на прием к нам (или к кому-либо, кто поддерживает наши продукты или услуги), мы можем собирать ваше имя и контактные данные;
- мы можем собирать информацию, которая позволяет нам проверить ваш возраст, например, копию документа, удостоверяющего личность, или изображение лица (фото или видео).
- если вы загрузили одно из наших приложений, мы можем попросить доступ к вашему местоположению (даже когда приложение закрыто или не используется) для предоставления определенных функций. Например, функция «Найти мой IQOS» поможет вам найти устройство в случае его утери, и оно не будет работать должным образом, если вы не предоставите информацию о своем местоположении. Мы не храним данные о местоположении. Они будут использоваться только для реализации ранее упомянутых функций и только в том случае, если вы согласитесь на передачу этих данных, дав свое согласие в приложении;
- если вы общаетесь с одним из наших контакт-центров, вы можете предоставить нам информацию, например, о вашем опыте использования наших продуктов и услуг, чтобы мы могли обрабатывать ваши запросы. Мы можем собирать информацию с электронного устройства, если вы согласитесь отправлять ее нам. Для электронного

устройства ОсОО «Forester» («Форестер») это может следующая информация: (i) о самом устройстве (серийный номер держателя, серийный номер зарядного устройства, версия прошивки, ошибки устройства); и (ii) об использовании устройства (количество использованных расходных материалов (например, для устройства IQOS), количество чисток, использование батареи, количество затяжек, типовой способ использования (паттерн) и данные о сроке службы устройства (включая совокупные значения и временные метки для каждого из вышеперечисленного).

Информация, которую мы собираем автоматически (обычно касается):

- сведения о Вашем визите или звонке (например, время, дата и продолжительность);
- аудио- или видеозаписи (если это разрешено) ваших звонков или посещений точек взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер»), которые мы можем преобразовать в текстовый формат;
- посещения торговых точек или участия в мероприятиях, как часто вы посещаете и какие покупки вы совершаете;
- использования вами цифровых точек взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер») (например, посещаемые страницы; страница, на которую и с которой вы перешли; введенные условия поискового запроса; ссылки, по которым вы переходите в точке взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер»); сведения о первом использовании точки взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер»); продолжительность ее использования; ваше взаимодействие с отправляемыми вам сообщениями);
- использование вами сторонних веб-сайтов, где собранная информация будет аналогична информации, описанной в пункте выше (для этого мы можем использовать файлы cookie и аналогичные технологии отслеживания (такие как пиксели/веб-маяки);
- ваше мобильное или настольное устройство и программное обеспечение (например, ваш IP-адрес или уникальный идентификатор устройства (например, идентификатор (MAID) или идентификатор Android (SSAID)); данные о местоположении (либо ваше общее местоположение (исходя из вашего IP-адреса, в этом случае информация, которую мы имеем, будет общей, например, город, в котором вы находитесь), или ваше точное местоположение (если вы решите поделиться им с нами для определенных целей, например, поиска магазина)), бренд и модель устройства, настройки дисплея вашего монитора, тип веб-браузера, операционной системы, (некоторые из них могут использоваться в «цифровом отпечатке» (см. для каких целей мы обрабатываем информацию о вас, ниже)) и сведения о любых файлах cookie (или аналогичных технологиях), которые мы могли хранить на вашем устройстве);
- если вы вернете нам электронное устройство ОсОО «Forester» («Форестер»), мы можем извлечь данные с устройства, чтобы проверить, почему это устройство перестало работать. Если вы доставите свое устройство в один из наших магазинов из-за его неисправности, мы извлечем данные только в том случае, если вы согласитесь предоставить нам данные, которые он хранит;

## **Для каких целей и на каких правовых основаниях мы используем информацию о вас?**

Мы используем информацию о вас в следующих целях:

- Для соблюдения нормативных обязательств, таких как проверка вашего возраста и статуса пользователя нашей продукции;
- Для продажи нашей продукции, включая выполнение ваших заказов и обработку ваших платежей;
- Для предоставления вам услуг, связанных с продажей и/или поддержкой продуктов, включая обработку ваших вопросов и запросов, а также предоставления гарантийных услуг и поддержки;
- Для управления программами лояльности и реферальными программами, улучшение продукции, а также исследования рынка;
- Для понимания, по-прежнему ли вы участвуете в наших активностях и хотите ли вы продолжать получать соответствующие материалы;
- Чтобы вы могли использовать и улучшить ваш опыт с точками взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер») и электронными устройствами ОсОО «Forester» («Форестер»);
- Для поддержки всего вышеперечисленного включая администрирование ваших учетных записей, переписки с вами, управление вашими визитами к нам или к кому-либо, кто поддерживает наши продукты или услуги (например, в отношении нового продукта, или послепродажное обслуживание), персонализации опыта с точкой взаимодействия с ОсОО «Forester» («Форестер»), предотвращение мошенничества обучение персонала, и контроля качества;
- Для бизнес-аналитики, статистических или научных целей, включая улучшение продуктов ОсОО «Forester» («Форестер») (для данных, собираемых с электронных устройств ОсОО «Forester» («Форестер»), это будет применимо, если вы решили отправить нам информацию для этих целей или если вы вернете нам устройство), а также услуг, торговых точек и мероприятий, а также информации, которую мы (или наши аффилированные лица) предоставляем вам.

Правовым основанием для использования нами информации о вас является ваше Согласие на сбор и обработку персональных данных, если иное не разрешено законом.

## **Кому и в каких целях мы передаем вашу информацию?**

Мы можем передавать вашу информацию:

- аффилированным лицам ОсОО «Forester»;
- третьим лицам, которые предоставляют аффилированным лицам ОсОО «Forester» («Форестер») или вам продукты или услуги;
- и другим третьим лицам, если это требуется или разрешено законом.

Мы передаем информацию о вас другим лицам только в соответствии с применимым законодательством и в соответствии с вашим согласием.

## **Куда может быть передана информация о вас?**

Ваши данные могут быть переданы в другие страны в рамках нашей стандартной операционной деятельности.

Всякий раз, когда мы передаем ваши данные за границу, мы предоставляем доступ к вашим данным только тем лицам, у которых существует служебная потребность для их просмотра, обрабатываем ваши данные в соответствии с нашими внутренними стандартами защиты данных, защищаем их надлежащим образом и передаем информацию исключительно в соответствии с применимыми законами о защите данных.

При передаче данных мы требуем от получающей стороны соблюдать конфиденциальность ваших данных, удалять их, когда они больше не требуются, и действовать в соответствии с настоящим уведомлением о конфиденциальности.

Соответственно, информация о вас может быть передана за пределы вашей юрисдикции.

Согласно форме Согласия на обработку ПД (ссылка) ваши персональные данные могут быть переданы в третьи страны, в частности страны Евразийского Экономического союза и страны Европейской экономической зоне («ЕЭЗ»), а также другие страны.

## **Как мы защищаем информацию о вас?**

Мы принимаем соответствующие технические и организационные меры для защиты персональных данных, хранящихся у нас, от несанкционированного раскрытия, использования, изменения или уничтожения. В соответствующих случаях мы используем шифрование и другие технологии, которые могут помочь в обеспечении безопасности информации, которую вы предоставляете.

Однако ни один способ передачи данных через Интернет или электронный накопитель не является на 100% безопасным. Поэтому, хотя мы стремимся использовать разумные приемлемые средства для защиты вашей информации, мы не можем гарантировать ее абсолютную безопасность или конфиденциальность.

Если мы установили вам (или вы сами установили) пароль, который позволяет вам получить доступ к любому portalу или учетной записи, вы несете ответственность за сохранение секретности (конфиденциальности) этого пароля. Мы просим вас никому не сообщать свой пароль (пароли).

Если вы подозреваете какое-либо злоупотребление, потерю или несанкционированный доступ к вашей персональной информации, немедленно сообщите нам об этом. Пожалуйста, сообщите о своих опасениях, связавшись с нами (используя эти данные), в первую очередь, и мы расследуем этот вопрос и как можно скорее сообщим вам о дальнейших действиях.

## **Как долго будет храниться ваша информация?**

Мы будем хранить информацию о вас в течение срока, необходимого для достижения целей, для которых информация была собрана, в соответствии с нашими внутренними стандартами хранения данных. После этого мы удалим данные. Этот срок зависит от целей, для которых собиралась информация.

Обратите внимание, что в некоторых случаях вы имеете право запросить удаление информации.

Кроме того, иногда по закону мы обязаны сохранить определенную информацию, например, для целей налогообложения и бухгалтерского учета.

### **Какие у вас есть права и возможности?**

У вас могут быть некоторые или все из следующих прав в отношении информации о вас, которой мы обладаем:

- запрос на предоставление вам доступа к информации;
- запрос на исправление, уточнение или обновление информации;
- запрос на ограничение использования информации нами в определенных обстоятельствах;
- возражение против использования нами этой информации в определенных обстоятельствах;
- отзыв вашего согласия на использование нами этой информации;
- и подача жалобы в надзорный орган в вашей стране.

Мы предлагаем вам простые способы реализации этих прав, такие как ссылки «отписаться» или предоставление вам контактного адреса в получаемых вами сообщениях.

Некоторые предлагаемые нами мобильные приложения также могут отправлять вам push-сообщения, например о новых продуктах или услугах. Эти сообщения можно отключить с помощью настроек телефона или приложения.

### **Подача жалобы в надзорный орган в Кыргызской Республике**

Если вы считаете, что ваши права в сфере персональных данных нарушены, то вы можете предпринять следующие действия:

1. Вы можете обратиться непосредственно к держателю или обработчику ваших персональных данных, по вине которого были нарушены ваши права. По письменному запросу гражданин может получить всю информацию о себе у держателя массива персональных данных на бесплатной основе, за исключением случаев, когда информация предоставляется держателем на материальном носителе (бумага, дискета, флешка и т.д.).

Информация о наличии персональных данных и сами персональные данные должны быть предоставлены в течение 7 дней после получения запроса субъекта персональных данных. Субъект персональных данных имеет право знакомиться с документами, содержащими сведения персонального характера о нем. Право на доступ может быть ограничено только в случаях, предусмотренных статьей 15 Закона “Об информации персонального характера” Кыргызской Республики.

2. Если ваши действия не увенчались успехом, а права также нарушены, то вы можете обратиться в Государственное агентство по защите персональных данных при Кабинете Министров для установления фактов нарушения, и в случае их подтверждения, Агентство примет соответствующие меры.

3. Вы также можете обжаловать неправомерные действия держателя или обработчика ваших персональных данных в судебном порядке.