

ПОЛИТИКА

обработки персональных данных

Утверждена приказом директора ООО «VESTERA» от 28.06.2026 № ...

Город Ташкент

Версия: 1.0

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика обработки персональных данных (далее — **«Политика»**) разработана Обществом с ограниченной ответственностью «VESTERA» (далее — **«Оператор»** или **«VESTERA»**) во исполнение требований Закона Республики Узбекистан от 02.07.2019 № ЗРУ-547 «О персональных данных», Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (в части обработки данных граждан РФ), и иных применимых нормативных актов.

1.2. Политика определяет:

- - порядок обработки персональных данных (далее — **«ПД»**) физических лиц, обращающихся к Оператору;
- - цели, правовые основания, объём и категории обрабатываемых ПД;
- - права субъектов ПД и порядок их реализации;
- - меры, принимаемые Оператором для защиты ПД.

1.3. Политика действует в отношении всех ПД, которые VESTERA получает в связи с организацией туристических поездок (медицинский въездной туризм в Республику Узбекистан) и связанной с этим деятельностью.

1.4. Действующая редакция Политики постоянно опубликована на официальном сайте Оператора по адресу vestera.uz и доступна для свободного ознакомления.

2. Термины

- - **Персональные данные (ПД)** — любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определённомому или определяемому физическому лицу (субъекту ПД).
- - **Обработка ПД** — любое действие или совокупность действий с ПД (сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передача, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение).
- - **Субъект ПД, Клиент** — физическое лицо, чьи ПД обрабатывает Оператор.
- - **Оператор** — ООО «VESTERA», осуществляющее обработку ПД.
- - **Согласие** — свободно данное конкретное информированное и однозначное выражение воли субъекта ПД на обработку его ПД.
- - **Специальные категории ПД** — данные, касающиеся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, состояния здоровья, биометрические данные.
- - **Сайт** — официальный сайт Оператора в сети Интернет: vestera.uz.

3. Реквизиты Оператора

- - **Полное наименование:** Общество с ограниченной ответственностью «VESTERA»
- - **СТИР (ИНН):** 313 101 017
- - **Юридический адрес:** Республика Узбекистан, г. Ташкент, Мирзо-Улугбекский район, ул. Олий химмат, 128А
- - **Телефон:** +998 93 381 25 55
- - **Контактный email по вопросам ПД:** info@vestera.uz
- - **Сайт:** vestera.uz
- - **Telegram:** @KOLESNIKOV_UZ (учредитель), бот VESTERA

4. Принципы обработки персональных данных

Оператор соблюдает следующие принципы обработки ПД:

- а) **законность и справедливость** — обработка осуществляется на законных основаниях с уведомлением субъекта о целях обработки;
- б) **ограничение целью** — ПД обрабатываются только для заявленных целей;
- в) **минимизация данных** — объём собираемых ПД ограничен необходимым для достижения цели;
- г) **точность данных** — Оператор принимает меры по поддержанию ПД в актуальном состоянии;
- д) **ограничение хранения** — ПД хранятся не дольше, чем требуется целью обработки и применимым законодательством;
- е) **целостность и конфиденциальность** — Оператор принимает технические и организационные меры защиты ПД;
- ж) **подотчётность** — Оператор готов в любой момент подтвердить соблюдение перечисленных принципов.

5. Цели обработки персональных данных

Оператор обрабатывает ПД для следующих целей:

- а) **рассмотрение обращений** клиентов через сайт, мессенджеры, электронную почту;
- б) **формирование коммерческого предложения** и расчёт стоимости туристической поездки;
- в) **заключение и исполнение договора** на оказание услуг по организации поездки в Республику Узбекистан с целью получения медицинских (стоматологических) услуг у Клиники-партнёра;
- г) **бронирование** авиабилетов, проживания и трансферов у третьих лиц от имени Клиента;
- д) **организация сопровождения** Клиента на территории Республики Узбекистан;

е) **финансовая и налоговая отчётность** (выставление счетов, оформление счетов-фактур через e-faktura.uz, актов оказанных услуг);

ж) **информирование** клиентов о статусе их обращения, бронирования и поездки;

з) **направление рекламных и информационных сообщений** при наличии отдельного согласия Клиента;

и) **обеспечение безопасности** информационных систем Оператора;

к) **исполнение требований законодательства** (налогового, миграционного, антиотмывочного);

л) **защита прав** Оператора и Клиента в случае возникновения споров.

6. Правовые основания обработки

Оператор обрабатывает ПД на следующих правовых основаниях:

а) **согласие субъекта ПД** — основное правовое основание (см. отдельный документ «Согласие на обработку персональных данных»);

б) **необходимость для исполнения договора** между Оператором и Клиентом или для принятия мер по заключению такого договора по запросу Клиента;

в) **необходимость исполнения юридической обязанности**, возложенной на Оператора законодательством Республики Узбекистан и Российской Федерации;

г) **законные интересы Оператора** — в случаях, когда они не противоречат правам и свободам субъекта ПД (защита от мошенничества, обеспечение информационной безопасности, маркетинговая аналитика обезличенных данных).

7. Категории субъектов и категории обрабатываемых данных

7.1. Категории субъектов ПД

- - потенциальные клиенты, обратившиеся с заявкой через сайт, мессенджеры или иные каналы;
- - клиенты, заключившие с Оператором договор;
- - сопровождающие клиентов лица (при наличии их собственного согласия);
- - представители контрагентов (банков, клиник-партнёров, авиакомпаний, отелей, государственных органов);
- - сотрудники Оператора;
- - посетители сайта (в части технических данных).

7.2. Категории обрабатываемых ПД

7.2.1. Идентификационные:

- - фамилия, имя, отчество;
- - дата и место рождения;
- - пол, гражданство;

- - сведения заграничного паспорта (серия, номер, дата выдачи, орган выдачи, срок действия);
- - ПИНФЛ (после оформления в Узбекистане);
- - ИНН (по необходимости при выставлении документов).

7.2.2. Контактные:

- - мобильный телефон;
- - email;
- - идентификатор в мессенджерах;
- - адрес проживания.

7.2.3. Данные о поездке:

- - предпочтения по датам, перелёту, проживанию;
- - выбранный туристический пакет;
- - история бронирований и платежей.

7.2.4. Финансовые:

- - факт и сумма платежей;
- - реквизиты для возврата (при необходимости);
- - **полные реквизиты банковских карт Оператор не сохраняет** — они проходят через платёжных провайдеров Pay Me и Click, сертифицированных по PCI DSS.

7.2.5. Технические (cookies, аналитика сайта):

- - IP-адрес;
- - идентификатор сессии;
- - тип браузера, устройства и операционной системы;
- - источник перехода и UTM-метки;
- - время посещения и просмотренные страницы.

7.2.6. Специальные категории ПД (медицинские) — обрабатываются ТОЛЬКО при наличии отдельного письменного согласия Клиента на обработку медицинских ПД и используются исключительно для передачи в Клинику-партнёра для составления плана лечения. См. отдельный документ «Согласие на обработку специальных категорий персональных данных».

8. Порядок и условия обработки

8.1. Обработка ПД осуществляется как с применением средств автоматизации (CRM, сайт vestera.uz, бухгалтерское ПО, e-faktura.uz, мессенджеры), так и без него (бумажный документооборот).

8.2. Источники ПД:

- - непосредственно от субъекта ПД (заявки, регистрация на сайте, переписка);
- - от третьих лиц — только с явного согласия субъекта;
- - от государственных органов — в случаях, прямо предусмотренных законодательством.

8.3. Оператор не принимает решений, имеющих юридические последствия в отношении субъекта ПД, исключительно на основе автоматизированной обработки.

9. Сроки хранения

9.1. Стандартный срок хранения ПД — **в течение всего срока действия договора с Клиентом плюс 5 (пять) лет** после его прекращения. Этот срок установлен с учётом требований налогового, бухгалтерского, миграционного и архивного законодательства Республики Узбекистан и Российской Федерации.

9.2. Технические данные (cookies, логи сайта) хранятся **не более 12 месяцев**, после чего подлежат обезличиванию или удалению.

9.3. **Специальные категории ПД (медицинские)** хранятся только в зашифрованном виде и удаляются по окончании оказания услуг Клинике-партнёру, если иное не предусмотрено медицинским законодательством.

9.4. По истечении сроков хранения ПД подлежат уничтожению или обезличиванию способом, исключающим возможность их восстановления.

10. Передача ПД третьим лицам

10.1. Оператор передаёт ПД третьим лицам **только** в объёме, необходимом для исполнения договора с Клиентом, и только тем категориям, которые перечислены в Согласии на обработку ПД:

- - авиакомпаниям и агентам по продаже билетов;
- - отелям, апарт-отелям и арендодателям;
- - транспортным компаниям;
- - банкам Республики Узбекистан (в первую очередь Капиталбанку);
- - Центру государственных услуг РУз (для оформления ПИНФЛ);
- - операторам мобильной связи РУз;
- - Клинике-партнёру (медицинские ПД — только с отдельного согласия);
- - узбекским платёжным системам Pay Me и Click;
- - российским системам денежных переводов;
- - государственным органам — в случаях, прямо предусмотренных законодательством.

10.2. Все третьи лица обязаны соблюдать конфиденциальность и принимать меры по защите ПД.

11. Трансграничная передача ПД

11.1. Оператор передаёт ПД через государственную границу Республики Узбекистан в следующих направлениях:

- - **в Российскую Федерацию** — при передаче самим Клиентам информации, документов, счетов на оплату;
- - **в страны, обеспечивающие адекватный уровень защиты ПД** (Европейский экономический союз, страны с двусторонним соглашением о защите ПД с РУз) — при бронировании услуг международных поставщиков.

11.2. Передача ПД в страны, не обеспечивающие адекватный уровень защиты, осуществляется **только** при наличии отдельного письменного согласия субъекта либо в случаях, прямо предусмотренных законодательством.

12. Меры защиты персональных данных

Оператор принимает следующие организационные и технические меры по защите ПД (ст. 19–20 ЗРУ-547):

Организационные:

- - назначение ответственного за обработку ПД;
- - ознакомление сотрудников с требованиями законодательства о ПД и внутренней Политики;
- - ограничение доступа к ПД по принципу служебной необходимости;
- - ведение журналов учёта обращений субъектов ПД и инцидентов безопасности;
- - утверждение перечня мест хранения ПД и порядка их уничтожения.

Технические:

- - использование защищённого соединения HTTPS на сайте;
- - разграничение прав доступа к информационным системам;
- - использование менеджеров паролей и двухфакторной аутентификации;
- - регулярное резервное копирование данных;
- - шифрование чувствительных данных (включая медицинские) при хранении и передаче;
- - размещение серверов и баз данных в дата-центрах, обеспечивающих физическую безопасность;
- - защита от вредоносного ПО и DDoS-атак;
- - журналирование действий с ПД.

13. Использование cookies и аналитики

13.1. Сайт vestera.uz использует cookies — небольшие текстовые файлы, сохраняемые в браузере посетителя. Cookies необходимы для:

- - запоминания выбранного языка интерфейса;
- - работы корзины бронирования;
- - сбора обезличенной статистики посещений (Яндекс.Метрика и аналогичные системы);
- - работы виджетов мессенджеров.

13.2. Посетитель может отключить cookies в настройках браузера; однако часть функций сайта может работать некорректно.

13.3. Подробное описание используемых файлов cookies и инструкции по управлению ими доступны в отдельном разделе «Cookies» на сайте.

14. Права субъектов персональных данных

Субъект ПД имеет право (ст. 16–18 ЗРУ-547):

- а) **получать информацию** о факте и условиях обработки своих ПД;
- б) **требовать уточнения** ПД, если они являются неполными, неточными или устаревшими;
- в) **требовать блокирования или уничтожения** ПД, если они получены незаконно или не являются необходимыми для целей обработки;
- г) **отозвать согласие** на обработку ПД;
- д) **получить копию** своих ПД в структурированном машиночитаемом формате (право на переносимость);
- е) **обжаловать** действия или бездействие Оператора:
 - - в Государственный персонализированный центр Республики Узбекистан;
 - - в Роскомнадзор Российской Федерации (для граждан РФ);
 - - в судебном порядке.

15. Порядок реализации прав субъектов ПД

15.1. Для реализации своих прав субъект ПД направляет Оператору запрос **в любой из следующих форм**:

- - по электронной почте: **info@vestera.uz**;
- - через Telegram: **@KOLESNIKOV_UZ** или бот VESTERA;
- - почтовым отправлением по юридическому адресу.

15.2. Запрос должен содержать:

- - ФИО и контактные данные субъекта (для идентификации);
- - описание права, которое субъект желает реализовать;
- - иные сведения, необходимые для рассмотрения обращения.

15.3. Оператор рассматривает запрос и направляет мотивированный ответ **в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней** с даты получения.

16. Ответственный за обработку персональных данных

Ответственным за организацию обработки ПД в ООО «VESTERA» является **директор Таджиходжаева Наталья Романовна**. Все вопросы, связанные с настоящей Политикой, направляются по адресу **info@vestera.uz** с пометкой «Персональные данные».

17. Уведомление об инцидентах

В случае инцидента безопасности, который привёл или мог привести к незаконному уничтожению, изменению, разглашению или копированию ПД, Оператор:

- а) уведомляет уполномоченный орган по защите ПД в срок не позднее 72 (семидесяти двух) часов с момента обнаружения инцидента;

- б) уведомляет затронутых субъектов ПД, если инцидент может повлечь высокий риск нарушения их прав и свобод;
- в) принимает меры по локализации инцидента и минимизации негативных последствий;
- г) фиксирует обстоятельства инцидента и принятые меры в журнале инцидентов.

18. Внесение изменений

18.1. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящую Политику, публикуя обновлённую редакцию на сайте vestera.uz.

18.2. Новая редакция Политики вступает в силу с момента публикации.

18.3. Существенные изменения, влияющие на права субъектов ПД, дополнительно доводятся до сведения субъектов через указанные ими каналы связи.

19. Заключительные положения

19.1. Настоящая Политика является общедоступным документом и публикуется на главной странице сайта vestera.uz в виде ссылки в нижней навигации (footer).

19.2. Все вопросы, не урегулированные настоящей Политикой, разрешаются в соответствии с применимым законодательством.