

Политика обработки персональных данных

В этом документе Общество с ограниченной ответственностью «ЗЕНТИВА ФАРМА» (также в тексте «мы», «нас», «наш») описывает порядок обработки персональных данных посетителей сайта dolphin.ru

Если у вас есть вопросы об обработке персональных данных, вы можете написать письмо:

- на наш юридический адрес: 127030, г. Москва, вн.тер. г. муниципальный округ Тверской, ул. Новослободская, д.31, строение 4, пом. VI, или
- на наш официальный адрес электронной почты: info.russia@zentiva.ru.

Мы придаем большое значение защите вашей частной жизни и безопасности ваших персональных данных. Просим вас внимательно изучить Политику обработки персональных данных (*далее – Политика*), чтобы понимать, для достижения каких целей мы осуществляем обработку ваших персональных данных и как вы можете реализовать свои права в отношении персональных данных.

Немного о персональных данных и ваших правах при их обработке

Персональные данные – любая информация, которая прямо или косвенно относится к вам или позволяет вас определить.

Оператор персональных данных – юридическое или физическое лицо, осуществляющее обработку персональных данных. Когда вы посещаете наш сайт, мы становимся оператором ваших персональных данных.

Обработка персональных данных – совершение любых действий с персональными данными.

В соответствии с ФЗ «О персональных данных», вы имеете право:

- на доступ к персональным данным;
- на уточнение персональных данных;
- на блокирование и удаление персональных данных;
- на обжалование наших действий или бездействия;
- на обжалование решений, принятых на основании исключительно автоматизированной обработки ваших персональных данных;
- на отзыв согласия на обработку персональных данных.

Как вы можете реализовать свои права?

- Вы можете написать официальный запрос на наш адрес (127030, г. Москва, вн.тер. г. муниципальный округ Тверской, ул. Новослободская, д.31, строение 4, пом. VI), указав в нем сведения о документе, удостоверяющем вашу личность или личность вашего представителя (тип документа, серия и номер, кем и когда выдан), ваше ФИО или ФИО представителя, информацию о характере взаимоотношений с вами, которые будут подтверждать факт обработки ваших персональных данных, вашу подпись или подпись вашего представителя. Такой запрос может быть направлен на нашу электронную почту в форме электронного документа, подписанного в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации об электронной подписи;
- также вы можете использовать для обращений наш адрес электронной почты: info.russia@zentiva.ru.

Обжаловать наши действия как оператора персональных данных вы можете в [территориальном органе Роскомнадзора](#) в своем регионе.

Для чего мы обрабатываем ваши персональные данные?

В этом разделе мы расскажем о целях и сроках обработки персональных данных, а также объясним, кому мы передаем ваши персональные данные.

В рамках перечисленных целей мы будем собирать, записывать, систематизировать, накапливать, хранить, уточнять (обновлять, изменять), извлекать, использовать, передавать (предоставлять, обеспечивать доступ), блокировать, удалять, уничтожать ваши персональные данные.

Обработка персональных данных на сайте [dolphin.ru](#)

Обработка обращений, поступающих через форму [«Вопросы – посоветуйтесь с врачом on-line»](#)

В случае, если у вас возникли вопросы, связанные с использованием препарата Долфин, вы можете обратиться к нам через форму связи «Вопросы – посоветуйтесь с врачом on-line». В случае направления вами обращения нам станет доступны:

- ✓ ваше имя (фамилия и отчество в случае предоставления);
- ✓ адрес электронной почты;
- ✓ иные сведения, содержащиеся в обращении.

Обрабатываемые в рамках указанной цели персональные данные не относятся к специальным категориям или биометрическим в соответствии со ст. 10–11 152-ФЗ и обрабатываются автоматизированным способом.

Правовым основанием обработки указанных персональных данных является Согласие на обработку персональных данных в соответствии с ч.1 ст.6 и ст.9 152-ФЗ, размещенное по гиперссылке под формой сбора «Вопросы – посоветуйтесь с врачом on-line».

Данные, обрабатываемые нами в рамках реагирования на обращение Пользователя, уничтожаются по истечении 30 дней с момента последнего взаимодействия с Пользователем в соответствии с ч.4 ст.21 152-ФЗ.

Персональные данные, обрабатываемые Оператором в рамках указанного процесса, могут передаваться третьим лицам, в том числе привлекаемых Оператором по поручению. Подробнее об этом смотрите в разделе [«Передача третьим лицам»](#). Мы не передаем нашим консультирующим врачам-партнерам ваши персональные данные.

По достижении указанных сроков обработки персональных данных Пользователя уничтожаются путем удаления из информационных систем с помощью встроенных средств информационной системы.

Обработка обращений, поступающих через форму [«Задать вопрос»](#)

В случае, если у вас возникли вопросы, связанные с использованием препарата Долфин, вы можете обратиться к нам через форму связи «Задать вопрос», размещенную в разделе сайта «Рубрика вопрос-ответ». В случае направления вами обращения нам станет доступны:

- ✓ ваше имя (фамилия и отчество в случае предоставления);
- ✓ адрес электронной почты;

- ✓ статус (пациент/врач);
- ✓ иные сведения, содержащиеся в обращении.

Обрабатываемые в рамках указанной цели персональные данные не относятся к специальным категориям или биометрическим в соответствии со ст. 10–11 152-ФЗ и обрабатываются автоматизированным способом.

Правовым основанием обработки указанных персональных данных является Согласие на обработку персональных данных в соответствии с ч.1 ст.6 и ст.9 152-ФЗ, размещенное по гиперссылке под формой сбора «Задать вопрос».

Данные, обрабатываемые нами в рамках реагирования на обращение Пользователя, уничтожаются по истечении 30 дней с момента последнего взаимодействия с Пользователем в соответствии с ч.4 ст.21 152-ФЗ.

Персональные данные, обрабатываемые Оператором в рамках указанного процесса, могут передаваться третьим лицам, в том числе привлекаемых Оператором по поручению. Подробнее об этом смотрите в разделе «[Передача третьим лицам](#)».

По достижении указанных сроков обработки персональные данные Пользователя уничтожаются путем удаления из информационных систем с помощью встроенных средств информационной системы.

Обработка обращений о нежелательной реакции, поступающих на адрес электронной почты PV-Russia@zentiva.ru

Если вы хотите запросить медицинскую информацию или сообщить о нежелательной реакции, то вы также можете обратиться по адресу электронной почты PV-Russia@zentiva.ru или по телефону горячей линии, указанному в подвале сайта. При обработке такого запроса нам станет доступна следующая информация о вас:

- ✓ имя (фамилия и отчество в случае предоставления);
- ✓ номер контактного телефона (в случае обращения по телефону горячей линии);
- ✓ адрес электронной почты;
- ✓ сведения, содержащиеся в обращении.

Обрабатываемые в рамках указанной цели персональные данные не относятся к специальным категориям или биометрическим в соответствии со ст. 10–11 152-ФЗ и обрабатываются автоматизированным способом.

Правовым основанием обработки указанных персональных данных является законный интерес Оператора в соответствии с п.7 ч.1 ст.6 152-ФЗ а также инициатива лица по предоставлению информации.

Данные, обрабатываемые нами в рамках реагирования на обращение Пользователя о нежелательной реакции, уничтожаются по истечении 5 лет после обработки обращения в соответствии с Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 03.11.2016 № 85 и Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 19 мая 2022 г. № 81 «О внесении изменений в Правила надлежащей практики фармаконадзора Евразийского экономического союза».

В случае, если обращение касалось иных вопросов, данные уничтожаются по истечении 30 дней после рассмотрения обращения и принятия решения по нему в соответствии с ч.4 ст.21 152-ФЗ.

Персональные данные, обрабатываемые Оператором в рамках указанного процесса, могут передаваться третьим лицам, в том числе привлекаемых Оператором по поручению. Подробнее об этом смотрите в разделе [«Передача третьим лицам»](#).

По достижении указанных сроков обработки персональные данные Пользователя уничтожаются путем удаления из информационных систем с помощью встроенных средств информационной системы.

Аналитика посещений на сайтах Zentiva

Что такое cookie-файлы? Файлы cookie – это небольшие файлы, обычно состоящие из букв и цифр, загружаемые на устройство, когда вы обращаетесь к определенным веб-сайтам. Файлы cookie позволяют веб-сайтам распознавать ваше устройство.

Мы хотим, чтобы вам было комфортно использовать все функции наших сайтов, поэтому для его корректной работы мы обрабатываем cookie-файлы: они позволяют распознать вас, когда вы посещаете наши сайты или пользуетесь нашими услугами, запомнить ваши предпочтения и предоставить вам персонализированный опыт.

По своему назначению cookie-файлы делятся на:

- **Необходимые файлы cookie**, которые помогают сделать веб-сайт пригодным для использования, включив основные функции, такие как навигация по страницам и доступ к защищенным областям веб-сайта. Веб-сайт не может нормально функционировать без этих файлов cookie;
- **Статистические файлы cookie**, которые помогают владельцам веб-сайтов понять, как посетители взаимодействуют с веб-сайтами, собирая и сообщая информацию анонимно;
- **Маркетинговые файлы cookie**, которые используются для отслеживания посетителей на разных веб-сайтах. Они предназначены для того, чтобы показывать рекламу, которая является релевантной и привлекательной для отдельного пользователя и тем самым более ценной для владельцев веб-сайтов и сторонних рекламодателей.

На наших сайтах используются все три вида файлов cookie.

Отказаться от обработки cookie-файлов вы можете с помощью соответствующих настроек вашего браузера.

Помимо cookie-файлов на веб-сайтах мы используем технологии трекинга, такие как теги и скрипты, для сбора и хранения информации о вас. Когда вы пользуетесь нашими услугами, нам становится доступна следующая информация о вас: ваш IP-адрес, местоположение (страна или город), тип и версия операционной системы вашего устройства, тип и версия браузера на вашем устройстве, тип устройства и разрешение его дисплея, источник вашего трафика, язык операционной системы и браузера, а также данные о ваших действиях в интернете.

Эти технологии используются для отслеживания вашего поведения на сайте и сбора статистической информации о нашей клиентской базе в целом для улучшения предоставляемых нами услуг.

Так же, как и большинство других информационных ресурсов организаций, наши веб-серверы и системы безопасности хранят некоторые временные технические данные в своих лог-файлах.

На наших сайтах используются cookie-файлы и пиксели ретаргетинга аналитических сервисов. Cookie-файлы таких сторонних сервисов используются нами в статистических, аналитических и маркетинговых целях. Подробнее о том, какие сервисы используются нами смотрите в разделе [«Передача третьим лицам»](#).

Персональные данные, собираемые сервисами веб-аналитики, обрабатываются при предварительном получении Согласия на обработку персональных данных, предоставляемого Пользователем сайта путем _____. Указанный cookie-баннер также имеет гиперссылку на указанную Политику.

Обрабатываемые в рамках указанной цели персональные данные не относятся к специальным категориям или биометрическим в соответствии со ст. 10–11 152-ФЗ и обрабатываются автоматизированным способом.

Передача данных третьим лицам

В целях оказания услуг и повышения их качества мы передаем информацию о вас следующим третьим лицам:

Цель обработки	Третьи лица, их местоположение и ссылка на политику конфиденциальности / веб-сайт, если это применимо	Цель передачи	Адрес третьего лица
Веб-аналитика и cookie	ООО «Яндекс» (Россия), Политика конфиденциальности	Провайдер услуг веб-аналитики (Яндекс Метрика)	119021, г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 16
	ООО «Рамблер Интернет Холдинг» (Россия), Политика конфиденциальности	Провайдер услуг веб-аналитики (Рамблер)	117105, город Москва, Варшавское ш., д. 9 стр. 1, пом а часть комн 22
	ООО «Сберинтертеймент» (Россия),	Провайдер услуг маркетинговой аналитики (sbermarketing)	117105, город Москва, Варшавское ш., д. 9 стр. 1, пом 3 комн 21
	ООО «ВК» (Россия), Политика конфиденциальности	Провайдер услуг веб-аналитики (VK Реклама)	125167, Москва, проспект Ленинградский, д. 39 стр. 79
	ООО «Гетингент» (Россия), Политика конфиденциальности	Провайдер услуг веб-аналитики (adhigh.net)	197374, город Санкт-Петербург, ул. Савушкина, д.83 к.3, литер а

<p>ООО «Адривер» (Россия), Политика конфиденциальности</p>	<p>Провайдер услуг веб-аналитики (adriver.ru)</p>	<p>129272, город Москва, Трифоновская ул., д. 57а, этаж 5 офис 5-08</p>
<p>ПАО «Вымпелком» (Россия), Политика обработки персональных данных</p>	<p>Провайдер услуг веб-аналитики (beeline.ru)</p>	<p>127083, город Москва, ул. 8 Марта, д. 10 стр. 14</p>
<p>ПАО «Мобильные ТелеСистемы» (Россия), Политика «Обработка персональных данных» в ПАО «МТС»</p>	<p>Провайдер услуг веб-аналитики (mts.ru)</p>	<p>109147, город Москва, Марксистская ул., д.4</p>
<p>ООО «Битвин Эксчейндж» (Россия), Политика обработки персональных данных</p>	<p>Провайдер услуг веб-аналитики (betweendigital.ru)</p>	<p>115184, город Москва, Большой Овчинниковский пер, д. 16, офис 701</p>
<p>ООО «Баззула Интернет Технологии» (Россия), Политика конфиденциальности</p>	<p>Провайдер услуг нативной рекламы (buzzoola.com)</p>	<p>109028, город Москва, Малый Ивановский пер., д. 6 стр. 2, эт 2 пом 3</p>
<p>ООО «Мелвад» (Россия), Политика конфиденциальности</p>	<p>Провайдер услуг нативной рекламы (melvad.com)</p>	<p>390026, Рязанская область, город Рязань, ул. Ленинского Комсомола, д. 106, кв. 18</p>
<p>ООО «ОТМ Ворлд Вайд» (Россия), Политика конфиденциальности</p>	<p>Провайдер услуг веб-аналитики (otm-r.com)</p>	<p>121205, город Москва, тер Сколково Инновационного Центра, ул Нобеля, д. 7, этаж 4 помещ./ч.ком./р.м. V/68/7</p>
<p>ООО «ВИДЕОНАУ» (Россия), Политика в отношении обработки персональных данных</p>	<p>Провайдер услуг управления видео-рекламой (videonow.ru)</p>	<p>107150, город Москва, Бойцовая ул., д. 22, офис эт 2 п V к 11оф 4б</p>

	ООО «Вихаб» (Россия), Политика обработки персональных данных	Провайдер услуг веб-аналитики (vihub.ru)	115184, город Москва, Большой Овчинниковский пер, д. 16, офис 705
Сервисы розничной торговли продукцией Zentiva	ООО «ЮТЕКА» (Россия), Политика обработки персональных данных	Провайдер сервиса розничной торговли продукцией Zentiva (ЮТЕКА)	123610, город Москва, Краснопресненская наб., д. 12, подъезд 6, этаж 7, пом. 742
Предоставление форм обратной связи на сайтах и обработка собираемых данных	ООО «Веб Креатор» (Россия)	Предоставление форм обратной связи на сайтах и обработка собираемых данных	129626, город Москва, 3-Я Мытищинская ул., д. 16 стр. 47, эт 3 пом I ком 30,31
	ООО «Твиг Диджитал Перформанс» (Россия), Политика конфиденциальности	Предоставление функционала онлайн-чатов на сайтах	115114, город Москва, Дербеневская наб, д. 7 стр. 22, этаж 4 помещ. XIII, ком. 89
Публикация и парсинг отзывов	ООО «Карат-Русс Медиа» (Россия), Политика конфиденциальности	Предоставление функционала публикации отзывов на сайтах и парсинг отзывов	129226, город Москва, Сельскохозяйственная ул., д. 11 к. 3, этаж 1 пом. II, офис 42
Обработка запросов медицинской информации	ООО «Аксон Клиникал Трайл Лаб» (Россия)	Провайдер услуг контакт-центра	190020, город Санкт-Петербург, Бумажная ул, д. 16 к. 3 литера В, офис 308-в
Хранение данных, собираемых с помощью форм сайтов	ООО «Рег.Ру» (Россия), Политика конфиденциальности	Провайдер услуг хостинга сайта	123308, г. Москва, 3-я Хорошёвская ул, д. 2 стр. 1, этаж/помещ./ком. 1/1/12
	ООО «1С Битрикс» (Россия), Политика обработки персональных данных	Провайдер сервиса по хранению и обработке данных, поступающих с форм обратной связи	109544, г. Москва, б-р Энтузиастов, д. 2 этаж 13, помещения 8-19

Взаимодействие в рамках группы компаний	Zentiva Group a.s. (Республика Чехия), Политика конфиденциальности	Взаимодействие в рамках группы компаний	Республика Чехия, У. Kabelovny 529/16, 102 00 Praha-Dolní Měcholupy
--	--	---	--

Сбор персональных данных несовершеннолетних

Наш сайт не предназначен для обработки персональных данных несовершеннолетних. Если у вас есть основания полагать, что ребенок предоставил нам свои персональные данные, то просим вас сообщить нам об этом, написав на почту info.russia@zentiva.ru.

Безопасность данных

Персональные данные, которые мы собираем и храним, считаются конфиденциальной информацией. Они защищены от потери, изменения или несанкционированного доступа согласно законодательству Российской Федерации в области персональных данных. Для этого мы применяем технические средства и организационные меры. Мы постоянно совершенствуем наши системы защиты данных.

Изменение политики

Мы оставляем за собой право вносить изменения в нашу Политику в любое время. Мы просим вас регулярно просматривать все обновления нашей Политики. Мы будем направлять уведомления об изменениях Политики в случае, если такие изменения являются существенными, доступными нам способами.