

# ПОЛІТИКА КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ

Ця Політика конфіденційності (далі - Політика конфіденційності або Політика) описує як ми збираємо, захищаємо, використовуємо та іншим чином обробляємо ваші персональні дані (персональна інформація чи дані).

## Ідентифікаційні та контактні дані

У цій Політиці “ми”, “нам” або “контролер” означає ТОВ “Кристал Телеком”, код ЄДРПОУ 36139888

08623, Київська обл., Фастівський р-н, смт. Калинівка, вул.

Паркова, буд. 2, кв. 9

адреса електронної пошти: [info@crystal.in.ua](mailto:info@crystal.in.ua)

## Збирання персональної інформації про вас

Дані, що збираються нами про вас та яким чином ми їх збираємо залежить від того, яким чином ви взаємодієте з нами.

## Правові підстави обробки даних

Ми обробляємо персональні дані відповідно до однієї чи декількох наведених нижче правових підстав:

- обробка є необхідною для виконання договору, де суб'єкт даних є стороною чи її представником або задля вжиття заходів, передуючих укладенню договору за запитом суб'єкта даних (переддоговірні взаємовідносини);
- обробка є необхідною для цілей законного інтересу, що переслідується контролером чи третьою особою, якій передаються персональні дані, зокрема, у разі передачі контролером даних іншим суб'єктам господарювання, що входять до складу однієї з контролером групи суб'єктів господарювання для внутрішніх адміністративних цілей, включаючи обробку даних клієнтів (споживачів) чи в тих випадках, коли це вкрай необхідно та пропорційно для

цілей запобігання шахрайству, гарантування мережевої та інформаційної безпеки. Обробка даних для цілей законного інтересу також включає використання контролером отриманих від вас як користувачів (абонентів) у зв'язку з укладенням договору електронних контактних даних для електронних повідомлень щодо продажу власних послуг контролера;

- обробка є необхідною для дотримання правового обов'язку, покладеного на контролера;
- згода на обробку даних, що надано вами у випадках, коли обробка не ґрунтується на інших правових підставах.

Ми збираємо ваші дані коли ви, наприклад:

- замовляєте чи користуєтеся будь-якою нашою послугою;
- користуєтеся нашими електронними комунікаційними мережами чи іншими нашими послугами;
- підписуєтесь на новини, повідомлення та інші наші послуги;
- звертаєтесь до нас через різні інформаційні канали;
- берете участь у наших акційних заходах чи опитуваннях;
- відвідуєте чи переглядаєте веб-сайт [crystal.in.ua](http://crystal.in.ua) (далі - веб-сайт) або користуєтесь нашим мобільним застосунком My Crystal (далі - мобільний застосунок).

Ми також збираємо дані від певних суб'єктів господарювання, де це необхідно та у випадках, коли ми маємо правові підстави для цього (зокрема, у зв'язку з виконанням договірних зобов'язань перед іншими постачальниками електронних комунікаційних мереж та/або послуг).

Для аналізу вашої взаємодії з веб-сайтом, оцінки роботи та напрямів удосконалення веб-сайту, а також для показу на веб-сайті реклами, що є релевантною для вас, ми використовуємо cookie. Детальну інформацію про порядок надання згоди на обробку даних у зв'язку з автоматичним збиранням даних про

вашу активність при користуванні веб-сайтом, використання цих даних та про файли cookie наведено в [Політиці використання файлів cookie](#).

Типи інформації, що ми можемо збирати там, де це застосовно:

- ваше ім'я (складається із прізвища, власного імені та по батькові (за наявності)), номер телефону, адреса електронної пошти, поштова адреса та/або адреса надання послуг;
- IP-адреса, MAC-адреса обладнання, що підключено безпосередньо до кінцевого пункту електронної комунікаційної мережі;
- ваші дані трафіка при користуванні електронними комунікаційними послугами, зокрема, як ви використовуєте дані;
- ваші звернення до нас, такі як нотатки чи запис розмови при дзвінках до нашого контакт-центру, листування у чат-боті, відправка листів чи електронних листів, звернення за допомогою форми зворотнього зв'язку веб-сайту чи будь-будь-який інший запис звернень у будь-якій формі до нас;
- дані вашого особового рахунку, такі як нарахування оплати за послуги та надходження платежів за особовим рахунком, підписки на послуги, номер особового рахунку чи інша інформація, що належить до вашого особового рахунку або включена до складу даних особистого кабінету;
- дані вашого банківського рахунку, кредитних чи дебетових карт та іншої фінансової інформації;
- дані вашого облікового запису - пароль для аутентифікації та доступу до особового рахунку та послуг;
- дані про вашу взаємодію з веб-сайтом чи мобільним застосунком та історію переглянутих сторінок, IP-адресу та населений пункт, у якому було зареєстровано дії користувача, стать і вік, дата і час, та додатково для

мобільного застосунку дані ідентифікатора пристрою (Device ID).

## **Цілі обробки даних**

Ми обробляємо ваші персональні дані для наступних цілей:

### **1. Для надання замовлених вами послуг**

#### **Обробка ваших замовлень та надання замовлених вами послуг**

- надання вам послуг електронних комунікаційних мереж та/або послуг, інших послуг, виконання інших договірних зобов'язань або вжиття заходів, передуючих укладенню договору (переддоговірні взаємовідносини).

#### **Виставлення рахунків та сервісна підтримка**

- Формування та виставлення рахунків за користування нашими послугами та облік сплачених вами платежів.
- Звернення до вас якщо надані вами платіжні реквізити змінилися чи для прийняття нами платежу необхідно уточнити у вас певну платіжну інформацію.
- Надання відповіді на ваші звернення стосовно наших мереж або послуг чи інших, пов'язаних з цим питань.

#### **Сервісні повідомлення**

- Направлення сервісних повідомлень з метою надання вам актуальної інформації стосовно послуг, якими ви користуєтесь чи задля забезпечення доступу до таких послуг.

Ми використовуємо персональні дані, такі як ваше ім'я, електронну адресу, номер мобільного телефону та запис розмови для досягнення зазначених цілей. Ми також можемо створювати узагальнену статистичну звітність на підставі цієї інформації, що не може ідентифікувати вас особисто.

### **2. Для покращення наших послуг**

#### **Покращення та вдосконалення наших послуг**

- Ми збираємо анонімізовану, де-ідентифіковану чи узагальнену інформацію задля покращення наших послуг. Жодна з цих аналітик будь-яким чином не пов'язана з вами.

### **Управління нашою мережею та розуміння використання мережі**

- Для захисту нашої мережі та управління рівнем навантаження внаслідок користування нашою мережею. Наприклад, ми ідентифікуємо періоди пікового користування та намагаємось гарантувати, що мережа витримає рівень навантаження у цей час.
- Для розуміння як ви використовуєте нашу мережу та послуги. Таким чином ми можемо переглядати та вдосконалювати їх, розробляти більш цікаві та актуальні продукти та послуги, а також персоналізувати наші продукти та послуги.

### **3. Маркетинг**

- Оскільки ви - наш абонент, ми контактуватимемо з вами для інформування вас про нові та існуючі продукти та послуги, акції та інші маркетингові заходи та ми можемо використовувати для цього ваші персональні дані з контактною інформацією, яку отримано від вас у зв'язку з укладенням договору, для цілей нашого законного інтересу. Ми можемо також відправляти вам інформаційні листи чи інколи запрошувати вас взяти участь у маркетингових дослідженнях користувачів (абонентів) у зв'язку з укладенням договору електронних контактних даних.
- Існує багато способів, як ми можемо робити це, включаючи електронну пошту, телефон, текстові повідомлення чи повідомлення, що містять зображення чи відео або повідомлення через наш мобільний застосунок.

- Нами забезпечується у таких електронних повідомленнях можливість у будь-який час відмовитися від їх подальшого отримання.

#### **4. Використання cookie**

- Ми зберігатимемо та оцінюватимемо інформацію про ваше відвідування веб-сайту та як ви переміщуєтесь по різних сторінках чи у межах певної сторінки веб-сайту для аналітичних цілей, щоб розуміти, як люди користуються веб-сайтом, щоб ми могли зробити його більш інтуїтивним, а також для показу на веб-сайті реклами, що є для вас релевантною (також відома як таргетована або персоналізована реклама).

#### **5. Запобігання шахрайству та безпека**

- Ми оброблятимемо ваші персональні дані та дані трафіку з метою виявлення та захисту від шахрайства, для виявлення та захисту від неправомірного використання чи шкоди нашим мережам, стягнення заборгованості, що утворилась внаслідок користування нашими послугами.

#### **6. Звернення, що не пов'язані з виконанням договору**

- Ми оброблятимемо ваші персональні дані у зв'язку з розглядом ваших звернень до нас з підстав, що не пов'язані з виконанням договору, де суб'єкт даних є стороною чи її представником або не пов'язані з вжиттям нами заходів, передуючих укладенню договору за запитом суб'єкта даних (переддоговірні взаємовідносини).

Для розгляду вашого звернення та надання вам відповіді за результатами його розгляду ми використовуватимемо персональні дані, що зазначено вами у цьому зверненні чи надано вами у інший спосіб у зв'язку з реалізацією вами права на звернення.

**Надання даних, що необхідні для укладення договору**

Умовою укладення договору, за яким ви як суб'єкт даних є стороною чи її представником, є надання вами даних, що необхідні для його укладення. Ваш обов'язок з надання таких даних вважається виконаним з моменту їх надання даних в обсязі, необхідному для певного виду договору.

У разі ненадання таких даних чи надання їх у недостатньому обсязі, договір вважається неукладеним та ми не проводитимемо жодних підготовчих заходів щодо укладення договору до моменту надання вами таких даних.

### **Отримувачі/категорії отримувачів даних**

Де це застосовно, ми передаємо інформацію про вас:

- суб'єктам господарювання, що входять до складу однієї з контролером групи суб'єктів господарювання;
- партнерам, постачальникам, підрядникам чи агентам, що задіяно у наданні послуг, які вами замовлено або спожито;
- суб'єктам господарювання, залученим до надання послуг від імені або за дорученням контролера;
- правоохоронним органам, судам та іншим органам державної влади якщо ми маємо таке право чи обов'язок відповідно до закону;
- третім особам для спільних маркетингових чи рекламних акцій із цією третьою особою (такі треті особи відповідатимуть за дотримання ними законодавства про захист даних);
- третім особам, яким передаються автоматично зібрані дані про вашу активність при користуванні веб-сайтом у разі надання вами згоди на збирання даних зі статистичною та маркетинговою ціллю (ви вправі відкликати таку згоду у будь якій час без впливу на законність обробки на підставі такої згоди до її відкликання відповідно до порядку, що встановлено в [Політиці використання файлів cookie](#) шляхом вимкнення збирання Статистичних та Маркетинговий файлів cookie у розділі

“Налаштування конфіденційності” веб-сайту або видалити і заблокувати чи заборонити використання файлів cookie в налаштуваннях вашого браузера).

Дані про номер телефону, зібрані внаслідок укладення договору, де суб'єкт даних є стороною, може бути передано суб'єктам господарювання з місцезнаходженням на території України, які надають нам послуги SMS-розсилок на підставі договорів з постачальниками електронних комунікаційних послуг, у випадках, коли це необхідно у зв'язку з виконанням договору (включаючи, але не обмежуючись, направлення інформації у відповідь на запит чи дії суб'єкта даних, зокрема, у зв'язку з реєстрацією у особистому кабінеті (встановлення логіну та паролю) чи зміною паролю) або з метою інформування про наші послуги.

Дані, зібрані внаслідок укладення та виконання договору, де суб'єкт даних є стороною, може бути передано суб'єктам господарювання з місцезнаходженням на території України, які надають нам юридичні послуги чи послуги бухгалтерського супроводу, консультаційні послуги при опрацюванні дзвінків та інших звернень до нашого контакт-центру, технічної підтримки програмного забезпечення, виконання робіт з прокладання абонентської лінії та підключення абонентів до електронних комунікаційних мереж, а також у інших випадках, коли це необхідно для виконання укладеного з вами договору (наприклад, складання та направлення до банківської установи платіжних документів).

Для надання замовлених вами електронних комунікаційних послуг, де це необхідно та у випадках, коли ми маємо правові підстави для цього, ми передаємо окремі дані, зібрані внаслідок виконання укладеного з вами договору, іншим постачальникам електронних комунікаційних мереж та/або послуг виключно для забезпечення можливості надати таку послугу.

## **Передача даних до третьої країни**

Веб-сайтом використовується служби веб-аналітики Google Analytics компанії Google, Inc. («Google») та Meta Pixel компанії Meta Platforms Technologies, LLC («Meta»), які створено за законодавством США, що отримують інформацію про ваші дії з файлів cookie, яка передається компанії Google та Meta і зберігається на їх серверах в США та інших країнах світу.

Компаніям Google та Meta передаються дані про IP-адресу, населений пункт, у якому було зареєстровано дії користувача, стать і вік, дата і час, історію переглянутих сторінок та дані про вашу взаємодію з веб-сайтом з метою використання цієї інформації для оцінки використання вами сайту, підготовки звітів про поведінку користувачів для адміністраторів сайтів і надання інших послуг, пов'язаних з використанням сайту і роботою в Інтернеті.

Європейською комісією відповідно до статті 45 Загального регламенту з захисту даних (EU GDPR) визначено та за необхідності оновлюється перелік третіх країн щодо яких визначено, що належний рівень захисту забезпечується. Такий перелік публікується у Офіційному Віснику Європейського союзу та на офіційному веб-сайті Європейської комісії

[https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions\\_en#adequacy-decisions-latest](https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en#adequacy-decisions-latest)

Відповідно до цього переліку США не забезпечують належний рівень захисту. Крім того, серед країн світу, де компанії Google та Meta зберігають інформацію на серверах, також можуть зустрічатися й інші країни, які не забезпечують належний рівень захисту. Компанії Google та/або Meta також можуть передавати цю інформацію третім сторонам відповідно до вимог законодавства, або якщо такі треті сторони здійснюють обробку даних від імені однієї з цих компаній.

Передача даних до країни, що не забезпечує належний рівень захисту призведе до підвищення ризиків прав та свобод суб'єктів

даних. Цим суб'єкта даних проінформовано про наявність специфічних ризиків, які є наслідком того факту, що його дані буде передано до країни, що не забезпечує належний рівень захисту та коли відсутні достатні гарантії, що спрямовані на забезпечення захисту для даних.

Надаючи згоду на обробку даних, що автоматично збираються веб-сайтом ви одночасно надаєте у явному вигляді й згоду на передачу ваших даних зібраних зі статистичною та маркетинговою ціллю до третіх країн, які не забезпечують належний рівень захисту.

Ви вправі відкликати згоду на передачу ваших даних до третіх країн, які не забезпечують належний рівень захисту у будь якій час без впливу на законність обробки на підставі такої згоди до її відкликання відповідно до порядку, що встановлено в Політиці використання файлів cookie шляхом вимкнення збирання Статистичних та Маркетинговий файлів cookie у розділі “Налаштування конфіденційності” веб-сайту або видалити і заблокувати чи заборонити використання файлів cookie в налаштуваннях вашого браузера.

Для надання замовлених вами електронних комунікаційних послуг, де це необхідно та у випадках, коли ми маємо правові підстави для цього, ми передаємо окремі дані, зібрані внаслідок виконання укладеного з вами договору, іншим постачальникам електронних комунікаційних мереж та/або послуг з місцезнаходженням у третій країні виключно для забезпечення можливості надати таку послугу.

### **Автоматизоване прийняття рішень**

Контролер в процесі обробки даних не покладається виключно на автоматизоване прийняття рішень, включаючи профілювання, які призводять до правових чи подібних значних наслідків для суб'єкта даних.

### **Строк зберігання даних**

Строк зберігання автоматично зібраних даних про вашу активність визначено в Політиці використання файлів cookie.

Дані, обробка яких необхідна для виконання договору, де суб'єкт даних є стороною чи її представником зберігаються до припинення правовідносин за таким договором, якщо випадки зберігання даних протягом тривалішого строку не встановлено законом. Дані про надані електронні комунікаційні послуги зберігаються протягом строку позовної давності, визначеного законом (три роки, якщо у укладеному з суб'єктом даних договорі не встановлено триваліший строк позовної давності).

Дані, обробка яких необхідна задля вжиття заходів, передуючих укладенню договору за запитом суб'єкта даних (переддоговірні взаємовідносини), зберігаються протягом періоду, необхідного для вжиття цих заходів та листування між сторонами (контролером та суб'єктом даних) у зв'язку з такими переддоговірними взаємовідносинами.

Строк зберігання даних, зібраних у зв'язку зі зверненням до нас, з підстав, що не пов'язані з виконанням договору, де суб'єкт даних є стороною чи її представником або не пов'язані з вжиттям нами заходів, передуючих укладенню договору за запитом суб'єкта даних (переддоговірні взаємовідносини) та за змістом звернення належать до сфери регулювання законодавства про звернення громадян, становить п'ять років.

### **Відкликання згоди на обробку даних**

В тих випадках, коли правовою підставою обробки даних є згода на обробку, ви як суб'єкт даних вправі відкликати таку згоду у будь якій час без впливу на законність обробки на підставі такої згоди до її відкликання.

Порядок відкликання згоди на обробку у зв'язку з автоматичним збиранням даних про вашу активність встановлено в Політиці використання файлів cookie.

Відкликання згоди на обробку даних у всіх інших випадках здійснюється у будь-якій спосіб, що забезпечує фіксацію факту отримання контролером повідомлення про відкликання згоди, зокрема електронною поштою чи за поштовою адресою.

### **Ваші права щодо персональних даних**

Відповідно до чинного законодавства та з урахуванням будь-яких законодавчих обмежень ви маєте право вимагати від контролера:

- отримання доступу до ваших персональних даних, що обробляються контролером та іншої інформації;
- виправлення неточних персональних даних про вас, а також на доповнення неповних даних, виходячи з цілей їх обробки;
- видалення ваших персональних даних.
- обмеження обробки ваших персональних даних;
- отримання ваших персональних даних, які було надано контролеру та передачу цих даних іншому контролеру.

Також ви маєте право подати скаргу до державного органу, що здійснює захист у сфері захисту персональних даних.

### **Безпека та зберігання даних**

Ми застосовуємо всі обґрунтовано необхідні заходи для забезпечення безпечної обробки ваших даних у відповідності з цією політикою, чинним законодавством про захист даних і міжнародними стандартами забезпечення безпеки даних. Всі дані, передані вами контролеру, зберігаються на захищених серверах. Порядок доступу до ваших даних і їх використання регулюється нашими правилами і стандартами забезпечення безпеки. Контролером вживаються обґрунтовані заходи фізичного, технічного і адміністративного контролю і забезпечення безпеки для захисту ваших персональних даних від несанкціонованого доступу, розкриття, зміни та знищення. Такі заходи можуть передбачати, серед іншого, використання

систем мережевого захисту, засобів управління доступом, шифрування інформації, що зберігається, поділ обов'язків і аналогічні процедури забезпечення безпеки. Доступ до ваших персональних даних має вузьке коло осіб з числа співробітників контролера, яким така інформація потрібна для виконання їхніх службових обов'язків.

Ваші персональні дані зберігатимуться виключно протягом терміну, об'єктивно необхідного для досягнення цілей, для яких ці дані були отримані, а також будь-яких інших допустимих супутніх цілей. За наявності у контролера відповідних зобов'язань згідно з законом, вимог контрольно-наглядових органів або права, дані можуть зберігатися довше. Як тільки відпаде потреба у використанні ваших даних, вони будуть знищені без можливості відновлення.

### **Оновлення Політики**

Відповідно до чинного законодавства ми зберігаємо за собою право вносити зміни до цієї Політики з метою вдосконалення процесів обробки даних або приведення у відповідність зі змінами у нормативно-правовій базі чи практиці комерційної діяльності контролера. У разі внесення таких змін, нова редакція Політики конфіденційності розміщується на тій самій сторінці веб-сайту із зазначенням дати набрання новою редакцією Політики чинності. Тому рекомендуємо вам час від часу переглядати цю сторінку, яка містить актуальну інформацію про обробку контролером ваших персональних даних.

### **Зворотній зв'язок**

Якщо ви хочете поставити питання щодо цієї Політики або отримати більш детальну інформацію про процедури дотримання конфіденційності, які застосовуються контролером, звертайтеся за електронною поштою [info@crystal.in.ua](mailto:info@crystal.in.ua).

Дата прийняття: 30.01.2024