



Приложение 2 к Приказу
ООО «Клуб Мед Раша»
№1-ПД от 01.12.2023 г.

Утверждено
Генеральным директором
ООО «Клуб Мед Раша»

(подпись)

ПОЛОЖЕНИЕ
об обработке персональных данных клиентов
ООО «Клуб Мед Раша»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАБАТЫВАЕМЫХ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ И ЦЕЛИ ИХ ОБРАБОТКИ	4
3. СБОР И ПОЛУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ.....	5
4. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ ОБЩЕСТВА	7
5. ХРАНЕНИЕ И УНИЧТОЖЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ ОБЩЕСТВА	13
6. ИНЦИДЕНТЫ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ОБРАБОТКЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ	14
7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	16

Приложение № 1 Форма согласия на обработку персональных данных

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение об обработке персональных данных клиентов ООО «Клуб Мед Раша» (далее – «Положение») является локально-нормативным актом ООО «Клуб Мед Раша» (далее – «Общество») разработано и утверждено в соответствии с Политикой обработки персональных данных Общества (далее - «Политика»). Настоящее Положение является подчиненным Политике Локально-нормативным актом и обязательно для исполнения всеми Работниками Общества.
- 1.2. Цель настоящего Положения – определение ключевых направлений в области обработки и защиты персональных данных клиентов, оператором которых является Общество, при осуществлении Обществом своей уставной деятельности, обеспечение защиты прав и свобод клиентов Общества при обработке их персональных данных, а также установление порядка действий Работников Общества при осуществлении обработки персональных данных клиентов Общества.
- 1.3. Настоящее Положение распространяет свое действие на отношения по обработке и защите персональных данных клиентов, полученных Обществом как до, так и после утверждения настоящего Положения, за исключением случаев, когда по причинам правового, организационного и иного характера нормы, установленные настоящим Положением, не могут быть распространены на отношения по обработке и защите персональных данных клиентов, полученных до ее утверждения.
- 1.4. Термины и определения по тексту настоящего Положения используются как они определены по тексту Политики, если иное не установлено настоящим Положением.
- 1.5. Под «клиентами Общества» понимаются все физические лица – Субъекты персональных данных, осуществляющие взаимодействие с Обществом в целях реализации, получения и/или ознакомления с туристскими продуктами Общества, ознакомления с услугами Общества, предоставляемыми в рамках турагентской деятельности Общества, а также посетители сайтов Общества и физические лица, обратившиеся к туристическим агентствам – партнерам Общества (далее – «Агентства»).
- 1.6. Основанием для начала обработки персональных данных клиентов является предоставление клиентом своих персональных данных и/или персональных данных членов своей семьи и/или представителем клиента персональных данных физического лица, представителем которого он является, а также получение персональных данных клиента от Агентств или курортов, входящих в Группу компаний Club Med.
- 1.7. Приказом генерального директора Общество назначается Ответственный за организацию обработки персональных данных клиентов в должности не ниже руководителя структурного подразделения Общества. Ответственный за организацию обработки персональных данных клиентов несет все права и обязанности, возложенные на него Политикой, настоящим Положением, иными Локально-нормативными и распорядительными актами Общества.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАБАТЫВАЕМЫХ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ И ЦЕЛИ ИХ ОБРАБОТКИ

- 2.1. Помимо целей обработки персональных данных Субъектов персональных данных, указанных в п. 3.3 Политики, Общество обрабатывает персональные данные клиентов в следующих целях:
- бронирование и реализация туров, бронирование и оформление проездных документов и трансфера;
 - осуществление возвратов денежных средств клиентам;
 - осуществление информационных и новостных рассылок в адрес клиентов посредством электронной почты, направление коммерческих предложений для оформления бронирования;
 - разрешение конфликтных ситуаций и/или претензий клиентов, в том числе возникающих на курортах Club Med после реализации тура клиенту, обработка и подготовка ответов на поступившие от клиентов досудебные претензии;
 - оформление страховых полисов для выезжающих за рубеж и страхования от невыезда, разрешение вопросов, связанных с возникновением страхового случая с клиентом;
 - осуществление коммуникации с клиентами в социальных сетях и мессенджерах, используемых Обществом для целей продвижения и реализации туристского продукта Общества, обработка обращений клиентов колл-центром Общества;
 - подготовка и проведение Обществом маркетинговых и рекламных кампаний, мероприятий, направленных на продвижение бренда Общества;
 - заполнение регистрационных форм на Сайтах Общества, оформление подписки на новостные и рекламные рассылки Общества.
- 2.2. Перечень персональных данных клиентов, обработка которых осуществляется Обществом:
- фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения, место рождения;
 - сведения о гражданстве (иные гражданства);
 - адрес и дата регистрации по месту жительства (месту пребывания), адрес фактического проживания;
 - номер контактного телефона или сведения о других способах связи;
 - вид, серия, номер документа, удостоверяющего личность, дата выдачи, наименование органа, выдавшего его;
 - реквизиты паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (серия, номер, когда и кем выдан);
 - реквизиты страхового номера индивидуального лицевого счета (СНИЛС);
 - реквизиты свидетельства о рождении;
 - идентификационный номер налогоплательщика (ИНН);
 - номер банковской карты (номера банковских карт).

3. СБОР И ПОЛУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ

- 3.1. Общество осуществляет сбор и получение персональных данных клиентов Общества в следующем порядке:
- непосредственно от клиентов/представителей клиентов на сайте Общества: при заполнении форм для оформления бронирования туров в личном кабинете на Сайте, при оформлении подписки на получение новостной рассылки Общества на адреса электронной почты клиентов, при обращении клиента через мессенджеры, доступные на Сайте Общества для коммуникации на текущий момент и в будущем;
 - непосредственно от клиентов/представителей клиентов при обращении в колл-центр Общества, при личном обращении в офис Общества, при обращении через формы обратной связи в социальных сетях, используемых Обществом в целях продвижения туристского продукта и информирования об услугах Общества;
 - непосредственно от клиентов/представителей клиентов при заполнении документов на возврат денежных средств клиенту;
 - от представителей Агентств по электронной почте и при оформлении бронирования туров для клиентов Агентством на Сайте Общества, предназначенном для коммуникации с Агентствами;
 - от контрагентов Общества, осуществляющих проведение маркетинговых акций, направленных на привлечение внимания к бренду и туристским продуктам Общества;
- 3.2. Перечень Сайтов Общества, при помощи которых осуществляется и/или может осуществляться сбор персональных данных клиентов Общества, утверждается приказом генерального директора Общества.
- 3.3. Работники Общества перед началом обработки персональных данных клиентов обязаны убедиться, что:
- клиентом в адрес Общества предоставлено согласие на обработку его персональных данных и согласия в адрес Общества всех Субъектов персональных данных, чьи данные он предоставляет;
 - представитель несовершеннолетних Субъектов персональных данных является их законным представителем и предоставил согласие на обработку персональных данных несовершеннолетних, представителем которых является;
 - в наличии имеются надлежаще оформленные полномочия (доверенности) представителя Субъекта персональных данных.
- 3.4. Работники осуществляют проверку наличия согласия на обработку персональных данных/наличия полномочий представителя Субъекта персональных данных путем:
- проверки наличия подписанного согласия на обработку персональных данных/полномочий на предоставление персональных данных при личном обращении клиента в офис Общества. Для письменного согласия достаточно простой письменной формы;
 - проверки наличия согласия в форме электронного документа при предоставлении персональных данных на Сайтах Общества, при этом подписание согласия осуществляется на Сайте Общества путем проставления знака согласия с формой документа – согласия на обработку персональных данных, или иным способом, соответствующим требованиям законодательства Российской Федерации, применяемым к электронной подписи. Информационные системы Общества предусматривают хранение согласий, полученных в форме электронного документа, а также информацию, подтверждающую получение такого согласия;

- при обращении клиента с устным обращением в колл-центр Общества. При этом рабочее место Работника Общества, осуществляющего общение с клиентами, обеспечивается техническими средствами, позволяющими в автоматизированном режиме вести регистрацию телефонных вызовов, а также (с согласия Субъекта персональных данных) вести аудиозапись переговоров. Аудиозапись полученного устного согласия клиента на обработку его персональных данных, предоставляемых в ходе телефонного обращения, равно как и иные информационно-технические решения, реализуемые Обществом и позволяющие достоверно установить факт получения согласия Субъекта персональных данных, являются надлежащим подтверждением полученного согласия.

4. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ ОБЩЕСТВА

- 4.1. Обработка персональных данных клиентов Работниками Общества осуществляется исключительно в целях и в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей. Работники Общества допускаются к обработке персональных данных клиентов при обязательном соблюдении следующих условий:
- i. ознакомление под роспись с Политикой, настоящим Положением, иными Локально-нормативными и распорядительными актами Общества, регламентирующими порядок и процедуры работы с персональными данными;
 - ii. предоставление (подписание) Работником Общества обязательства о неразглашении персональных данных и, в случае расторжения с ним договора, прекращении обработки персональных данных, ставших известными ему в связи с исполнением должностных обязанностей;
 - iii. получение уникального (индивидуального) логина и пароля для доступа к соответствующей Информационной системе, содержащей персональные данные клиентов;
 - iv. непосредственным руководителем Работника проведен инструктаж Работника, в ходе которого руководитель убедился, что Работник понимает и осознает порядок и требования к обработке персональных данных клиентов. Проведение инструктажа фиксируется в соответствующем журнале.

Допуск Работников к обработке персональных данных клиентов без соблюдения всех указанных выше условий запрещается.

- 4.2. Перечень должностей Работников Общества, замещение которых предусматривает осуществление обработки персональных данных клиентов либо осуществление доступа к персональным данным клиентов, определяется приказом генерального директора Общества.
- 4.3. При обработке персональных данных клиентов Работники Общества обязаны строго соблюдать требования п. 11.6 Политики. При этом Работникам Общества запрещено:
- 4.3.1. Использовать личные аккаунты в мессенджерах и социальных сетях;
 - 4.3.2. Использовать личные адреса электронной почты;
 - 4.3.3. Использовать какое-либо оборудование, отличное от Рабочих станций для хранения персональных данных клиентов;
 - 4.3.4. Передавать свои Рабочие станции иным Работникам и/или третьим лицам без прямого указания своего непосредственного руководителя и/или генерального директора Общества;
 - 4.3.5. Использовать персональные данные клиентов в коммерческих или личных целях;
 - 4.3.6. Вносить персональные данные клиентов Общества в какие-либо информационные системы Общества, не предусмотренные и не утвержденные для обработки персональных данных клиентов Общества;
 - 4.3.7. Осуществлять маркетинговую и/или рекламную рассылку в адрес клиентов без получения отдельного добровольного информированного согласия клиента на получение такой рассылки. Полученное согласие клиента на обработку его персональных данных, в том числе в целях осуществления маркетинговой и/или рекламной рассылки не является согласием на получение такой рассылки.
- 4.4. Работники Общества перед началом каждой процедуры обработки персональных данных клиента обязаны:

- 4.4.1. Убедиться, что клиентом или его представителем в адрес Общества предоставлены документы и полномочия, указанные в п. 3.3 настоящего Положения;
- 4.4.2. Цели обработки персональных данных клиента и их объем соответствуют целям обработки, указанным в полученном от клиента согласии на обработку его персональных данных;
- 4.4.3. При передаче персональных данных клиента в адрес третьего лица-контрагента Общества от клиента получено согласие на передачу его данных в адрес такого третьего лица-контрагента Общества.

Если в ходе проведенной проверки установлено отсутствие какого-либо полномочия, документа, самого согласия и/или отсутствие в согласии клиента указание на цели, в которых будет осуществляться обработка, и/или указание на третье лицо, в адрес которого планируется передача персональных данных клиента, Работник обязан запросить у клиента/его представителя недостающие документы или запросить соответствующее согласие на обработку персональных данных.

- 4.5. Обработка персональных данных клиентов Общества осуществляется как с применением средств автоматизации, так и без применения средств автоматизации.
- 4.6. Сбор, запись, систематизация, накопление и уточнение персональных данных клиентов осуществляются путем:
 - получения оригиналов необходимых документов;
 - копирования оригиналов документов;
 - внесения сведений в учетные формы (на бумажных и электронных носителях), в том числе в Типовые формы;
 - формирования персональных данных в ходе их обработки;
 - внесения персональных данных в Информационные системы как в ручном, так и в автоматическом режиме.
- 4.7. Приказом генерального директора Общество утверждает перечень Информационных систем, в которых осуществляется обработка персональных данных клиентов Общества. Ответственный за организацию обработки персональных данных клиентов обязан ежеквартально проверять актуальность утвержденного перечня Информационных систем.
- 4.8. Работникам, имеющим право осуществлять обработку персональных данных клиентов в Информационных системах, доступ к прикладным программным подсистемам Информационных систем предоставляется согласно уровню доступа, соответствующего их должностным обязанностям.
- 4.9. Общество вправе передавать персональные данные клиентов при наличии их согласия третьим лицам в следующих целях:
 - i. бронирование и оформление проездных документов и трансфера;
 - ii. осуществление возвратов денежных средств клиентам;
 - iii. осуществление информационных и новостных рассылок в адрес клиентов посредством электронной почты, направление коммерческих предложений для оформления бронирования;
 - iv. разрешение конфликтных ситуаций и/или претензий клиентов, обработка и подготовка ответов на поступившие от клиентов досудебные претензии;
 - v. оформление страховых полисов для выезжающих за рубеж и страхования от невыезда, разрешение вопросов, связанных с возникновением страхового случая с клиентом;
 - vi. заключение Обществом и исполнение договоров, направленных на оказание Обществу любых услуг в сфере бухгалтерского и налогового учета, аудиторских,

консультационных, юридических, информационных услуг, услуг визовой и/или консульской поддержки, услуг пассажирских перевозок, услуг добровольного медицинского страхования и страхования выезжающих за рубеж; предоставление отчетности в государственные органы в соответствии с требованиями применимого законодательства, прохождение налоговых и аудиторских проверок;

- vii. подготовки и проведения Обществом маркетинговых и рекламных кампаний, мероприятий, направленных на продвижение бренда Общества;
- viii. лицам, входящим в Группу компаний Club Med, в целях оказания клиентам услуг, связанных с реализацией туристского продукта Общества

- 4.10. Ответственный за организацию обработки персональных данных клиентов на регулярной основе ежеквартально в течение 10 (десяти) рабочих дней по истечении отчетного квартала проводит проверку актуальности третьих лиц, которым передаются персональные данные клиентов Общества, перечню третьих лиц, указанных в формах согласий на обработку персональных данных клиентов. В случае выявления какого-либо несоответствия Ответственный обязан инициировать и/или внести изменения в формы согласий.
- 4.11. В случае, если персональные данные клиентов начали передаваться в адрес нового третьего лица, Ответственный за организацию обработки персональных данных клиентов должен организовать сбор согласий клиентов на обработку и передачу их персональных данных в адрес такого третьего лица до начала передачи персональных данных.
- 4.12. Ответственный за организацию обработки персональных данных клиентов обязан обеспечить и осуществлять контроль за включением во все договоры, заключаемые Обществом с третьими лицами, в адрес которых осуществляется передача персональных данных клиентов, Поручение Общества в адрес третьего лица на обработку персональных данных клиентов.
- 4.13. Ответственный за организацию обработки персональных данных клиентов обязан обеспечить и осуществлять контроль за включением во все договоры, заключаемые Обществом с Агентствами, от которых Общество получает персональные данные клиентов, наличие поручения от Агентства в адрес Общества на обработку персональных данных клиентов.
- 4.14. Трансграничная передача персональных данных Обществом на территории иностранных государств, в том числе на территории иностранных государств, на которых расположены компании и лица, входящие в Группу компаний Club Med, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, и может быть запрещена или ограничена в целях защиты основ конституционного строя Российской Федерации, нравственности, здоровья, прав и законных интересов граждан, обеспечения обороны страны и безопасности государства.
- 4.14.1. Трансграничная передача Обществом персональных данных осуществляется на территории иностранных государств, обеспечивающих адекватную защиту прав Субъектов персональных данных, являющиеся сторонами Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных, а также на территории иностранных государств, не являющиеся сторонами Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных, но соответствующих требованиям Конвенции и закрепленных Приказом Роскомнадзора от 05.08.2022 г. № 128 «Об утверждении перечня иностранных государств, обеспечивающих адекватную защиту прав Субъектов персональных данных» (и/или ином

нормативно-правовом акте, утвержденном уполномоченным органом по защите прав Субъектов персональных данных после даты вступления в силу настоящего Положения).

- 4.14.2. Общество на регулярной основе не реже 1 (одного) раза в год, если иной порядок не будет утвержден приказом генерального директора Общества или иным Локально-нормативным актом Общества, проводит проверку и определяет перечень иностранных государств, на территорию которых Обществом будет осуществляться трансграничная передача персональных данных. Указанный перечень формируют Ответственные за организацию обработки персональных данных соответствующих категорий Субъектов персональных данных, обрабатываемых в Обществе, совместно с руководителями структурных подразделений Общества. Перечень иностранных государств, на территорию которых Обществом осуществляется трансграничная передача персональных данных, закрепляется на основании приказа генерального директора Общества.
- 4.14.3. После определения перечня иностранных государств, на территорию которых Обществом будет осуществляться трансграничная передача персональных данных, Общество направляет запросы в адрес иностранных юридических лиц, которым планируется трансграничная передача персональных данных, для получения следующих сведений:
- о принимаемых иностранными юридическими лицами, которым планируется трансграничная передача персональных данных, мерах по защите передаваемых персональных данных и об условиях прекращения их обработки;
 - о правовом регулировании в области персональных данных иностранного государства, под юрисдикцией которого находятся иностранные юридические лица, которым планируется трансграничная передача персональных данных (в случае, если предполагается осуществление трансграничной передачи персональных данных иностранным юридическим лицам, находящимся под юрисдикцией иностранного государства, не являющегося стороной Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных и не включенного в перечень иностранных государств, обеспечивающих адекватную защиту прав Субъектов персональных данных);
 - об иностранных юридических лицах, которым планируется трансграничная передача персональных данных (наименование либо фамилия, имя и отчество, а также номера контактных телефонов, почтовые адреса и адреса электронной почты).
- 4.14.4. Ответственный за организацию обработки персональных данных клиентов организует уведомление уполномоченного органа по защите прав Субъектов персональных данных о своем намерении осуществлять трансграничную передачу персональных данных. Уведомление может быть направлено только после получения всех сведений, указанных в п. 4.14.3 настоящего Положения. Указанное в настоящем пункте уведомление направляется отдельно от уведомления о намерении осуществлять обработку персональных данных в соответствии с требованиями ст. 22 Закона. В случае, если Общество также намерено осуществлять трансграничную передачу персональных данных и иных категорий Субъектов, чьи персональные данные обрабатываются Обществом, Ответственный организует подготовку и направление указанного в настоящем

пункте уведомления совместно с теми Работниками Общества, которые приказом генерального директора Общества назначены ответственными за организацию обработки персональных данных соответствующих категорий Субъектов персональных данных.

- 4.14.5. После направления уведомления, указанного в пп. 4.14.4 настоящего Положения, Общество вправе осуществлять трансграничную передачу персональных данных на территории указанных в таком уведомлении иностранных государств, являющихся сторонами Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных и иностранных государств, перечень которых закреплен Приказом Роскомнадзора от 05.08.2022 г. № 128 «Об утверждении перечня иностранных государств, обеспечивающих адекватную защиту прав Субъектов персональных данных» (и/или ином нормативно-правовом акте, утвержденном уполномоченным органом по защите прав Субъектов персональных данных после даты вступления в силу настоящего Положения).
- 4.14.6. После направления уведомления, указанного в пп. 4.14.4 настоящего Положения, Общество не вправе осуществлять трансграничную передачу персональных данных на территории указанных в таком уведомлении иностранных государств, не являющихся сторонами Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных и иностранных государств, не включенных в перечень, утвержденных Приказом Роскомнадзора от 05.08.2022 г. № 128 «Об утверждении перечня иностранных государств, обеспечивающих адекватную защиту прав Субъектов персональных данных» (и/или ином нормативно-правовом акте, утвержденном уполномоченным органом по защите прав Субъектов персональных данных после даты вступления в силу настоящего Положения), за исключением случая, если такая трансграничная передача персональных данных необходима для защиты жизни, здоровья, иных жизненно важных интересов Субъекта персональных данных или других лиц. Общество не вправе осуществлять трансграничную передачу данных, указанную в настоящем пункте, до получения от уполномоченного органа по защите прав Субъектов персональных данных сообщения о положительном рассмотрении уведомления Общества, указанного в п. 4.14.4 настоящего Положения.
- 4.14.7. В случае получения Обществом от уполномоченного органа по защите прав Субъектов персональных данных решения о запрещении или об ограничении трансграничной передачи персональных данных в отношении определенного иностранного государства Ответственный за организацию обработки персональных данных клиентов обязан в срок не превышающий 3 (трех) рабочих дней направить в адрес юридического лица иностранного государства, в отношении которого установлен запрет и которому осуществлялась трансграничная передача персональных данных клиентов, требование о прекращении обработки персональных данных и об их уничтожении.
- 4.14.8. В случае получения Обществом от уполномоченного органа по защите прав Субъектов персональных данных решения о запрещении или об ограничении трансграничной передачи персональных данных Обществом Ответственный за организацию обработки персональных данных клиентов обязан:
- в течение 1 (одного) рабочего дня осуществить действия для прекращения или ограничения трансграничной передачи персональных данных клиентов;

- в течение 3 (трех) рабочих дней подготовить план мероприятий по устранению причин, послуживших основанием принятия решения о прекращении или ограничении трансграничной передачи персональных данных Обществом и представить данный план на утверждение генеральному директору Общества;
- по результатам устранения Обществом причин, послуживших основанием принятия решения о прекращении или ограничении трансграничной передачи персональных данных Обществом, в течение 1 (одного) рабочего дня подготавливает и обеспечивает направление в уполномоченный орган по защите прав Субъектов персональных данных обращения о снятии запрета или ограничений на трансграничную передачу персональных данных с приложением подтверждающих материалов.

5. ХРАНЕНИЕ И УНИЧТОЖЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ ОБЩЕСТВА

- 5.1. Общество осуществляет хранение и уничтожение персональных данных клиентов в соответствии с требованиями, установленными Политикой, настоящим Положением и иными Локально-нормативными и распорядительными актами Общества, принятыми во исполнение положений Политики.
- 5.2. Хранение персональных данных клиентов Общества при автоматизированной обработке осуществляется в базах данных Информационных систем Общества, утвержденных приказом генерального директора Общества в соответствии с п. 4.7 настоящего Положения.
- 5.3. Сроки хранения и порядок уничтожения персональных данных в Информационных системах Общества определяются соответствующими Локально-нормативными актами Общества в сфере информационной безопасности.
- 5.4. Хранение персональных данных клиентов неавтоматизированным способом на бумажных носителях осуществляется исключительно в целях:
 - i. рассмотрения и подготовки ответов на досудебные претензии клиентов;
 - ii. осуществления возвратов денежных средств клиентам.
- 5.5. Работники Общества обязаны осуществлять уничтожение бумажных носителей персональных данных клиентов, распечатанных в целях их внесения в Информационные системы Общества и последующего их хранения в Информационных системах, если цели обработки таких персональных данных не предусматривают их неавтоматизированную обработку. Уничтожение бумажных носителей персональных данных клиентов осуществляется в порядке, установленном в п. 13.11 Политики.
- 5.6. Хранение персональных данных на бумажных носителях осуществляется в офисе Общества в запираемых шкафах, доступ к которым имеют исключительно Работники Общества, допущенные к обработке персональных данных клиентов.
- 5.7. Работники Общества, допущенные к обработке персональных данных клиентов, не вправе по своему усмотрению без согласования с Ответственным за организацию обработки персональных данных клиентов и генеральным директором Общества принимать решение об уничтожении персональных данных клиентов.

6. ИНЦИДЕНТЫ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ОБРАБОТКЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ

- 6.1. Настоящий раздел регулирует оперативные действия Работников Общества при выявлении инцидентов безопасности при обработке персональных данных клиентов. Под «инцидентами безопасности» в целях настоящего Положения понимаются:
- разглашение персональных данных;
 - несанкционированный доступ к персональным данным третьих лиц;
 - превышение полномочий Работников при обработке персональных данных;
 - обнаружение вредоносного программного обеспечения;
 - компрометация учетных записей Работников, используемых для доступа к Информационным системам Общества;
 - утрата материальных носителей персональных данных, в том числе утрата Рабочих станций;
 - неправомерная обработка персональных данных Работниками Общества;
 - нарушение требований Закона;
 - иные действия Работников и/или третьих лиц, которые могут повлечь разглашение, утрату, уничтожение, несанкционированный доступ к персональным данным и/или к материальным носителям персональных данных и/или к Информационным системам Общества,
- (далее – «Инциденты»).
- 6.2. При выявлении Работником Общества Инцидента и/или при подозрении о произошедшем факте Инцидента Работник Общества:
- i. незамедлительно в течение 2 (двух) рабочих часов сообщает об этом Ответственному за организацию обработки персональных данных клиентов в Обществе, а в его отсутствие – Работнику, замещающему его функцию;
 - ii. фиксирует и передает Ответственному за организацию обработки персональных данных клиентов все обстоятельства обнаружения/выявления Инцидента и обстоятельства, предшествующие Инциденту: время, место, действия с персональными данными, действия, которые привели к утере/раскрытию/уничтожению персональных данных/материальных носителей/Рабочих станций, иные обстоятельства Инцидента;
 - iii. если Инцидент произошел по вине Работника, то Работник незамедлительно должен предпринять действия, направленные на предотвращение Инцидента и его негативных последствий.
- 6.3. Ответственный за организацию обработки персональных данных клиентов, а в его отсутствие – Работник, замещающий его функцию, при получении информации об Инциденте:
- i. незамедлительно осуществляет выяснение всех обстоятельств Инцидента (сбор информации об инциденте из всех возможных источников, её анализ, формирование доказательной базы), оценивает относимость события к Инциденту и необходимость проведения Служебного расследования в соответствии с положениями и требованиями раздела 12 Политики;
 - ii. осуществляет организацию неотложной реакции на Инцидент для его предотвращения, нейтрализации факторов, вызвавших Инцидент; в случае с Инцидентами, связанными с Информационными системами Общества, совместно со специалистом, обслуживающим Информационные системы Общества, осуществляет локализацию Рабочих станций и/или сегмента Информационной сети, затронутые негативными последствиями Инцидента, иные действия с целью

предупреждения распространения этих последствий на остальные сегменты сетевой инфраструктуры Общества;

- iii. в случае необходимости оперативно привлекает и осуществляет консультирование со сторонними специалистами, обладающими специальными знаниями и навыками;
- iv. осуществляет выявление каналов атаки, уязвимостей и прочих факторов, наличие которых повлияло на возникновение Инцидента;
- v. формирует список подозреваемых в Инциденте, выявляет сценарии действий нарушителя; отстраняет подозреваемого Работника от работы с персональными данными на время проверки по фактам Инцидента;
- vi. осуществляет запись/фиксацию всех предпринятых действий и решений для возможности анализа в дальнейшем;
- vii. осуществляет анализ нанесенного ущерба Обществу;
- viii. осуществляет оценку вреда, который может быть причинен Субъектам персональных данных (клиентам) в случае нарушения Закона в результате Инцидента в соответствии с критериями, определенными Приказом Роскомнадзора от 27.10.2022 г. № 178 «Об утверждении Требований к оценке вреда, который может быть причинен Субъектам персональных данных в случае нарушения Федерального закона «О персональных данных»» (далее – «Приказ РКН № 178»). По итогам оценки вреда Ответственный составляет акт, который должен содержать: наименование и адрес Общества, дату издания акта оценки вреда, дату проведения оценки вреда, ФИО и подпись Ответственного, проводившего оценку вреда, степень вреда, которая может быть причинена Субъекту персональных данных, в соответствии с Приказом РКН № 178;
- ix. в случае обнаружения Инцидента, связанного с фактами разглашения персональных данных и повлекшего нарушение прав Субъектов персональных данных, готовит соответствующее уведомление в Роскомнадзор в порядке, установленном в п. 12.14 Политики;
- x. на основании всех установленных обстоятельств Инцидента докладывает генеральному директору Общества о необходимости проведения Служебного расследования в порядке, установленном в разделе 12 Политики.

6.4. По информации о факте Инцидента, полученной от Ответственного за организацию обработки персональных данных клиентов, генеральный директор Общества:

- i. обеспечивает оперативное взаимодействие всех структурных подразделений Общества для выяснения обстоятельств Инцидента, включая привлечение сторонних специалистов, обладающих специальными знаниями и навыками;
- ii. издает приказ о создании комиссии для проведения Служебного расследования, в порядке, установленном в п. 12.10 Политики, определяет план действий для проведения Служебного расследования и факты, которые должна установить комиссия при проведении Служебного расследования;
- iii. осуществляет согласование и подписание уведомления Роскомнадзора (в случае необходимости);
- iv. осуществляет контроль за проведением Служебного расследования.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения приказом генерального директора Общества и действует бессрочно до замены его новой редакцией Положения. Изменения в Положение вносятся в порядке, установленном в разделе 15 Политики.
- 7.2. Настоящее Положение является внутренним документом, доступным для всех Работников Общества.

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

г. Москва

«__» _____ 202__ г.

Я, _____,
(Фамилия, Имя, Отчество полностью)
серия _____ № _____ выдан _____
(вид документа, удостоверяющий личность)
_____ (кем и когда выдан)

проживающий(ая) по адресу: _____,
в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» принимаю решение
о предоставлении моих персональных данных и персональных данных лиц, законным представителем которых я
являюсь на основании п. 1 ст. 64 Семейного кодекса РФ и/или п. 2 ст. 31 Гражданского кодекса РФ и/или п. 3 ст.
15 Федерального закона от 24.04.2008 г. № 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве", а именно:

1. _____,
(Фамилия, Имя, Отчество полностью)
серия _____ № _____ выдан _____
(вид документа, удостоверяющий личность)
_____ (кем и когда выдан)

проживающий(ая) по адресу: _____,
Свидетельство о рождении (или иной документ, подтверждающий основания представителя) серия _____
_____ выдано (кем и когда): _____;

2. _____,
(Фамилия, Имя, Отчество полностью)
серия _____ № _____ выдан _____
(вид документа, удостоверяющий личность)
_____ (кем и когда выдан)

проживающий(ая) по адресу: _____,
Свидетельство о рождении (или иной документ, подтверждающий основания представителя) серия _____
_____ выдано (кем и когда): _____;

3. _____,
(Фамилия, Имя, Отчество полностью)
серия _____ № _____ выдан _____
(вид документа, удостоверяющий личность)
_____ (кем и когда выдан)

проживающий(ая) по адресу: _____,
Свидетельство о рождении (или иной документ, подтверждающий основания представителя) серия _____
_____ выдано (кем и когда): _____;

настоящим даю согласие

Наименование и адрес оператора, получающего согласие Субъекта персональных данных:

ООО «Клуб Мед Раша», зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации
06.09.2013 года за основным государственным регистрационным номером 1137746808605, ИНН 7705549346,
находящееся по адресу: 125167 г. Москва, ул. Викторенко, д. 5, стр. 1 (далее – «Оператор»), на обработку
Оператором (включая получение от меня и/или от любых третьих лиц, с учетом требований действующего
законодательства Российской Федерации) моих персональных данных и персональных данных представляемых
мной лиц, и подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую своей волей, в своем интересе и в интересе
представляемых мной лиц.

**Под моими персональными данными и персональными данными представляемых мной лиц, на обработку
которых я даю согласие, понимается любая информация, относящаяся прямо или косвенно ко мне и к**

представляемым мной лицам, как определенным или определяемым на основании такой информации Субъектам персональных данных, включая, но не ограничиваясь:

- фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения, место рождения;
- сведения о гражданстве (иные гражданства);
- адрес и дата регистрации по месту жительства (месту пребывания), адрес фактического проживания;
- номер контактного телефона или сведения о других способах связи;
- вид, серия, номер документа, удостоверяющего личность, дата выдачи, наименование органа, выдавшего его;
- реквизиты паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (серия, номер, когда и кем выдан);
- реквизиты страхового номера индивидуального лицевого счета (СНИЛС);
- идентификационный номер налогоплательщика (ИНН);
- реквизиты свидетельства о рождении;
- номер банковского счета (номера банковских счетов), номер банковской карты (номера банковских карт);
- иные персональные данные, перечень которых указан в Политике обработки персональных данных Оператора, (далее - «Персональные данные»).

Со следующей целью обработки персональных данных:

Осуществление Оператором своей деятельности как юридическим лицом, в том числе, но не ограничиваясь:

- достижение целей, предусмотренных международными договорами Российской Федерации;
- осуществление и выполнение возложенных законодательством Российской Федерации на Оператора функций, полномочий и обязанностей;
- исполнение договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является Субъект персональных данных, в том числе в случае реализации Оператором своего права на уступку прав (требований) по такому договору, а также для заключения договора по инициативе Субъекта персональных данных или договора, по которому Субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем;
- осуществление прав и законных интересов Общества или третьих лиц, либо достижение общественно значимых целей, если при этом не нарушаются права и свободы Субъекта персональных данных;
- в случае участия Субъекта персональных данных и/или Оператора в конституционном, гражданском, административном, уголовном судопроизводстве, судопроизводстве в арбитражных судах;
- для исполнения судебного акта, акта другого органа или должностного лица, подлежащих исполнению в соответствии с законодательством Российской Федерации об исполнительном производстве;
- в случае, если обработка персональных данных необходима для защиты жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов Субъекта персональных данных, если получение согласия Субъекта персональных данных невозможно;
- в случае, когда доступ неограниченного круга лиц к персональным данным Субъекта предоставлен самим Субъектом персональных данных либо по его просьбе (персональные данные, сделанные общедоступными Субъектом персональных данных);
- в случае, когда персональные данные подлежат опубликованию или обязательному раскрытию в соответствии с федеральным законом;
- в статистических или иных исследовательских целях, при условии обязательного обезличивания персональных данных;
- соблюдение требований законодательства в части реализации гражданских прав и обязанностей, необходимых для осуществлений целей, для которых создан Оператор;
- осуществление Оператором бухгалтерского и налогового учета, соблюдение процедур валютного контроля, предоставление отчетности в государственные органы в соответствии с требованиями законодательства, прохождение налоговых и аудиторских проверок;
- обеспечение сохранности имущества как третьих лиц, так и Оператора;
- заключение и исполнение Оператором договоров, направленных на оказание Оператору и/или клиенту Оператора любых услуг в сфере бухгалтерского и налогового учета, аудиторских, консультационных, юридических, информационных услуг, услуг по реализации и продвижению туристского продукта, услуг пассажирских перевозок, услуг добровольного медицинского страхования и страхования выезжающих за рубеж, бронирование и реализация туров, бронирование и оформление проездных документов и трансфера;
- бронирование и реализация туров Оператором;
- осуществление возвратов денежных средств клиентам Оператора;
- осуществление информационных и новостных рассылок в адрес клиентов Оператора посредством электронной почты, направление коммерческих предложений для оформления бронирования;

- разрешение конфликтных ситуаций и/или претензий клиентов Оператора, в том числе возникающих на курортах Club Med, обработка и подготовка ответов на поступившие от клиентов Оператора досудебные претензии;
- оформление страховых полисов для выезжающих за рубеж и страхования от невыезда, разрешение вопросов, связанных с возникновением страхового случая с клиентом Оператора;
- осуществление коммуникации с клиентами в социальных сетях и мессенджерах, используемых Оператором для целей продвижения и реализации туристского продукта Оператора, обработка обращений клиентов колл-центром Оператора;
- подготовка и проведение Оператором маркетинговых и рекламных кампаний, мероприятий, направленных на продвижение бренда Оператора;
- заполнение регистрационных форм на сайтах Оператора, оформление подписки на новостные и рекламные рассылки Оператора;
- иные цели, перечень которых указан в Политике обработки персональных данных Оператора.

Наименование и адрес лица, осуществляющего обработку персональных данных по поручению Оператора (если обработка будет поручена такому лицу):

1. *Акционерное общество «Клуб Медитеране» (Club Mediterranee S.A., компания, зарегистрированная и осуществляющая свою деятельность в соответствии с законодательством Франции, имеющая юридический адрес: 11 rue de Cambrai, 75019, Париж, Франция (11, rue de Cambrai, 75957, Paris);*
2. *Общество с ограниченной ответственностью «СК Согласие», юридический адрес: 129110, Россия, г. Москва, ул. Гиляровского, д.42*

Перечень действий с персональными данными, на совершение которых я даю согласие, общее описание используемых Оператором способов обработки персональных данных:

Осуществление любых действий в отношении моих Персональных данных и Персональных данных лиц, представителем которых я являюсь, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая, но не ограничиваясь: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение, трансграничная передача Персональных данных в соответствии с целями, указанными в настоящем согласии и Положении об обработке персональных данных клиентов ООО «Клуб Мед Раша», а также осуществление любых иных действий с моими Персональными данными и Персональными данными лиц, представителем которых я являюсь, с учетом действующего законодательства Российской Федерации и Политики обработки персональных данных Оператора.

Настоящим, я признаю и подтверждаю, что в случае необходимости предоставления Персональных данных для достижения указанных выше целей третьим лицам, а равно как при привлечении третьих лиц к оказанию услуг в моих интересах, передаче Оператором принадлежащих ему функций и полномочий иному лицу, Оператор вправе в необходимом объеме раскрывать для совершения вышеуказанных действий информацию обо мне лично (включая мои Персональные данные и Персональные данные лиц, представителем которых я являюсь,) таким третьим лицам, их агентам и иным уполномоченным ими лицам, а также предоставлять таким лицам соответствующие документы, содержащие такую информацию.

Настоящим подтверждаю, что уведомлен, о том, что обработка Персональных данных осуществляется Оператором любым способом, в том числе как с использованием средств автоматизации (включая программное обеспечение), так и без использования средств автоматизации (с использованием различных материальных носителей, включая бумажные носители).

Срок, в течение которого действует данное мной согласие, а также способ его отзыва, если иное не установлено федеральным законом:

Настоящее согласие действует бессрочно, до его отзыва по моему решению путем письменного обращения к Оператору. Настоящее согласие считается отозванным по истечении 10 (десяти) календарных дней с момента получения Оператором моего письменного уведомления об отзыве настоящего согласия. Я уведомлен о том, что в случае отзыва мной согласия на обработку Персональных данных, Оператор вправе продолжить обработку Персональных данных без моего согласия в соответствии с частью второй статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». При этом Оператор хранит Персональные данные в течение срока хранения документов, установленного действующим законодательством Российской Федерации, а в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, передает указанные документы с моими Персональными данными уполномоченным на то нормативно-правовыми актами органам государственной власти.

Я согласен с тем, что по моему письменному требованию уведомление об уничтожении Персональных данных будет вручаться мне (моему представителю) по месту нахождения Оператора.

Я согласен с тем, что равнозначным содержащему мою собственноручную подпись согласию в письменной форме на бумажном носителе признается согласие в форме электронного документа, подписание которого я осуществляю



на сайте Общества путем самостоятельного проставления знака согласия с формой документа – согласия на обработку персональных данных, или иным способом, соответствующим требованиям законодательства Российской Федерации, применяемым к электронной подписи. Я также соглашаюсь, что аудиозапись полученного от меня устного согласия на обработку моих персональных данных, предоставляемых в ходе телефонного обращения к Оператору, равно как и иные информационно-технические решения, реализуемые Оператором и позволяющие достоверно установить факт получения моего согласия, являются надлежащим подтверждением полученного от меня согласия.

Подпись Субъекта персональных данных:

(Ф.И.О. полностью)