

Регламент работы службы поддержки клиентов

1. Порядок направления обращений.

Отправитель обязуется указать корректные и достоверные контактные данные: имя и фамилию, адрес электронной почты, номер телефона (при необходимости) – для возможности предоставления обратной связи со стороны ИООО «ДанонБел» (далее – Компания). Компания не несёт ответственности за невозможность предоставления обратной связи из-за некорректных и недостоверных данных, предоставленных Отправителем.

Компания обязуется не передавать контактные данные третьим лицам, за исключением случаев, регламентированных законодательством Республики Беларусь.

Компания оставляет за собой право не рассматривать электронные письма:

- содержащие нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;
- с указанием некорректных контактных данных, при невозможности предоставления обратной связи из-за некорректных данных;
- без указания причины и сути письма.

2. Обработка персональных данных

После ввода персональных данных на странице <https://help.danone.by/> и подтверждения согласия на обработку персональных данных Отправитель нажатием кнопки «Отправить» выражает свое согласие на получение, сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение своих персональных данных ИООО «ДанонБел» (Компанией) и ООО «Би-Эс-Эль-контакт» (Уполномоченным лицом). Персональные данные Отправителей подлежат защите в соответствии с законодательством Республики Беларусь? настоящим Регламентом и [Политикой в отношении обработки персональных данных ИООО «ДанонБел» \(ссылка\)](#).

К персональным данным Отправителей в рамках настоящего Регламента относятся:

1. фамилия, имя, отчество;
2. номер телефона;
3. адрес электронной почты;
4. адрес места жительства;
5. иные данные, предоставленные Отправителем в сообщении или приложенных документах.

Целями обработки персональных данных являются:

- предоставление обратной связи по обращениям Отправителя;
- осуществления анализа обращений и статистики обращений;
- предоставление Отправителю эффективной клиентской и технической поддержки при возникновении проблем, связанных с использованием электронных ресурсов Оператора;
- проведения статистических и иных исследований, в том числе направленных на улучшение качества товаров, для продвижения товаров на рынке.

Получение, сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных осуществляет Компания и Уполномоченное лицо, с которым у Компании заключен договор, в обязательном порядке предусматривающий неразглашение персональных данных, соблюдение предусмотренных законодательством Республики Беларусь мер по защите персональных данных, документов или иных носителей информации, содержащих персональные данные.

Уполномоченным лицом является Общество с ограниченной ответственностью "Би-Эс-Эль-контакт" (УНП 191094073, местонахождение: 220021 г. Минск, пр. Партизанский, 88-1Н).

Обработка персональных данных Отправителя осуществляется до момента дачи ответа на последнее обращение Отправителя, но не более 180 дней с момента обращения. После дачи ответа на последнее обращение Отправителя анализ и статистика обращений, проведение исследований производится без использования персональных данных Отправителя (в обезличенном виде).

Отправитель вправе отозвать свое согласие на обработку и использование персональных данных до истечения указанного срока в порядке, предусмотренном законодательством Республики Беларусь и [Политикой в отношении обработки персональных данных ИООО «ДанонБел» \(ссылка\)](#), в том числе направления письма с содержанием всех требуемых данных на электронный адрес infodanonebel@gmail.com. В этом случае Оператор и Уполномоченное лицо обязуется прекратить использование персональных данных Отправителя и уведомить об этом Отправителя в срок, установленный законодательством Республики Беларусь. Оператор и Уполномоченное лицо обеспечивают конфиденциальность персональных данных в соответствии с законодательством Республики Беларусь, [Политикой в отношении обработки персональных данных ИООО «ДанонБел» \(ссылка\)](#) и Регламентом.

3. Файлы cookies и IP-адреса

Cookie-файлы – это текстовые файлы с данными, которые записываются в браузер сервером сайта. К таким данным относятся: индивидуальные настройки и предпочтения пользователя, статистика посещений, сведения об IP-адресе, идентификационном номере устройства, просмотренных страницах, типе браузера и другие. Указанные сведения необходимы Компании для поддержания функционирования Сайта, а также позволяют Компании помогать Отправителю эффективно использовать Сайт. Также cookie-файлы позволяют Компании определить, какие разделы Сайта не работают или работа с какими разделами является неудобной для Отправителя. На основании полученной информации Компания вносим изменения в функционал Сайта.

Cookie-файлы и IP-адреса не хранятся и не используются Компанией для идентификации Отправителя.

Подробнее о Cookies и IP-адресах: [Политика в отношении обработки персональных данных ИООО «ДанонБел» \(ссылка\)](#)