

Сайт www.helpavia.com (далее также – Сайт) администрируется компанией Compensair (далее - Администратор). Сайт Администратора - www.compensair.com.

ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Compensair («мы» или «Compensair») уважает конфиденциальность всех посетителей («Клиент») сайта compensair.com («сайт») и обязуется обеспечить безопасность персональных данных при посещении сайта и использовании всех предоставляемых Compensair услуг.

Пользуясь услугами, предоставляемыми сайтом и Compensair, и предоставляя Compensair информацию о себе, Вы соглашаетесь с настоящей Политикой конфиденциальности.

Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с настоящей Политикой конфиденциальности, чтобы правильно понимать подход и практику Compensair в отношении персональных данных, а также способы обработки персональных данных.

Если у Вас есть вопросы о Политике конфиденциальности, обращайтесь к нам по адресу электронной почты - team@compensair.com.

1. Персональные данные, которые собирает и обрабатывает Compensair, и цели их обработки и хранения

1.1. Compensair – сервис, целями которого являются:

1.1.1. подача от имени Клиента претензии в авиакомпанию, в органы по защите прав потребителей, а также иска в суд с целью взыскания компенсации за задержанный или отмененный рейс в соответствии с Регламентом ЕС 261/2004, а также по законодательству иных стран, не являющихся участниками Европейского Союза;

1.1.2. информирование Клиента по вопросам защиты прав пассажиров и иным вопросам, связанным с их реализацией (в том числе о наших рекламных акциях и предложениях).

1.1.3. информирование Клиента о рекламных акциях и предложениях Compensair, а также партнеров Compensair.

1.2. При получении, обработке и хранении персональных данных, полученных от Клиента, Compensair руководствуется законодательством Сингапура и положениями Генерального регламента по защите персональных данных ЕС (2016/679), в том числе принципами, изложенными в статье 5 Регламента:

1.2.1. Обработка персональных данных должна осуществляться законным, добросовестным и прозрачным образом;

1.2.2. Сбор персональных данных должен производиться только для установленных, однозначных и законных целей и не предусматривает дополнительную обработку данных, не совместимую с этими целями;

1.2.3. Сбор персональных данных должен быть надлежащим, уместным и ограничиваться только сведениями, необходимыми для целей, в которых эти данные собираются;

1.2.4. Персональные данные должны быть точными и при необходимости обновляться;

1.2.5. Необходимо принимать все разумные меры, гарантирующие, что неточные персональные данные, в зависимости от цели их обработки, будут незамедлительно удалены или исправлены;

1.2.6. Персональные данные должны храниться таким образом, чтобы субъект персональных данных мог быть идентифицирован не дольше, чем это требуется для достижения целей, в которых эти данные были собраны;

1.2.7. Все персональные данные должны храниться таким образом, чтобы обеспечить их конфиденциальность и сохранность;

1.2.8. Персональные данные не должны передаваться третьим лицам, за исключением случаев, когда это необходимо для предоставления услуг на основании договора;

1.2.9. Субъекты данных должны иметь право на доступ к персональным данным, на их изменение или удаление, на ограничение обработки, возражение против нее, а также право на перенос данных.

1.3. Для получения компенсации с помощью сервиса Compensair Клиент подает заявку. При подаче заявки Клиент указывает следующие данные: имя и фамилию; адрес электронной почты; номер телефона; свой адрес; дату рождения. Эти данные запрашиваются Compensair в связи с тем, что авиакомпании отказываются рассматривать претензии без этих данных.

1.4. По завершении подачи заявки для каждого Клиента в системе Compensair создается личный кабинет, в котором содержатся все данные, заполненные Клиентом. Клиент всегда может самостоятельно добавить описание и загружать любые документы.

1.5. После завершения подачи заявки Клиентом Compensair анализирует перспективы подачи претензии в авиакомпанию. В случае принятия положительного решения для обращения в авиакомпанию с претензией, а также для обращения в случае необходимости в иные компетентные органы, Compensair необходимо получить от Клиента доверенность на представление его интересов. Доверенность генерируется автоматически при заполнении Клиентом всех необходимых данных, а именно: имя и фамилия; дата рождения; адрес; номер рейса; подпись.

1.6. При рассмотрении претензии авиакомпанией и иными компетентными органами могут быть запрошены дополнительные данные Клиента, а именно: документ, удостоверяющий личность пассажира, по которому был приобретен билет, доверенность на представление интересов Клиента, подписанная Клиентом от руки. В таком случае Compensair предлагает Клиенту загрузить указанные документы в своем личном кабинете. После завершения загрузки документы сохраняются во внутренней системе Compensair.

В случае, если Клиент совершал поездку вместе с несовершеннолетним попутчиком, законным представителем которого он является, Клиент также указывает имя и фамилию несовершеннолетнего и дату его рождения.

В полях «Предположительная причина задержки/отмены рейса» и «Описание» Клиент может указать краткое описание своего случая и дополнительные детали. Данные поля не предназначены для указания Клиентом своих персональных данных.

При завершении подачи заявки Клиенту предлагается указать номер рейса и номер бронирования. Кроме этого, Клиенту предлагается загрузить билет или подтверждение бронирования.

Перечисленные выше данные используются Compensair исключительно в целях, указанных в подпункте 1.1 Политики Конфиденциальности.

Иные права Клиента по внесению изменений и удалению данных и порядок их реализации предусмотрены пунктом 4 Политики конфиденциальности.

1.7. В случае принятия решения о выплате компенсации Клиенту авиакомпания, уполномоченный орган или Compensair (в случае получения компенсации Compensair от имени Клиента на свой счет) могут запросить банковские данные Клиента для перевода ему компенсации. Перечень банковских данных, запрашиваемых у Клиента, цели их использования, порядок их обработки и хранения предусмотрены Политикой обработки банковских данных Compensair.

1.8. Помимо перечисленных выше данных Compensair также собирает и обрабатывает переписку между Compensair и Клиентом.

1.9. Если Клиент размещает на сайте Compensair или в официальной группе компании в социальных сетях отзыв, Compensair может его использовать в рекламных целях на указанных площадках, а также на сайтах партнеров Compensair. Отзыв размещается в обезличенной форме, которая не позволяет установить личность лица, разместившего отзыв.

1.10. Compensair собирает информацию путем размещения cookies на компьютере или мобильном устройстве Клиента. Информация о файлах cookie и целях их использования предусмотрена Политикой Cookie Compensair.

2. Срок хранения персональных данных

2.1. Персональные данные Клиента хранятся в течение 10 (десяти) лет со дня полного исполнения соглашения, заключенного между Compensair и Клиентом, или после последнего действия Клиента на сайте в случае, когда Клиент не предъявляет через Compensair никаких претензий к авиакомпаниям.

2.2. Данные, связанные с использованием Клиентом возможностей и/или услуг, предоставляемых сайтом Compensair, и не являющиеся персональными данными, могут быть анонимно обработаны в ходе статистических и маркетинговых исследований или аналогичных видов деятельности. В любом случае такая обработка данных не позволит прямо или косвенно идентифицировать личность Клиента.

3. Раскрытие информации

3.1. Данные о Клиенте могут быть раскрыты третьим лицам в случаях, когда это необходимо для целей взыскания денежной компенсации по претензии Клиента, а также с целью исполнения договорных обязательств Compensair. В таких случаях Compensair

передает только те персональные данные, которые требуются третьим лицам для предоставления услуги. Compensair не разглашает данные третьим лицам в целях предоставления им возможности рекламы их продуктов и услуг Клиентам.

3.2. Compensair может разгласить данные Клиента в случаях, когда это требуется законом (например, в ответ на законные запросы вышестоящих надзорных органов о соблюдении требований Генерального регламента о защите персональных данных ЕС (2016/679); при выполнении распоряжений суда или в ходе других юридических процедур, если имеются веские основания полагать, что Compensair вынуждена защищать свои права, безопасность клиентов или других лиц.

4. Права Клиента

4.1. Клиент имеет право подать жалобу в органы регулирования защиты данных. Compensair зарегистрирована в Сингапуре. Комиссия по защите персональных данных (PDPC) является нашим основным регулирующим органом. Клиент может узнать, как оформить запрос в PDPC, посетив веб-сайт по адресу www.pdpc.gov.sg. Если Клиент находится в ЕС, он может связаться с национальным органом регулирования защиты данных.

4.2. У Клиента есть ряд прав в соответствии с Европейским законодательством о защите данных, если он является гражданином ЕС:

4.2.1. Право отозвать согласие на обработку персональных данных;

4.2.2. Право на получение информации: какие персональные данные обрабатывает организация и почему. Информация высылается Клиенту по указанному им адресу электронной почты в течение 1 (одного) месяца со дня обращения Клиента с просьбой предоставить ему такие данные. Срок предоставления запрошенных Клиентом данных может быть продлен до 2 (двух) месяцев, учитывая сложность и количество запросов;

4.2.3. Право на доступ: вы можете запросить копию своих данных.

4.2.4. Право на исправление: если данные хранятся некорректно, вы имеете право на их исправление.

4.2.5. Право на удаление («право на забвение», «право быть забытым»): вы имеете право удалить данные в определенных обстоятельствах.

4.2.6. Право на ограничение обработки: в некоторых обстоятельствах вы имеете право запросить прекращение обработки, но продолжения хранения данных.

4.2.7. Право на перенос данных: вы можете запросить копию своих данных в машиночитаемой форме, которая может быть передана другому провайдеру.

4.2.8. Право на возражение: при определенных обстоятельствах (в том числе, когда данные обрабатываются на основании законных интересов или в целях маркетинга), вы можете возражать против такой обработки.

Если вы хотите воспользоваться любым из прав, перечисленных выше, напишите нам по адресу team@compensair.com

4.3. Положения этой части политики конфиденциальности не ограничивают права Compensair хранить данные клиента в случае, если это требуется в соответствии с законом.

5. Безопасность обработки и хранения персональных данных

5.1. Данные, которые Compensair собирает от Клиента, могут передаваться и храниться на территориях за пределами Европейской экономической зоны («ЕЭЗ»). Их также могут обрабатывать лица, которые привлекаются Compensair для обработки заявок, подачи претензий и исков, обработки платежей и оказания иных вспомогательных услуг и находятся за пределами ЕЭЗ. Предоставляя свои персональные данные, Клиент соглашается на подобную передачу, хранение и обработку данных. Compensair предпримет все возможные разумные шаги для обеспечения безопасной обработки данных Клиента и для соблюдения настоящей Политики конфиденциальности.

5.2. Несмотря на то, что Compensair прилагает все разумные усилия для защиты данных Клиента, Compensair не может гарантировать безопасную передачу данных на сайт. Любые процедуры передачи данных совершаются исключительно на страх и риск Клиента. Обрабатывая персональные данные на сайте, Compensair с момента их получения использует безопасные организационные и технические средства, которые надлежащим образом защищают данные Клиента от случайного или незаконного уничтожения, модификации, раскрытия информации и любых других незаконных действий. Информация, переданная Compensair, хранится на защищенных серверах.

5.3. Клиент должен самостоятельно принять все меры для обеспечения секретности его персональных данных и приложить максимум усилий, чтобы защитить пароль для доступа на сайт от третьих лиц, и никоим образом не раскрывать свои данные третьим лицам, а также обеспечить, чтобы никакие третьи лица не смогли использовать данные Клиента для того, чтобы воспользоваться сайтом и/или нашими услугами и/или для других целей. Клиент несет ответственность за любые действия третьих лиц, если они были совершены с использованием его данных. Все обязательства и обязанности, вытекающие из или связанные с такими действиями третьих лиц, ложатся на Клиента в полном объеме.

5.4. Если Compensair сомневается в точности предоставленных Клиентом персональных данных, то Compensair оставляет за собой право приостановить обработку персональных данных этого Клиента, чтобы проверить и уточнить эти данные.

Вопросы о безопасности персональных данных могут быть направлены на team@compensair.com.

6. Ссылки на другие сайты

6.1. Compensair не несет ответственности за обработку персональных данных через сторонние веб-сайты («Связанные сайты»). Для Вашего удобства и для информации сайт может содержать ссылки на другие связанные сайты. Compensair не несет ответственности за правила пользования такими сайтами, за их политику конфиденциальности или политику Cookie, за их информационное содержание и деятельность даже в тех случаях, когда Клиент попадает на такие сайты через имеющуюся на сайте Compensair ссылку. Compensair не отслеживает и не контролирует сторонние

сайты. Compensair рекомендует Клиенту ознакомиться с правилами пользования каждым связанным сайтом в отдельности, с его политикой конфиденциальности и политикой Cookie.

7. Заключительные положения

7.1. К исполнению положений Политики конфиденциальности и их интерпретации применяется законодательство Сингапура.

7.2. Compensair оставляет за собой право в одностороннем порядке без уведомления Клиента изменять и/или дополнять настоящую Политику конфиденциальности. Изменения и/или дополнения к Политике конфиденциальности вступают в силу после их публикации на сайте.

7.3. Если какое-либо положение Политики конфиденциальности становится или признается недействительным, остальные положения остаются в силе.

Обновлено 1 мая 2019 года