**[Политика конфиденциальности](http://dobry-tour.ru/home/poleznaya-informatsiya/stati-2/79-politika-konfidentsialnosti)**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**ИП Маслова Е.И. (турагентство «Пеликан»)**

**в отношении обработки персональных данных и реализуемых требованиях к защите персональных данных клиентов.**

**Статья 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.**Настоящим Положением об обработке и защите персональных данных Клиентов (далее – Положение) устанавливается порядок обработки персональных данных Клиентов, для которых ИП Маслова Е.И. (далее по тексту – Турагент) осуществляет бронирование и реализацию туристского продукта, сформированного туроператором.

1.1.1. Под Клиентами Турагента в интересах настоящего Положения понимаются:

– физические лица (субъекты персональных данных), заключившие с Турагентом договор на реализацию туристского продукта, формируемого туроператором.

– физические лица (субъекты персональных данных), от имени которых заказчик (который приобретал туристский продукт, в том числе для лиц, интересы которых он представляет, при условии, что заказчик предоставил оператору – Турагенту основания правомерности его действий в чужом интересе) туристского продукта заключил с Турагентом договор на реализацию туристского продукта, который формируется туроператором.

- юридические лица, заключившие с Турагентом договор на реализацию туристского продукта, формируемого туроператором.

В данных правоотношениях с Клиентами Турагент по терминологии Закона “О персональных данных” выступает в качестве оператора персональных данных, а туроператор по терминологии Закона “О персональных данных” выступает в качестве третьего лица, которому оператор персональных данных – Турагент на договорной основе поручил обработку персональных данных Клиентов с их согласия и на основании договора, заключенного между Турагентом и Клиентом или заказчиком.

1.1.2. Туроператор – юридическое лицо, состоящее в Едином федеральном реестре туроператоров, с которым Турагент заключил письменный договор о реализации туристского продукта, и который формирует и предоставляет Турагенту туристский продукт, в интересах исполнения Турагентом обязательств по договору с Клиентом.

**1.2.** Цель данного Положения – обеспечение требований защиты прав Клиентов при обработке их персональных данных Турагентом.

**1.3.**Персональные данные не могут быть использованы Турагентом или его сотрудниками в целях причинения имущественного и морального вреда Клиентам, затруднения реализации их прав и свобод.

**1.4.** Обработка персональных данных Клиентов должна ограничиваться достижением законных, конкретных и заранее определенных в договоре с Клиентами целей. Обработке подлежат только те персональные данные Клиентов, и только в том объеме, которые отвечают целям их обработки, определенным в договоре с Клиентами или законодательством Российской Федерации.

**1.5.**Обрабатываемые персональные данные Клиентов подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

**1.6.** Настоящее Положение и изменения к нему утверждаются руководителем и вводятся приказом. Все сотрудники Турагента должны быть ознакомлены под подпись с данным Положением и изменениями к нему. Настоящее Положение является обязательным для исполнения всеми сотрудниками Турагента, имеющими доступ к персональным данным Клиентов.

**1.7.** Турагент с целью обеспечения неограниченного доступа к настоящему Положению, определяющему политику Турагента в отношении обработки персональных данных Клиентов и в сфере реализуемых мер по защите персональных данных, размещает текст настоящего Положения на своем сайте <https://pelican-travel.ru/> . А также оставляет за собой право вносить необходимые изменения в Положение при изменении действующего законодательства РФ и условий своей деятельности.

**Статья 2. ПОНЯТИЕ И СОСТАВ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТА**

**2.1.**  Под персональными данными Клиента понимается любая информация о субъекте персональных данных, необходимая Турагенту в связи с исполнением им договорных обязательств перед Клиентом.  
**2.3.** Состав персональных данных Клиента, обработка которых осуществляется Турагентом, включает в себя в следующие документы и сведения:

2.3.1. Основные сведения, требуемые для заключения договора реализации туристского продукта:

– фамилия, имя, отчество; фамилия при рождении (либо другие фамилии, если были); фамилия, имя в латинской транскрипции, как они указаны в заграничном паспорте;

– год, месяц и число рождения; место рождения; гражданство при рождении; гражданство в настоящее время;

– пол; семейное положение;

– данные об общегражданском паспорте РФ (серия и номер общероссийского паспорта, дата его выдачи, наименование органа, выдавшего паспорт, срок действия общероссийского паспорта либо свидетельства о рождении);

– данные о заграничном паспорте РФ (серия и номер заграничного паспорта, дата его выдачи, наименование органа, выдавшего паспорт, срок действия);

– свидетельства о рождении (для несовершеннолетних граждан);

– адрес регистрации;

– адрес электронной почты;

– домашний и контактный (мобильный) телефоны;

2.3.2. Дополнительные сведения,  запрашиваемые консульскими службами посольства страны планируемого посещения при необходимости получения в интересах Клиента визы в посольстве страны планируемого пребывания (см. под п.5., п.1.; п.4. ст.6. Федерального закона “О персональных данных”), либо страховыми компаниями и банками в интересах заключения договора, выгодоприобретателем по которому является Клиент, которые могут включать:

– фамилию, имя отца; фамилию, имя матери;

– данные о работодателе и работе (наименование, адрес и телефон работодателя, должность в настоящее время, размер заработной платы);

– данные об учебном заведении – для школьников и студентов (наименование, адрес и телефон учебного заведения);

– изображение (фотография) Клиента;

– сведения о получении пенсии и о том, кто оплачивает поездку пенсионеру (для пенсионеров);

– даты прошлых выездов в страну планируемого посещения или в группу определенных стран;

– сведения о прошлых депортациях из страны планируемого посещения либо иных нарушений законодательства иностранных государств; копии претензий и исковых заявлений, относящиеся к Клиентам;

– другие требуемые сведения.

**2.4.** Турагент получает персональные данные Клиента только:

– от субъекта персональных данных – Клиента, на основании заключения с Клиентом письменного договора о реализации туристского продукта;

– от заказчика туристского продукта (субъекта персональных данных), выступающего также на законном основании представителем других субъектов персональных данных – Клиентов, указанных в договоре о реализации туристского продукта, и являющихся выгодоприобретателями по договору между Турагентом и заказчиком.

**Статья 3. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

**3.1.**Документы и сведения, перечисленные в статье 2 Положения, и содержащие информацию о персональных данных Клиентов, являются конфиденциальными.  Турагент обеспечивает конфиденциальность персональных данных, и обязан не допускать их распространения без согласия Клиентов, либо наличия иного законного основания.

**3.2.**Все меры конфиденциальности при сборе, обработке и хранении персональных данных Клиента распространяются как на бумажные, так и на электронные (автоматизированные) носители информации.

**Статья 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

**4.1.** Клиент обязан передавать Турагенту достаточные, достоверные, документированные персональные данные, полный состав которых установлен в договорах на реализацию туристского продукта, заключенных между Клиентом и Турагентом.

**4.2.** Клиент должен без неоправданной задержки сообщать Турагенту об изменении своих персональных данных.

**4.3.**Клиент имеет право на получение сведений об туроператоре, о месте его нахождения, о наличии у Турагента персональных данных, относящихся к Клиенту, а также на ознакомление с такими персональными данными.

**4.4.** Клиент имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных, в том числе содержащей:

– подтверждение факта обработки персональных данных Турагентом;

– правовые основания и цели обработки персональных данных; цели и применяемые оператором способы обработки персональных данных;

– сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;

– информацию об осуществленной или о предполагаемой трансграничной передаче данных;

– наименование третьего лица или фамилию, имя, отчество и адрес лица, осуществляющего обработку персональных данных по договору с Турагентом;

– иные сведения, предусмотренные федеральными законами.

**4.5.**Клиент вправе требовать от Турагента уточнения его персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

**4.6.** Сведения о наличии персональных данных должны быть предоставлены Клиенту в доступной форме, и в них не должны содержаться персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных.

**4.7.**Доступ к своим персональным данным предоставляется Клиенту или его законному представителю Турагентом при обращении либо при получении запроса. Запрос должен содержать номер основного документа, удостоверяющего личность Клиента или его законного представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе и собственноручную подпись Клиента или его законного представителя. Запрос может быть направлен в электронной форме и подписан электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством РФ.

**4.8.**Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано Клиентом.

**4.9.** Если Клиент считает, что Турагент осуществляет обработку его персональных данных с нарушением требований Закона “О персональных данных” или иным образом нарушает его права и свободы, Клиент вправе обжаловать действия или бездействие Турагента в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных или в судебном порядке.

**4.10.** Клиент имеет право на защиту своих прав и законных интересов, в том числе на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в судебном порядке.

**Статья 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТУРАГЕНТА**

**5.1.**Турагент осуществляет обработку персональных данных Клиентов, указанных в п. 1.1.1. статьи 1 настоящего Положения, только по ниже следующим основаниям:

– обработка персональных данных Клиентов необходима для осуществления и выполнения возложенных Федеральным законом № 132-ФЗ от 24.11.1996 года “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации” на Индивидуального предпринимателя, как на турагента, функций, полномочий и обязанностей;

– обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем, по которому является Клиент, а также для заключения договора по инициативе Клиента или договора, по которому Клиент будет являться выгодоприобретателем или поручителем;

– обработка персональных данных Клиента необходима для осуществления прав и законных интересов Турагента или иных третьих лиц при соблюдении условия, что при этом не нарушаются права и свободы Клиента;

– осуществляется обработка персональных данных, доступ неограниченного круга лиц к которым предоставлен самим Клиентом, либо по его просьбе.

**5.2.**Турагент вправе поручить обработку персональных данных третьему лицу с согласия Клиента, на основании заключенного с этим третьим лицом договора. В этом случае Турагент должен на договорной основе обязать третье лицо, осуществляющее обработку персональных данных по поручению Турагента, соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Законом “О персональных данных” и настоящим Положением.

**5.3.**При определении объема и содержания персональных данных Клиента, подлежащих обработке, Турагент обязан руководствоваться Федеральным законом № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года “О персональных данных”, Федеральным законом № 132-ФЗ от 24.11.1996 года “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации”, договорными обязательствами, взятыми на себя сторонами по договору между Клиентом – Турагентом. Турагент получает персональные данные Клиентов только в объеме, необходимом для достижения целей, указанных в договоре с Клиентом.

**5.4.** Заключая с Клиентом договор о реализации турпродукта Турагент должен письменно уведомлять Клиента о передаче его персональных данных для обработки туроператору. (см. под п.1, п.4. ст.18. Закона “О персональных данных”; см. ст.ст.10., 10.1. ФЗ № 132-ФЗ от 24.11.1996 года “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации”).

**5.5.**Турагент не имеет права получать и обрабатывать персональные данные Клиента о его судимости, политических, религиозных и иных убеждениях и частной жизни.

**5.6.**Турагент не должен получать и обрабатывать персональные данные Клиента о его членстве в общественных объединениях или его профсоюзной деятельности, если только эти данные не связаны с задачами и требованиями Клиента по организации его путешествия.

**5.7.**Турагент не должен запрашивать информацию о состоянии здоровья Клиента, за исключением тех сведений, которые относятся к вопросу организации безопасного отдыха для Клиента либо заключения от имени Клиента договоров страхования.

**Статья 6. ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ**

**6.1.**Защите подлежат следующие объекты персональные данные Клиентов, если только с них на законном основании не снят режим конфиденциальности:

– документы, содержащие персональные данные Клиента;

– бумажные носители, содержащие персональные данные Клиентов;

– информация, содержащая персональные данные Клиентов, размещенная на электронных носителях.

**6.2.**Организацию защиты персональных данных Клиентов осуществляет Турагент.

**6.3**. Турагент обеспечивает: ознакомление сотрудников под роспись с настоящим Положением; истребование с сотрудников письменного обязательства о соблюдении конфиденциальности персональных данных Клиента и соблюдении правил их обработки; ознакомление сотрудников под роспись с приказами и внутренними локальными нормативными актами, регламентирующими обработку и защиту персональных данных в Турфирме.

**6.4.** Защита информационных систем Турагента, в которых обрабатываются персональные данные Клиентов, от несанкционированного, в том числе случайного, доступа к персональным данным, результатом которого могут стать уничтожение, изменение, блокирование, копирование, предоставление, распространение персональных данных, а также иные неправомерные действия при их обработке, осуществляется в соответствии с Приказом ФСТЭК России от 18.02.2013 N 21 “Об утверждении Состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных”

**6.5.**Документы, содержащие персональные данные Клиентов, хранятся в запирающихся помещениях в шкафах, обеспечивающих защиту от несанкционированного доступа, куда они помещаются в конце рабочего дня.

**6.6.** Защита доступа к электронным носителям, содержащим персональные данные Клиентов, обеспечивается, в том числе: организацией контроля доступа в помещения информационной системы посторонних лиц; использованием лицензированных антивирусных и антихакерских программ, не допускающих несанкционированный доступ к персональным данным; разграничением прав доступа с использованием учетной записи; использованием паролей; установлением правил доступа к персональным данным, обрабатываемым в информационной системе персональных данных, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных; учетом машинных носителей персональных данных; обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием соответствующих мер; контролем эффективности принимаемых мер по обеспечению защищенности персональных данных.

**6.7**.  Ответы на письменные запросы других организаций и учреждений о персональных данных Клиентов даются только с письменного согласия самого Клиента, если иное не установлено законодательством. Ответы оформляются в письменном виде, на бланке Турагента, и в том объеме, который позволяет не разглашать излишний объем персональных данных Клиента.

**Статья 7. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ**

**7.1.**Обработка персональных данных Клиента осуществляется Турагентом исключительно для достижения целей, определенных письменными договорами между Клиентом – Турагентом, в частности для оказания услуг Клиенту по подбору, бронированию и предоставлению ему туристского продукта.

**7.2.**Обработка персональных данных Турагентом в интересах Клиента заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, уточнении (обновлении, изменении), использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных Клиентов.

**7.3.**Обработка персональных данных Клиентов ведется смешанным методом (в том числе автоматизированной) обработки.

**7.5.** Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано Клиентом. В случае отзыва Клиентом согласия на обработку персональных данных Турагент вправе продолжить обработку персональных данных без согласия Клиента при наличии следующих оснований:

– обработка персональных данных необходима для осуществления и выполнения возложенных на Турагента Федеральным законом № 132-ФЗ от 24.11.1996 года “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации” функций, полномочий и обязанностей;

– обработка персональных данных Клиента необходима для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем, по которому является Клиент, а также для заключения договора по инициативе Клиента или договора, по которому Клиент будет являться выгодоприобретателем или поручителем;

– обработка персональных данных Клиента необходима для осуществления прав и законных интересов Турагента или третьих лиц при условии, что при этом не нарушаются права и свободы Клиента.

**7.6.**В случае отзыва Клиентом согласия на обработку его персональных данных, и если сохранение персональных данных более не требуется для целей обработки персональных данных Турагент обязан прекратить их обработку и обеспечить прекращение такой обработки другим лицом, в частности Туроператором, действующим по поручению Турагента, а также уничтожить персональные данные Клиента и обеспечить их уничтожение другим лицом, действующим по поручению Турагента.

**Статья 8. ПЕРЕДАЧА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

**8.1.** Передача персональных данных Клиента осуществляется Турагентом исключительно для достижения целей, определенных письменными договорами между Клиентом – Турагентом, в частности для оказания услуг Клиенту по подбору, бронированию и предоставлению ему туристского продукта.

**8.2.** Передача персональных данных Клиента третьим лицам осуществляется Турагентом только на основании соответствующего договора с третьим лицом, существенным условием которого является обязанность обеспечения третьим лицом конфиденциальности персональных данных Клиента и безопасности персональных данных при их обработке.

**8.3.**Турагент в договоре с Клиентом обуславливает право третьих лиц, которым Турагент передает персональные данные Клиента, осуществлять трансграничную передачу персональных данных Клиента на территории иностранных государств, которые он планирует посетить, в том числе и на территории государств, не обеспечивающих адекватную защиту персональных данных.

**Статья 9. ХРАНЕНИЕ И УНИЧТОЖЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ**

,

**9.1.** Персональные данные Клиентов могут храниться, как на бумажных носителях, так и в электронном виде.

**9.2.** Персональные данные Клиентов хранятся:

– в отделе Турагента, который принимает заявки Клиентов на бронирование туристского продукта и осуществляет работу непосредственно с Клиентами;

**9.3.**Персональные данные Клиентов содержатся в следующих группах документов:

– письменные заявки (Листы бронирования) Клиентов на бронирование туристского продукта;

– письменные договора с Клиентами на реализацию им туристского продукта;

– приложения к письменным договорам с Клиентами на реализацию им туристского продукта;

– письменные договора об оказании услуг;

– бухгалтерские документы, которыми оформляются сделки между Клиентом и Турагентом или Турагентом и Туроператором;

– письменные претензии Клиентов по качеству предоставленных им туристских услуг;

– письменные документы (судебные иски, возражения на иски, решения судебных инстанций и т.п.), связанные с ведением судебного делопроизводства по искам Клиентов против Турагента либо Турагента против Клиентов или Туроператора.

**9.4.**Персональные данные Клиентов на бумажных носителях, если с них не снят на законном основании режим конфиденциальности, хранятся в специально отведенных шкафах в закрывающихся помещениях.

**9.5.** Персональные данные Клиентов также хранятся в электронном виде: на машинных носителях, в электронных папках и файлах в ПК сотрудников отделов, перечисленных в п.9.2. настоящей статьи, и допущенных к работе с персональными данными Клиентов.

**9.6.** После достижения цели обработки персональных данных Турагент обязан прекратить обработку персональных данных Клиентов и уничтожить их персональные данные.

**9.7.** Турагент уничтожает персональные данные Клиента, и обеспечивает их уничтожение другими лицами, действующими по поручению Турагента, в следующие сроки:

– хранящиеся на электронных носителях в течение трех дней со дня окончания установленного законодательством претензионного срока обращения Клиента с жалобой на качество предоставленных ему туристских услуг;

– хранящиеся на бумажных носителях и не отнесенные к разряду первичных бухгалтерских документов или иных документов, подлежащих хранению по законодательству РФ, в течение трех дней со дня окончания срока исковой давности по договору Клиент-Турагент;

– хранящиеся на бумажных носителях и отнесенные к разряду первичных бухгалтерских документов либо документов, подлежащих хранению по законодательству РФ, в течение трех дней со дня окончания срока их хранения, установленного нормами законодательства РФ.

**Статья 10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РАЗГЛАШЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ, СОДЕРЖАЩЕЙ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ КЛИЕНТА**

Турагент несет ответственность за разработку, введение и действенность соответствующих требованиям законодательства норм, регламентирующих получение, обработку и защиту персональных данных Клиента.

**Статья 11.  СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫХ И  
НОРМАТИВНЫХ АКТОВ**

Разработка настоящего Положения осуществлена в соответствии со следующими нормативными документами:  
**1.**Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ “О персональных данных”.

**2.**Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ “Об информации, информационных технологиях и о защите информации”.

**3.**Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 года № 188 “Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера”.

**4.**Постановление Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2007 года № 781 “Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных”.

**5.**Постановление Правительства РФ от 15 сентября 2008 года № 687 “Об утверждении положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации”.