



Политика приватности

ActiveCloud

(ООО «АктивХост РУ»)

Внимательно изучите нашу политику приватности, чтобы знать, какие персональные данные о вас мы собираем, в каких целях их используем и как вы можете их изменять, экспортировать или удалять.

Вступает в силу 21 октября 2020 г. |

Настоящая политика приватности разработана ActiveCloud и распространяется на все персональные данные, которые мы получаем от вас с помощью:

- нашего сайта <https://www.activecloud.ru/>, в том числе данные, предоставленные вами путем общения в онлайн-чате, а также путем заполнения иных онлайн-форм, размещенных на сайте;
- личного кабинета https://my.activecloud.ru/sign_in ;
- наших электронных почтовых ящиков;
- общения с вами в мессенджерах (Telegram, Skype, Viber и т.д.);
- общения с вами по телефону;
- оказания вам наших услуг.

КТО МЫ И КАК С НАМИ СВЯЗАТЬСЯ:

Мы - общество с ограниченной ответственностью «АктивХост РУ» (или ActiveCloud), являемся поставщиком облачных решений, ИТ-инфраструктуры и услуг хостинга.

Мы выступаем в роли контролера ваших персональных данных, поскольку самостоятельно решаем, для каких целей они нам нужны, выбираем сервисы и инструменты для их обработки.

По вопросам защиты персональных данных вы можете связаться с нами, воспользовавшись координатами на странице: Контактная информация.

КАКИЕ ВАШИ ДАННЫЕ МЫ ОБРАБАТЫВАЕМ?

Все ваши данные, которые мы обрабатываем, можно разделить на две большие группы:

1. Данные, обрабатываемые в рамках преддоговорных/договорных обязательств.
2. Данные, обрабатываемые в рамках улучшения качества наших услуг

1. Данные, обрабатываемые в рамках преддоговорных/договорных обязательств					
1.1. Данные, содержащиеся в личном кабинете		1.2. Ваши материалы	1.3. Переписка с вами, уведомления	1.4. Звонки, которые поступают от вас	1.5. Информация, предоставляемая в офисе
1.1.1. Информация, предоставленная вами в том числе путем заполнения на сайте ActiveCloud формы онлайн-заказа, общения в онлайн-чате на сайте ActiveCloud, общения по электронной почте, а также по телефонам, указанным на сайте в разделе «Контактная информация», информация, хранящаяся в биллинговой системе «ActivePlatform», ServiceDesk, Kayako	1.1.2. Вся информация об оказываемых услугах	Все данные, которые вы храните у нас на серверах с помощью получения от нас услуг	Сообщения, которые вы отправляете с электронного адреса, зарегистрированного в аккаунте по вопросам оказания услуг, оплаты, осуществления технической поддержки и т.д. Сообщения, которые вы печатаете в окне чата (как отправленные, так и не отправленные), в том числе переписка в мессенджерах (Telegram, Skype, Viber и т.д.)	Обрабатываем данные и запросы, которые вы оставляете по телефону. Когда вы звоните в нашу компанию, нами используется автоматическая система определения телефонного номера. Также наши сотрудники могут запросить и другую информацию для аутентификации.	Обрабатываем данные, запросы, документы, которые вы предоставляете непосредственно у нас в офисе
<i><u>В частности, это данные о личности, в том числе фамилия, имя, отчество, паспортные данные, почтовый адрес, электронный адрес, уникальный код аккаунта, дата создания аккаунта, история по обещанным платежам, данные о заказанных услугах, в том числе ранее оказываемых, информация о стоимости услуги и платежей по ней, в том числе о третьих лицах, если оплаты поступали от третьих лиц, история по сформированным актам оказанных услуг, актам сверки, возвратам (если таковые были) и т.д.</u></i>					

2. Данные, обрабатываемые в рамках улучшения качества наших услуг		
2.1. Информация о посещении сайта, которую предоставляют сервисы статистики Yandex Metrika, Google Analytics, Search Console и Webmaster Yandex	2.2. Данные, используемые для рассылок	2.3. Звонки, которые поступают от вас
<p>Сервисы статистики собирают следующие данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Google Analytics: число пользователей, источник перехода, путь пользователя, показатель отказов, выполнение/невыполнение целей (посещение страницы и/или нажатие кнопки), демографические и географические данные, какие технологии используют посетители, сколько страниц посещают пользователи, сколько времени находятся на сайте. • Yandex Metrika: те же данные, что у Google Analytics, плюс карты посещения страниц + вебвизор (запись посещения страницы пользователем – максимальный срок хранения составляет неделю). • Search Console: поисковые запросы, по которым пользователи ищут сайт, средние позиции сайта в поиске, соотношение кликов к показам, ошибки страниц сайта, скорость загрузки, удобство для мобильных устройств, проиндексированность страниц сайта в поиске, внутренние и внешние ссылки на сайт, диагностика ошибок сайта. • Webmaster Yandex: те же данные, что у Search Console. 	<p>Мы делаем рассылки только по текущим нашим клиентам и используем только данные, которые клиент предоставил самостоятельно. В каждом письме-рассылке есть возможность отказаться от такой рассылки, в начале письма всегда есть объяснение, почему клиент получил такое письмо. Поводами для рассылок являются праздники, акции по продуктам (высылаются только соответствующей целевой аудитории клиентов), стимулирование продления подписок, исходя из срока их окончания. Для рассылок мы используем только предоставленный вами e-mail</p>	<p>Телефонные разговоры могут прослушиваться в режиме реального времени или записываться в целях обучения наших сотрудников, контроля качества их работы и решения спорных ситуаций. Такие записи хранятся в течение ограниченного периода времени (максимум 3 месяца) и удаляются автоматически, если не возникает обоснованная необходимость сохранить их на более длительный период</p>

ДЛЯ КАКИХ ЦЕЛЕЙ МЫ ОБРАБАТЫВАЕМ ВАШИ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ, НА КАКОМ ОСНОВАНИИ И СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ МЫ ИХ ХРАНИМ?

№/пп	Обрабатываемые данные	Цель	Законное основание	Срок хранения
1.	Данные, обрабатываемые в рамках преддоговорных/договорных обязательств	Оказать вам услуги, которые вы запросили, удовлетворить ваш запрос или ответить на вопрос в рамках оказания услуг	Договор (контракт) с вами или ваш запрос перед вступлением в договорные отношения	Персональные данные хранятся в течение периода, необходимого для целей, в которых такие данные обрабатывались, или в течение периода, предусмотренного законодательством. После достижения целей ActiveCloud удалит персональные данные в течение срока, предусмотренного законодательством Российской Федерации
		Напомнить о необходимости совершения вами определенных действий для нормального функционирования заказанных вами услуг	Требование законодательства	
2.	Данные, обрабатываемые в рамках улучшения качества наших услуг (смотреть таблицу выше)	Содержание и улучшение веб-сайта, а также обеспечение его безопасности	Легитимный интерес совершенствовать наши услуги, развивать свой бизнес и предлагать вам широкий круг качественных услуг	Персональные данные хранятся в течение срока, указанного в пункте 1 настоящей таблицы либо же, если иное определено используемыми сервисами, – в течение периода, определенного такими сервисами. Например, <ul style="list-style-type: none"> • Google Analytics, Search Console - https://support.google.com/analytics/answer/7667196?hl=ru
		Проведение исследований удовлетворенности клиентов		

		Составление сводной статистики использования сайта		<ul style="list-style-type: none"> • Yandex Metrika, Webmaster Yandex - https://yandex.ru/support/metrika/data/userparams_data.html
		Лучше понимать аудиторию, узнать об ее предпочтениях		
		Предлагать вам услуги, которые могут быть вам полезны исходя из услуг, ранее приобретенных вами		

КОМУ МЫ ПЕРЕДАЕМ ВАШИ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ?

1. **Сервисам статистики Google Analytics, Яндекс Метрика, Search Console и Webmaster Yandex** с целью совершенствования нашего сайта и рекламных кампаний, а, следовательно, компании Яндекс и Google Inc. получают от нас доступ к информации о вашем посещении нашего сайта и действиях, которые вы совершаете на страницах сайта. Данные об этих компаниях и защите персональных данных ими:

2. **Вендорам и дистрибьюторам**, то есть лицам, поставляющим услуги и/или программное обеспечение ActiveCloud. ActiveCloud может передавать ваши данные, необходимые для оказания услуг, таким лицам, в том числе трансгранично.

Поскольку предоставление вам услуги без передачи этих данных было бы невозможно, мы передаем эти данные на законном основании договорных отношений.

Трансграничная передача персональных данных на территории иностранных государств, не обеспечивающих адекватной защиты прав субъектов персональных данных, осуществляется строго в целях исполнения договора и/или для выполнения требований законодательства.

3. **Банкам и небанковским кредитно-финансовым организациям.** Например, если вы запросили возврат платежа за услугу, то для его осуществления нам будет необходимо передать некоторые данные поставщику платежных услуг. Это может включать копию

подтверждения вашей оплаты или IP-адрес, с которого вы направили заявку. Мы можем передать информацию соответствующим финансовым организациям, если сочтем это абсолютно необходимым для выявления и предотвращения незаконных действий.

4. Правоохранительным и иным компетентным государственным органам. Мы передаем персональные данные в том объеме, который требуется по законодательству или является строго необходимым для предотвращения, выявления или пресечения незаконных действий, или если мы иным образом юридически обязаны передать их. Помимо этого, нам может понадобиться передать персональные данные компетентным органам для защиты наших прав или собственности.

АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ

ActiveCloud не подвергает вас решению, которое основано исключительно на автоматизированной обработке. Обращаем внимание, что при заказе услуг вам будет предложено воспользоваться нашей формой заказа, однако на любом этапе заказа услуг вы можете попросить помощи у наших специалистов (по телефону или в мессенджерах). Если вы самостоятельно оформили и оплатили услуги через форму заказа, наш специалист обязательно вручную проверит сделанный вами заказ и в случае необходимости свяжется с вами.

КАКИЕ ПРАВА ВЫ МОЖЕТЕ РЕАЛИЗОВАТЬ?

Право	Что оно значит (кратко)?	Как его реализовать?
Право на доступ к данным	Субъект данных имеет право запрашивать у контролёра подтверждение относительно того, обрабатываются ли относящиеся к нему персональные данные, и если так, то он имеет право на доступ к персональным данным.	Связаться с нами способами, указанными в разделе «Контакты»
Право на уточнение данных	Субъект данных имеет право потребовать от контролёра без неоправданной задержки исправить свои неточные персональные данные. Принимая во внимание цели обработки, субъект персональных данных имеет право на внесение дополнений в неполные персональные данные, в том числе путем представления дополнительного заявления.	Связаться с нами способами, указанными в разделе «Контакты»
Право на удаление данных («право быть забытым»)	Субъект данных вправе требовать от контролёра удаления без неоправданной	Связаться с нами способами, указанными в разделе «Контакты»

	задержки относящихся к нему персональных данных, а контролёр обязан незамедлительно удалить персональные данные.	
Право на ограничение обработки	Субъект данных вправе запросить от контролёра ограничить обработку персональных данных.	Связаться с нами способами, указанными в разделе «Контакты»
Право на переносимость данных (только когда основанием для обработки ПД является согласие или контракт)	Субъект данных имеет право получить относящиеся к нему персональные данные, которые он предоставил контролёру, в структурированном, повсеместно используемом и машиночитаемом формате и он имеет право передать указанные данные иному контролёру беспрепятственно со стороны контролёра, которому были предоставлены персональные данные.	Связаться с нами способами, указанными в разделе «Контакты»
Право на возражение (только когда основанием для обработки ПД является легитимный интерес)	Субъект данных по основаниям, связанным с его/ее конкретной ситуацией, имеет право в любой момент заявить возражение против обработки своих персональных данных.	Связаться с нами способами, указанными в разделе «Контакты»
Право подать жалобу	Без ущерба для любых иных административных или судебных средств защиты, каждый субъект данных должен обладать правом подачи жалобы в соответствующий орган.	Вы имеете право подать жалобу в соответствующий орган.

Если мы будем обрабатывать ваши данные на основании согласия, то у вас есть также право на отзыв своего согласия в любое время, несмотря ни на что. Чтобы воспользоваться своим правом на отзыв, пожалуйста, также свяжитесь с нами способами, указанными в разделе «Контакты».

На все ваши запросы мы обязуемся отвечать без неоправданных задержек, но не позднее 30 дней с даты получения запроса. Доступ к переписке ограничен и не может быть раскрыт без письменного согласия.