

## Политика конфиденциальности

### *I. Общие положения*

Настоящие Положение о политике конфиденциальности (далее — Положение) является официальным документом ООО Санаторно Курортное Объединение «Курортный мир», расположенного по адресу: 157500, г. Пятигорск, просп. Кирова, д. 47 и ИЦ КМВ-Курорт (далее — «Компания»), и определяет порядок обработки и защиты информации о физических лицах (далее — Пользователи), пользующихся сервисами, информацией, услугами компании. Положение распространяется на все интернет-ресурсы и сервисы, где указаны наши реквизиты и названия, в т.ч. <http://skomir.ru>, <http://kurortkmv.ru>, <http://domkmv.ru>, включая все домены 3 уровня в указанных доменных именах, но не ограничиваясь ими.

Компания обязуется охранять Вашу конфиденциальность.

Мы создали этот документ для подтверждения нашего обязательства о защите Вашей конфиденциальности. Это заявление о конфиденциальности распространяется исключительно на семейство веб-сайтов Компании.

Данная Политика конфиденциальности применяется к любой личной информации, которую Вы предоставляете нам на ресурсах Компании или веб-сайтах его партнеров (там, где данная политика применима в отношении сбора информации).

Пожалуйста, направляйте нам Ваши вопросы, относящиеся к этому документу или сайту по электронной почте. Эта политика конфиденциальности вступает в силу с момента принятия ее новыми пользователями, но в любом случае имеет силу с 28 июня 2012 года.

Компания не является оператором персональных данных, т.к.:

- персональные данные получены только для исполнения конкретного договора с конкретным человеком и больше никак не будут использоваться и тем более — распространяться;
- человек сам присылает данные при бронировании конкретного тура и тем самым выражает согласие на их обработку;
- в общем доступе персональные данные не публикуются;
- человек может, но не обязан сам опубликовать свои данные в сервисах типа форума, гостевой книги или книги отзывов, при этом он никакой проверки верности такой информации не ведется и эти данные не обрабатываются.

Соблюдение конфиденциальности важно для Компании, ведь целью данной Политики конфиденциальности является обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, от несанкционированного доступа и разглашения.

Обработка персональных данных осуществляется нами на законной и справедливой основе, действуя разумно и добросовестно и на основе принципов:

- законности целей и способов обработки персональных данных;
- добросовестности;
- соответствия целей обработки персональных данных целям, заранее определенным и заявленным при сборе персональных данных, а также полномочиям Компании;
- соответствия объема и характера обрабатываемых персональных данных, способов обработки персональных данных целям обработки персональных данных

Настоящая Политика Конфиденциальности регулирует любой вид обработки персональных данных и информации личного характера (любой информации, позволяющей установить личность, и любой иной информации, связанной с этим) о физических лицах, которые являются потребителями продукции или услуг Компании.

Настоящая Политика распространяется на обработку личных, персональных данных, собранных любыми средствами, как активными, так и пассивными, как через Интернет, так и без его использования, от лиц, находящихся в любой точке мира.

### *II. Сбор персональных данных*

Целью обработки персональных данных является выполнения обязательств Компании перед Пользователями в отношении бронирования санаторно-курортных путевок, организации приема и размещения в выбранных объектах размещения, организации туров внутренних и зарубежных, оказания консультационных услуг по программам лечения и выбору санаториев и других объектах размещения.

Обработка персональных данных пользователей осуществляется с согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных. Согласие выражается в заполнении формы заказа путевки на сайте, формы задать вопрос или образом к консультанту или иным способом при бронировании тура.

Под персональными данными понимается любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных) и которая может быть использована для идентификации определенного лица либо связи с ним.

### *III. Хранение и использование персональных данных*

Персональные данные Пользователей хранятся без использования электронных носителей и обрабатываются вручную в целях исполнения обязательств по договору бронирования.

**КАК МЫ ИСПОЛЬЗУЕМ ВАШУ ПЕРСОНАЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ**

Мы используем Ваши персональные данные для отправки важных уведомлений, содержащих информацию об условиях бронирования тура, а также подтверждающих размещенные Вами заказы и совершенные бронирования. Поскольку такая информация важна для Ваших взаимоотношений с Компанией, Вы не можете отказаться от получения таких сообщений.

Если Вы принимаете участие в розыгрыше призов, конкурсе или похожем стимулирующем мероприятии, мы сохраняем за собой право использовать предоставляемые Вами персональные данные для управления такими программами.

#### **СБОР И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ, НЕ ЯВЛЯЮЩЕЙСЯ ПЕРСОНАЛЬНОЙ**

Мы также собираем персональные данные, не являющиеся персональными – данные, не позволяющие прямо ассоциировать их с каким-либо определённым лицом. Мы можем собирать, использовать, передавать и раскрывать информацию, не являющуюся персональной, для любых целей. Ниже приведены примеры информации, не являющейся персональной, которую мы собираем, и как мы можем её использовать:

Мы можем собирать персональные данные, такие как: сведения о роде занятий, языке, почтовом индексе, уникальном идентификаторе устройства, местоположении и временной зоне, в которой используется тот или иной продукт, для того чтобы лучше понимать поведение потребителей и улучшать наши продукты, услуги и коммуникации.

Мы можем также собирать персональные данные/информацию о том, чем интересуется пользователь на нашем веб-сайте при использовании других наших продуктов и сервисов. Такие персональные данные/информация собирается и используется для того, чтобы помочь нам предоставлять более полезную информацию нашим покупателям и для понимания того, какие элементы нашего сайта, продуктов и услуг наиболее интересны. Для целей настоящей Политики Конфиденциальности совокупные данные рассматриваются как данные/информация, не являющиеся персональными.

Если мы совмещаем информацию, не являющуюся персональной, с персональной информацией, такая совокупная информация будет рассматриваться как персональная информация, пока такая информация будет являться совмещённой.

#### **ОПАСАЙТЕСЬ ПОДДЕЛОК**

Выявлены случаи, когда наши партнеры ненадлежащим образом используют наши реквизиты: наши формы заказа, телефоны, адреса и даже названия. Как правило, для этого используются бесплатные хостинги на доменах типа ucoz.ru, moy.su, my1.ru, 3dn.ru, narod.ru. Мы никак не можем изменить размещенную там информацию.

Компания не несет никакой ответственности за действия таких партнеров и не может гарантировать надлежащее сохранение персональной информации, полученной с сайтов, не принадлежащих Компании. Перечень сайтов, которые поддерживаются компанией, вы всегда можете уточнить по телефону или по электронной почте.

#### *IV. Передача персональных данных*

Персональные данные Пользователей не передаются каким-либо третьим лицам, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящими Правилами.

Обработка персональных данных Пользователя осуществляется только на период выполнения договора бронирования/продажи путевки, любым законным способом, без использования средств автоматизации

Пользователь соглашается с тем, что Компания вправе передавать персональные данные третьим лицам, в частности, курьерским службам, организациями почтовой связи, операторам электросвязи и т.д., исключительно для целей, указанных в разделе «Сбор персональных данных» настоящей Политики конфиденциальности

Персональные данные Пользователя могут быть переданы по запросам уполномоченных органов государственной власти РФ только по основаниям и в порядке, установленным законодательством РФ.

Компания осуществляет блокирование персональных данных, относящихся к соответствующему Пользователю, с момента обращения или запроса Пользователя или его законного представителя либо уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных на период проверки, в случае выявления недостоверных персональных данных или неправомерных действий.

#### **РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ**

Персональная информация будет предоставляться Компанией только в целях обеспечения потребителей продуктами и услугами, а также для улучшения этих продуктов и услуг, связанных с ними коммуникаций. Такая информация не будет предоставляться третьим лицам для их маркетинговых целей.

Для использования Ваших персональных данных для любой иной цели мы запросим Ваше Согласие на обработку Ваших персональных данных

#### **ИНЫЕ ЛИЦА**

Компании может быть необходимо — в соответствии с законом, судебным порядком, в судебном разбирательстве и/или на основании публичных запросов или запросов от государственных органов на территории или вне территории страны Вашего пребывания — раскрыть Ваши персональные данные. Мы также можем раскрывать персональные данные/информацию о Вас, если мы определим, что такое раскрытие необходимо или уместно в целях национальной безопасности, поддержания правопорядка или иных общественно важных случаях.

Мы также можем раскрывать персональные данные/информацию о Вас, если мы определим, что раскрытие необходимо для приведения в исполнение наших положений и условий либо для целей защиты нашей деятельности и наших пользователей. Дополнительно в случае реорганизации, слияния или

продажи мы можем передать любую или всю собираемую нами персональную информацию соответствующему третьему лицу.

#### *V. Уничтожение персональных данных*

Персональные данные пользователя уничтожаются при:

— самостоятельном удалении Пользователем данных со своей персональной страницы с использованием функциональной возможности «удалить аккаунт», доступной Пользователю при помощи настроек профиля;

— удалении Компанией информации, размещаемой Пользователем, а также персональной страницы Пользователя в случаях, установленных договором купли продажи (оферта);

— при отзыве субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных.

#### **ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЕ ФАЙЛЫ (COOKIES) И ИНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Веб-сайт, интерактивные услуги и приложения, сообщения электронной почты и любые иные коммуникации от лица Компании могут использовать идентификационные файлы cookies и иные технологии, такие как: пиксельные ярлыки (pixel tags), веб-маяки (web beacons). Такие технологии помогают нам лучше понимать поведение пользователей, сообщают нам, какие разделы нашего сайта были посещены пользователями, и измеряют эффективность рекламы и сетевых поисков. Мы рассматриваем информацию, собираемую файлами cookies и иными технологиями как информацию, не являющуюся персональной.

Нашей целью в таких случаях является обеспечение более удобного и персонального взаимодействия с Компанией. Например, зная Ваше имя, мы можем использовать его в наших коммуникациях. Зная, что кто-либо, используя Ваш компьютер или устройство, приобрел определённый продукт или воспользовался определенной услугой, мы можем обеспечивать более полное соответствие Вашим интересам рекламных сообщений и сообщений электронной почты. В конечном итоге все эти знания помогают нам предоставлять Вам обслуживание высшего качества.

Если вы можете отключить cookies в настройках используемого Вами веб-браузера или мобильного устройства. Следует учесть, что некоторые функции веб-сайта могут стать недоступными после отключения cookies.

Как и в случае большинства веб-сайтов, мы собираем некоторую информацию автоматически и храним её в файлах статистики. Такая информация включает в себя адрес Интернет-протокола (IP-адрес), тип и язык браузера, информацию о поставщике Интернет-услуг, страницы отсылки и выхода, сведения об операционной системе, отметку даты и времени, а также сведения о посещениях. Мы используем такую информацию для понимания и анализа тенденций, администрирования сайта, изучения поведения пользователей на сайте и сбора демографической информации о нашем основном контингенте пользователей в целом. Компания может использовать такую информацию в своих маркетинговых целях.

В некоторых наших сообщениях электронной почты мы используем интерактивные ссылки на информацию, размещённую на сайте Компании. Когда пользователи проходят по таким ссылкам, прежде чем они попадают на страницу назначения на нашем веб-сайте, их запросы проходят отдельную регистрацию. Мы отслеживаем такие «проходные» данные, для того чтобы помочь нам определить интерес к отдельным темам и измерить эффективность наших коммуникаций с потребителями. Если Вы предпочитаете, чтобы Ваши обращения не отслеживались подобным образом, Вы не должны проходить по текстовым или графическим ссылкам в сообщениях электронной почты.

Пиксельные ярлыки позволяют нам направлять сообщения электронной почты в формате, читаемом потребителями, и сообщают нам, были ли такие сообщения прочитаны. Мы можем использовать такую информацию для ограничения количества направляемых потребителям сообщений или прекращения их направления.

#### *VI. Защита персональных данных*

Компания предпринимает меры предосторожности — включая правовые, организационные, административные, технические и физические — для обеспечения защиты Ваших персональных данных в соответствии со ст. 19 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» в целях обеспечения защиты персональных данных Пользователя от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий третьих лиц.

Когда Вы используете некоторые продукты, услуги или приложения Компании или размещаете записи на форумах, в чатах или социальных сетях, предоставляемые Вами персональные данные видны другим пользователям и могут быть прочитаны, собраны или использованы ими. Вы несёте ответственность за персональные данные, которые Вы предпочитаете предоставлять, в таких случаях самостоятельно. Например, если Вы указываете своё имя и адрес электронной почты в записи на форуме, такая информация является публичной. Пожалуйста, соблюдайте меры предосторожности при использовании таких функций.

#### **ЦЕЛОСТНОСТЬ И СОХРАНЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ**

Взаимодействуя с Компанией, Вы можете легко поддерживать свои персональные данные и информацию в актуальном состоянии. Мы будем хранить Ваши персональные данные и информацию в течение срока, необходимого для выполнения целей, описываемых в настоящей Политике Конфиденциальности, за исключением случаев, когда более длительный период хранения данных и информации необходим в соответствии с законодательством либо разрешён им.

Мы не собираем персональные данные о несовершеннолетних. Если нам станет известно о том, что мы получили персональные данные о несовершеннолетнем, мы предпримем меры для удаления такой информации в максимально короткий срок.

Мы настоятельно рекомендуем родителям и иным лицам, под чьим присмотром находятся несовершеннолетние (законные представители — родители, усыновители или попечители), контролировать использование несовершеннолетними веб-сайтов.

#### СТОРОННИЕ САЙТЫ И УСЛУГИ

Веб-сайты, продукты, приложения и услуги Компании могут содержать ссылки на веб-сайты, продукты и услуги третьих лиц. Наши продукты и услуги могут также использовать или предлагать продукты или услуги третьих лиц. Персональные данные и информация, собираемая третьими лицами, которые могут включать такие сведения, как данные местоположения или контактная информация, регулируется правилами соблюдения конфиденциальности таких третьих лиц. Мы призываем Вас изучать правила соблюдения конфиденциальности таких третьих лиц.

Компания не несет ответственности за действия третьих лиц, получивших в результате использования Интернета или Услуг Сайта доступ к информации о Пользователе и за последствия использования данных и информации, которые, в силу природы Сайта, доступны любому пользователю сети Интернет.

#### СОБЛЮДЕНИЕ ВАШЕЙ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ НА УРОВНЕ КОМПАНИИ

Для того чтобы убедиться, что Ваши персональные данные находятся в безопасности, мы доводим нормы соблюдения конфиденциальности и безопасности до работников Компании и строго следим за исполнением мер соблюдения конфиденциальности внутри Компании.

#### ВОПРОСЫ ОТНОСИТЕЛЬНО КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Если у вас возникнут вопросы в отношении Политики Конфиденциальности Компании или обработки данных Компанией, Вы можете связаться с нами по контактам для обратной связи.

#### *VII. Обращения пользователей*

К настоящей Политике конфиденциальности и отношениям между Пользователем и Компанией применяется действующее законодательство РФ.

Пользователи вправе направлять Компании свои запросы, в том числе запросы относительно использования их персональных данных, направления отзыва согласия на обработку персональных данных в письменной форме по адресу, указанному разделе Общие положения настоящего положения, или в форме электронного документа, подписанного квалифицированной электронной подписью в соответствии с законодательством РФ, и отправленного [по средствам формы обратной связи](#).

Запрос, направляемый Пользователем, должен соответствовать требованиям, установленным Правилами подачи обращений в Службу сервиса и поддержки, а именно содержать:

- номер основного документа, удостоверяющего личность пользователя или его представителя;
- сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе;
- сведения, подтверждающие участие пользователя в отношениях с Компанией (в частности, порядковый номер id пользователя или короткое (поддоменное) имя, заменяющее порядковый номер id);
- подпись Пользователя или его представителя;
- адрес электронной почты;
- контактный телефон.

Компания обязуется рассмотреть и направить ответ на поступивший запрос Пользователя в течение 30 дней с момента поступления обращения.

#### ДРУГОЕ

Во всем остальном, что не отражено напрямую в Политике Конфиденциальности, Компания обязуется руководствоваться нормами и положениями Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»

Посетитель сайта Компании, предоставляющий свои персональные данные и информацию, тем самым соглашается с положениями данной Политики Конфиденциальности.

Компания оставляет за собой право вносить любые изменения в Политику в любое время по своему усмотрению с целью дальнейшего совершенствования системы защиты от несанкционированного доступа к сообщаемым Пользователями персональным данным без согласия Пользователя. Когда мы вносим существенные изменения в Политику Конфиденциальности, на нашем сайте размещается соответствующее уведомление вместе с обновлённой версией Политики Конфиденциальности.

Действие настоящей Политики не распространяется на действия и интернет-ресурсов третьих лиц.

#### **VIII. ПРАВИЛА ПРИОБРЕТЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ (ПУТЕВКИ)**

##### **1. Условия бронирования и приобретения санаторно-курортной путевки.**

1.1. Бронирование услуг осуществляется на основании регистрации заказа и 100% оплаты стоимости путевки. Для этого необходимо с помощью формы онлайн бронирования на наших сайтах или иным способом (по телефону, факсу, E-мейлу), сформировать заказ и оплатить его. Оплату заказа необходимо произвести в течение 3 суток с момента бронирования.

1.2. При заезде на объект размещения Вы предъявляете ваучер, который будет направлен на адрес Вашей электронной почты после оплаты заказа. Данный ваучер необходимо распечатать или сохранить в электронном виде, а затем предъявить на объекте размещения при заезде. Ваучер является соглашением (договором) между покупателем (отдыхающим) и "СКО "Курортный мир" на оказание услуги бронирования

санаторно-курортной путевки или гостиничных услуг. Для обратной связи просим Вас внимательно ввести адрес электронной почты и номер телефона при бронировании заказа.

1.3. В набор санаторно-курортных услуг входит проживание, питание и лечение по утвержденным объектом размещения в объеме, на условиях и в сроки, указанные в ваучере. Дополнительные медицинские, культурно-развлекательные и иные услуги, не предусмотренные калькуляцией объекта размещения для соответствующей путевки, оплачиваются отдыхающим самостоятельно на месте. В набор гостиничных услуг входит проживание.

1.4. Отдыхающий обязан соблюдать правила пребывания на объекте размещения - правила внутреннего распорядка, противопожарной, личной и имущественной безопасности; соблюдать рекомендации по противопоказаниям к пребыванию и лечению; соблюдать установленные требования о возможности и правилах приема детей; соблюдать сроки заезда и отъезда.

## **2. Конфиденциальность.**

2.1. Компания заботится о конфиденциальности предоставляемой Вами информации, которая не будет передана третьим сторонам без Вашего согласия, за исключением случаев, требуемых и предусмотренных соответствующим законом.

2.2. Во время оформления бронирования путевки Вам понадобится заполнить в режиме онлайн специальную форму, где нужно указать ФИО, пол, возраст, адрес Вашей личной электронной почты, мобильный или домашний номер телефона. Эта информация необходима для обработки заказа и завершения процедуры бронирования (включая создание подтверждения бронирования, которое будет отправлено на Ваш электронный адрес).

## **3. Способы оплаты.**

3.1. Оплата услуг организована с помощью банковской системы путем оплаты счета.

3.2. Цены на путевки на сайте размещены в ознакомительных целях и не являются публичной офертой. Точную цену клиенту сообщает менеджер в процессе бронирования и эта цена отражается в счете на оплату.

3.3. После оформления бронирования на сайте Компании на Вашу электронную почту и мобильный телефон будет отправлено сообщение о выставленном счете и изменении статуса заказа.

## **4. Ответственность и рекламация.**

4.1. Компания стремится сделать сервис по бронированию номеров и покупке санаторно-курортных путевок максимально удобным и комфортным. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, мы рекомендуем Покупателю (отдыхающему) незамедлительно обратиться к нам по телефонам, указанным на сайте, в ваучере и памятке.

4.2. Претензии о не предоставлении или ненадлежащем предоставлении услуг не рассматриваются, если отдыхающий воспользовался альтернативной услугой, предложенной ему взамен.

4.3. Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, если докажут, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы, таких как: чрезвычайное положение, забастовки, стихийные бедствия, эпидемии и эпизоотии, решения государственных органов, инфляции, девальвации, дефолта и иных объективных экономических обстоятельств, и т.д. (форс-мажор).

4.3. Компания не несет ответственности и не компенсирует финансовые потери, вызванные несвоевременным прибытием отдыхающего к месту отдыха или его досрочным отъездом, если такие события наступили не по вине Компании, а так же в случае, если покупатель (отдыхающий) не воспользовался оплаченными и предоставленными услугами, входящими в стоимость путевки, или если предоставление услуг было прекращено по причинам нарушения отдыхающим правил пребывания объекта размещения.

4.5. Компания не несет ответственности перед Покупателем (отдыхающим) за понесенные покупателем (Отдыхающим) расходы и иные негативные последствия возникшие:

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Покупателем (отдыхающим) сведений и документов, необходимых для исполнения договора;
- вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;
- вследствие ограничения права Покупателя (отдыхающего) на въезд/выезд из РФ и других стран компетентными органами;
- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Покупателя (отдыхающего) в период поездки;
- вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Покупателю (отдыхающему) отказано в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированном санатории. В случае аннуляции услуг, входящих в путевку, по вышеперечисленным причинам, Покупатель возмещает нам все понесенные нами расходы.

## **5. Отказ от оказания услуг и возврат средств**

Отказ от бронирования должен быть оформлен официальным запросом. В случае отказа от бронирования более чем за 14 суток до даты заезда, оплаченная сумма возвращается клиенту с удержанием фактически понесенных Компанией расходов за транзакцию в размере от 2 до 5% от суммы предоплаты в зависимости от способа оплаты.

В случае отказа от бронирования менее чем за 14 суток до даты заезда, оплаченная сумма возвращается согласно правилам о штрафных санкциях объекта размещения.

Санаторно Курортное Объединение «Курортный мир»  
(ИЦ КМВ-Курорт)