2024 წლის 01 მარტიდან მოქმედი რედაქცია

შპს „სქაიტელის“ კონფიდენციალურობის/პერსონალურ მონაცემთა დაცვის პოლიტიკა

რა არის კონფიდენციალურობის პოლიტიკა?

- წინამდებარე კონფიდენციალურობის/პერსონალურ მონაცემთა დაცვის პოლიტიკა (შემდგომში **„კონფიდენციალურობის პოლიტიკა“**) განმარტავს თუ როგორ ხდება შპს „სქაიტელი“-ს (შემდგომში **„სქაიტელი“**) მიერ თქვენი პერსონალური ინფორმაციის შეგროვება, მოპოვება, შენახვა, გამოყენება, დაბლოკვა, წაშლა ან განადგურება და ა.შ. „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ და „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონ(ებ)ის და სხვა მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნის შესაბამისად.

ვისზე ვრცელდება კონფიდენციალურობის პოლიტიკა?

- სქაიტელის მომსახურებით მოსარგებლე ყველა ფიზიკურ და ინდივიდუალურ მეწარმე პირებზე (შემდგომში **„აბონენტი“**);

ვინ არის მონაცემთა დამუშავებაზე პასუხისმგებელი პირი?

- საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად დაფუძნებული შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება „სქაიტელი“ (**შემდგომში - სქაიტელი** ან **კომპანია**, საიდენტიფიკაციო კოდი: 400013748, რეგისტრირებული მისამართი - ქ.თბილისი, დ.გურამიშვილის გამზ.23ა.), რომელიც ინდივიდუალურად ან სხვებთან ერთად განსაზღვრავს მონაცემთა დამუშავების მიზნებსა და საშუალებებს, უშუალოდ ან დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირის მეშვეობით ახორციელებს მონაცემთა დამუშავებას;

ჩვენ, სქაიტელი ვაცხადებთ რომ:

- ვუზრუნველყოფთ თქვენი მონაცემების კონფიდენციალურობის დაცვას;

- თქვენი პერსონალური მონაცემები გამოიყენება მხოლოდ კანონის მოთხოვნათა დაცვითა და თქვენთვის მომსახურების ჯეროვნად და კეთილსინდისიერად გაწევის მიზნებიდან გამომდინარე;

- ვიზრუნებთ თქვენი პერსონალური მონაცემების უსაფრთხოებასა და დაცვაზე;

- თქვენი მოთხოვნის შესაბამისად, მოგაწვდით სრულ და დეტალურ ინფორმაციას თქვენი პერსონალური მონაცემების დამუშავებასთან დაკავშირებით;

ტერმინთა განმარტება:

პერსონალური მონაცემი - ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც იდენტიფიცირებულ ან იდენტიფიცირებად ფიზიკურ პირს უკავშირდება. ფიზიკური პირი იდენტიფიცირებადია, როდესაც შესაძლებელია მისი იდენტიფიცირება პირდაპირ ან არაპირდაპირ, მათ შორის, სახელით, გვარით, საიდენტიფიკაციო ნომრით, გეოლოკაციის მონაცემებით, ელექტრონული კომუნიკაციის მაიდენტიფიცირებელი მონაცემებით, ფიზიკური, ფიზიოლოგიური, ფსიქიკური, ფსიქოლოგიური, გენეტიკური, ეკონომიკური, კულტურული ან სოციალური მახასიათებლით;

მონაცემთა დამუშავება - მონაცემთა მიმართ შესრულებული ნებისმიერი მოქმედება, მათ შორის, მათი შეგროვება, მოპოვება, მათზე წვდომა, მათი ფოტოგადაღება, ვიდეომონიტორინგი ან/და აუდიომონიტორინგი, ორგანიზება, დაჯგუფება, ურთიერთდაკავშირება, შენახვა, შეცვლა, აღდგენა, გამოთხოვა, გამოყენება, დაბლოკვა, წაშლა ან განადგურება, აგრეთვე მონაცემთა გამჟღავნება მათი გადაცემით, გასაჯაროებით, გავრცელებით ან სხვაგვარად ხელმისაწვდომად გახდომით;

მონაცემთა სუბიექტი - ნებისმიერი ფიზიკური პირი, რომლის შესახებ მონაცემიც მუშავდება **(შემდგომში - აბონენტი)**;

მონაცემთა სუბიექტის თანხმობა - მონაცემთა სუბიექტის მიერ შესაბამისი ინფორმაციის მიღების შემდეგ მის შესახებ მონაცემთა კონკრეტული მიზნით დამუშავებაზე აქტიური მოქმედებით, წერილობით (მათ შორის, ელექტრონულად) ან ზეპირად, თავისუფლად და მკაფიოდ გამოხატული ნება;

1. **რა სახის პერსონალურ მონაცემებს ამუშავებს სქაიტელი და როგორ?**

კომპანია ინახავს აბონენტის შემდეგ პერსონალურ მონაცემებს: - სახელი,გვარი,საიდენტიფიკაციო ნომერი, საკონტაქტო მონაცემები (ტელეფონის ნომერი, ელ.ფოსტა) მომსახურების მიღების მისამართი, ტექნიკური იდენტიფიკატორები, ინტერნეტ

ან/და IPTV მომსახურების გაწევის ფარგლებში დაგენერირებული მონაცემები, მომსახურების გაწევის ლოკაციის მონაცემები, გადახდილი თანხების შესახებ ინფორმაცია (**შემდგომში - მონაცემები**);

სქაიტელის მიერ პერსონალურ მონაცემთა დამუშავება გულისხმობს ავტომატური, ნახევარად ავტომატური ან არაავტომატური საშუალებების გამოყენებით აბონენტის პერსონალური მონაცემების შეგროვებას, ჩაწერას, ფოტოზე აღბეჭდვას, აუდიოჩაწერას, ვიდეოჩაწერას, ორგანიზებას, შენახვას, შეცვლას, აღდგენას;

სქაიტელი აბონენტის მონაცემების დამუშავებისთვის, იყენებს საბილინგო სისტემას, კერძოდ აღნიშნული სისტემის მეშვეობით 1.1 მუხლში მითითებული მონაცემების გარდა ხდება ისეთი მონაცემების დამუშავება როგორებიდაა აბონენტის გეოლოკაციის, ტრაფიკის, დარიცხული საფასურის, მომსახურების გაწევის ფარგლებში გადახდილი თანხის, დავალიანების, აბონენტის მოთხოვნით მისი პერსონალური მონაცემების ცვლილების, წაშლის და დამატების შესახებ მონაცემები;

კომპანია მონაცემებს ინახავს აბონენტთან სახელშეკრულებო ურთიერთობის მთელი პერიოდის განმავლობაში, ასევე სახელშეკრულებო ურთიერთობის შეწყვეტიდან 4 წლის განმავლობაში ელექტრონული კომუნიკაციების მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად;

1. როდის,რატომ და რა მიზნით ხდება პერსონალური მონაცემების დამუშავება?

სქაიტელის მიერ პერსონალური მონაცემების დამუშავება ხდება შემდეგ შემთხვევებში:

- არსებობს აბონენტის თანხმობა მის შესახებ მონაცემთა დამუშავებაზე;
- მონაცემთა დამუშავება გათვალისწინებულია კანონით;
- მონაცემთა დამუშავება საჭიროა საქართველოს კანონმდებლობით სქაიტელისთვის დაკისრებული მოვალეობების შესასრულებლად;
- მონაცემები საჯაროდ ხელმისაწვდომია ან მონაცემთა სუბიექტმა იგი საჯაროდ ხელმისაწვდომი გახადა;
- მონაცემების დამუშავება აუცილებელია აბონენტთან დადებული გარიგებით ნაკისრი ვალდებულების შესასრულებლად;

სქაიტელის მიერ მონაცემების შეგროვება ხდება აბონენტის მიერ მისი ზეპირსიტყვიერი, წერილობითი ან/და ელექტრონული ფორმით მიწოდების შემთხვევაში, ასევე აბონენტი მონაცემთა დამუშავებაზე თანხმობას გამოხატავს ზეპირად, წერილობით ან/და ელექტრონული საშუალებით;

სქაიტელი ამუშავებს მონაცემებს აბონენტთან გაფორმებული ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების შესასრულებლად ან აბონენტის მოთხოვნით გარიგების დასადებად, ასევე ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ საქართველოს კანონით დაკისრებული მოვალეობების შესასრულებლად;

სქაიტელი პერსონალურ მონაცემებს ამუშავებს მხოლოდ იმ შემთხვევებში როდესაც არსებობს აბონენტის თანხმობა მისი მონაცემების დამუშავების შესახებ, აბონენტის პერსონალური მონაცემები საჯაროდ ხელმისაწვდომია ან სქაიტელის მიერ მონაცემთა დამუშავება აუცილებელია საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესასრულებლად;

სქაიტელის მიერ პერსონალური მონაცემების დამუშავება შესაძლოა განხორციელდეს შემდეგი მიზნით:

- მომხმარებლის მიერ მომსახურების ტიპის არჩევისას ხელშეკრულების გაფორმების და შეთანხმებული მომსახურების ჯეროვნად გაწევის მიზნით;

- მომხმარებლის მიერ შეძენილი მომსახურების ფარგლებში ისეთი ინფორმაციის მიწოდების მიზნით როგორიცაა დაგეგმილი პროფილაქტიკური სამუშაოების შესახებ ინფორმაცია ; არსებული დაზიანების და მისი აღმოფხვრის შესახებ ინფორმაცია ; ბალანსზე არსებული თანხის ამოწურვის შესახებ ინფორმაცია ; მომსახურების ტარიფების ცვლილების შესახებ ინფორმაცია;

- სქაიტელის მიერ გაწეული ინტერნეტ ან/და IPTV მომსახურების შეფასების კუთხით გამოკითხვის ან კვლევის ჩატარების მიზნით;

- პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით, აბონენტისთვის კომპანიის პროდუქტების, აქციების შესახებ ინფორმაციის მიწოდების მიზნით;

- სხვა ნებისმიერ მიზნით, რომელზეც თანხმობა აქვს გაცხადებული აბონენტს ან გამომდინარეობს საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნიდან;

3. სქაიტელის მიერ მონაცემების დამუშავება პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით

აბონენტი, ზეპირი, წერილობით ან/და ელექტრონული საშუალებით გამოხატული თანხმობით ანიჭებს სქაიტელს უფლებას პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით დაამუშაოს მისი მონაცემები;

პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მონაცემთა დამუშავება გულისხმობს შემდეგს - აბონენტი, სქაიტელისგან, უშუალო კომუნიკაციის, სატელეფონო ზარის, SMS შეტყობინების, TV ამონათების ან/და ელექტრონული სახით პერიოდულად მიიღებს ინფორმაციას კომპანიის საქონლის, მომსახურების ან სხვა სახის ინფორმაციასთან დაკავშირებით;

აბონენტს, ნებისმიერ დროს შეუძლია მიმართოს სქაიტელს, უშუალო კომუნიკაციის, სატელეფონო ზარის ან/და ელექტრონული ფორმით პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მისი მონაცემების დამუშავების შეწყვეტის შესახებ. სქაიტელი აღნიშნული მოთხოვნის მიღებიდან არაუგვიანეს 7 (შვიდი) სამუშაო დღისა შეწყვეტს აბონენტის მონაცემების დამუშავებას პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით. აღნიშნული მოთხოვნის შესრულებისთვის აბონენტს არ დაეკისრება რაიმე სახის საკომისიო;

სქაიტელი აღრიცხავს აბონენტის მიერ მის შესახებ მონაცემთა დამუშავებაზე თანხმობის მიცემისა და თანხმობის გამოხმობის დროს და ფაქტს და ინახავს პირდაპირი მარკეტინგის განხორციელების ვადით და პირდაპირი მარკეტინგის განხორციელების შეწყვეტიდან 1 (ერთი) წლის განმავლობაში;

4. რა უფლებები აქვს აბონენტს პერსონალური მონაცემების დამუშავების ნაწილში?

აბონენტი უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს მოსთხოვოს სქაიტელს იმის დადასტურება მუშავდება თუ არა მის შესახებ მონაცემები, ასევე დასაბუთებულია თუ არა მონაცემთა დამუშავება;

აბონენტი უფლებამოსილია სქაიტელისგან უსასყიდლოდ მიიღოს ინფორმაცია მისი მონაცემების შეგროვების/მოპოვების წყაროს შესახებ;

აბონენტი უფლებამოსილია სქაიტელისგან უსასყიდლოდ მიიღოს ინფორმაცია მისი მონაცემების შენახვის ვადის (დროის) შესახებ;

აბონენტი უფლებამოსილია სქაიტელისგან უსასყიდლოდ მიიღოს ინფორმაცია მისი მონაცემების გადაცემის სამართლებრივი საფუძვლისა და მიზნების, აგრეთვე მონაცემთა

დაცვის სათანადო გარანტიების შესახებ, თუ მონაცემები გადაეცემა სხვა სახელმწიფოს ან საერთაშორისო ორგანიზაციას;

აბონენტი უფლებამოსილია სქაიტელისგან უსასყიდლოდ მიიღოს ინფორმაცია მონაცემთა მიმღების ვინაობის ან მონაცემთა მიმღების კატეგორიების შესახებ, მათ შორის, ინფორმაცია მონაცემთა გადაცემის საფუძვლისა და მიზნის თაობაზე, თუ მონაცემები მესამე პირს გადაეცემა;

აბონენტი უფლებამოსილია სქაიტელისგან უსასყიდლოდ მიიღოს ინფორმაცია ავტომატიზებული დამუშავების, მათ შორის პროფაილინგის შედეგად მიღებული გადაწყვეტილების და იმ ლოგიკის შესახებ, რომელიც გამოიყენება ამგვარი გადაწყვეტილების მისაღებად, აგრეთვე მონაცემთა დამუშავებაზე მისი გავლენისა და დამუშავების მოსალოდნელი/სავარაუდო შედეგის თაობაზე;

სქაიტელი აბონენტს ზემოაღნიშნულ ინფორმაციას მიაწვდის აბონენტის მოთხოვნიდან არაუგვიანეს 10 (ათი) სამუშაო დღეში, განსაკუთრებულ შემთხვევაში სქაიტელი უფლებამოსილია აღნიშნული ვადა გააგრძელოს არაუმეტეს 10 (ათი) სამუშაო დღით, რის შესახებაც აბონენტს აცნობებს დაუყოვნებლივ და წარუდგენს შესაბამის დასაბუთებას;

აბონენტი უფლებამოსილია თავად აირჩიოს ინფორმაციის მიწოდების ფორმა, ეს იქნება ზეპირი, წერილობითი თუ ელექტრონული, ხოლო სქაიტელი აბონენტს ინფორმაციას მიაწვდის იმ ფორმით რა ფორმით მიწოდების სურვილს დააფიქსირებს აბონენტი;

აბონენტს უფლება აქვს სქაიტელს მოსთხოვოს მის შესახებ მცდარი, არაზუსტი ან/და არასრული მონაცემების გასწორება, განახლება ან/და შევსება, ხოლო სქაიტელი არაუგიანეს 10 (ათი) სამუშაო დღისა უზრუნველყოფს ამ მოთხოვნის შესრულებას;

აბონენტს უფლება აქვს სქაიტელს მოსთხოვოს მის შესახებ მონაცემთა დამუშავების (მათ შორის პროფაილინგის) შეწყვეტა, წაშლა ან განადგურება, ხოლო სქაიტელი ვალდებულია დააკმაყოფილოს ეს მოთხოვნა თუკი აღნიშნული არ ეწინააღმდეგება საქართველოს კანონმდებლობას. აბონენტი იაზრებს რომ აღნიშნული მოთხოვნის დაკმაყოფილებამ შესაძლოა გამოიწვიოს მისთვის გარკვეული სახის მომსახურების გაწევის შეუძლებლობა, თუკი აბონენტის მიერ მოთხოვნილი იქნება ისეთი მონაცემების დამუშავების შეწყვეტა, რომელიც არსებითია მისთვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევისთვის ;

აბონენტს უფლება აქვს ნებისმიერ დროს, ყოველგვარი განმარტების ან დასაბუთების გარეშე გამოიხმოს მის მიერ გაცემული თანხმობა იმავე ფორმით რომლითაც თანხმობა განაცხადა;

5. აუდიომონიტორინგი

სქაიტელი პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ საქართველოს კანონით და ელექტრონული კომუნიკაციების მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით ახორციელებს აბონენტთან განხორციელებული ზარების აუდიომონიტორინგს, კერძოდ კომპანიის ქოლ ცენტრში აბონენტის კომუნიკაციისას მიმდინარეობს აუდიო ჩაწერა;

კომპანიის მიერ აუდიო ჩაწერა ხორციელდება მომსახურების ხარისხის კონტროლის და გაუმჯობესების მიზნით;

აბონენტს უფლება აქვს უარი განაცხადოს ადიომონიტორინგზე ქმედებით, კერძოდ ქოლ ცენტრის ოპერატორის მიერ გაჟღერებული გამაფრთხილებელი ტექსტის დროს კომუნიკაციის შეწყვეტით;

6. ვიდეომონიტორინგი

სქაიტელი მომხმარებელთა და დასაქმებულთა უსაფრთხოების და საკუთრების დაცვის მიზნით ახორციელებს კომპანიის სათაო ოფისის და სერვისცენტრების ვიდეომონიტორინგს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული წესების დაცვით;

ვიდეომონიტორინგის ჩანაწერები ინახება 10 (ათი) დღის ვადით;

ვიდეომონიტორინგის ჩანაწერები შესაძლოა გაზიარებულ იქნეს საქართველოს სამართალდამცავი ორგანოებისთვის მათ მიერ საქართველოს კანონმდებლობის დაცვით წარდგენილი მოთხოვნის შემთხვევაში;

თუკი მომხმარებელს სურვილი აქვს ჰქონდეს წვდომა ვიდეომონიტორინგის ჩანაწერზე მას უფლება აქვს მიმართოს სქაიტელის პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერს და მიუთითოს ზუსტი დრო და ადგილმდებარეობა, როდესაც განხორციელდა მისი ვიდეომონიტორინგი. იმ შემთხვევაში თუკი ვიდეოჩანაწერში სხვა იდენტიფიცირებადი პირებიც არიან აღბეჭდილნი, სქაიტელს უფლება აქვს უარი უთხრას მომხმარებელს ამ მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე;

7. მონაცემთა გაზიარება მესამე პირებისთვის

მონაცემები შესაძლოა გაზიარებულ იქნეს საბილინგო აღრიცხვის მომსახურების მიმწოდებლებთან, კომპანიებთან/ბანკებთან რომელთა საგადახდო არხების გამოყენება ხდება რათა წარმატებით შესრულდეს გადახდების ოპერაციები, ასევე შესაძლოა მონაცემები გაზიარებულ იქნეს სხვადასხვა სახელმწიფო ორგანოებთან, მათ შორის და არა მხოლოდ კერძო თუ სახელმწიფო აღმასრულებლებთან, სამართალდამცავი ორგანოებისთვის, სასამართლოსთვის, კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის, პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურისთვის იმ შემთხვევაში როდესაც მათი მოთხოვნა დაყენებულია საქართველოს კანონმდებლობის დაცვით;

აბონენტის პერსონალური მონაცემების მესამე პირისთვის გადაცემის უფლებამოსილება სქაიტელს გააჩნია აბონენტთან გაფორმებული ხელშეკრულებით ან საქართველოს კანონმდებლობით;

სქაიტელი, პერსონალური მონაცემების მესამე პირებისთვის გადაცემის პროცესში სრულად იცავს პერსონალური მონაცემების დაცვის შესახებ საქართველოს კანონს;

8. მონაცემთა უსაფრთხოება

სქაიტელში სრულად არის დაცული აბონენტთა პერსონალური მონაცემების კონფიდენციალურობა. მონაცემებზე წვდომა აქვთ მხოლოდ იმ დასაქმებულებს რომელთა სამუშაო პროცესთან უშუალო კავშირშია აღნიშნული;

სქაიტელში სრულად უზრუნველყოფილია მონაცემთა ტექნიკურად დაცულობა, რათა არ მოხდეს მონაცემთა უკანონო გასაჯაროვება, უკანონო განადგურება, მოპარვა და ა.შ.;

თუკი აბონენტი მიიჩნევს რომ სქაიტელის მიერ დარღვეულია წინამდებარე პერსონალურ მონაცემთა დაცვის პოლიტიკა, ის უფლებამოსილია მიმართოს სქაიტელს ქვემოთ მითითებულ საკონტაქტო მონაცემებზე, ასევე სქაიტელის პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერს, რომლის საკონტაქტო მონაცემები გამოქვეყნებულია სქაიტელის ვებ გვერდზე (Skytel.ge), ასევე აბონენტი უფლებამოსილია მიმართოს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურს ან სასამართლოს;

9. როგორ უკავშირდება აბონენტი სქაიტელს?

აბონენტი უფლებამოსილია მისი მონაცემების დამუშავებასთან დაკავშირებულ ნებისმიერ საკითხზე დაუკავშირდეს სქაიტელს შემდეგ საკონტაქტო მონაცემებზე:

- ცხელ ხაზზე 24 საათის განმავლობაში - 0322 500 300
- ელ.ფოსტაზე - Info@skytel.ge

სქაიტელი ვალდებულია აბონენტის მოთხოვნიდან 10 (ათი) სამუშაო დღის ვადაში დაამუშაოს მოთხოვნა და აცნობოს აბონენტს მისი მოთხოვნის დაკმაყოფილება ან მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე უარი შესაბამისი დასაბუთებული საფუძვლის წარდგენით;

კონფიდენციალურობის პოლიტიკაში ცვლილებების შეტანა

კონფიდენციალურობის პოლიტიკაში შესაძლოა პერიოდულად განხორციელდეს ცვლილებები და დამატებები. ასეთ შემთხვევაში პირველ გვერდზე შეიცვლება რედაქტირების თარიღი. განახლებული კონფიდენციალურობის პოლიტიკა ძალაში შევა პირველ გვერდზე მითითებული თარიღიდან. სასურველია, პერიოდულად შეამოწმოთ კონფიდენციალურობის პოლიტიკა, იმისათვის რომ იყოთ ინფორმირებული თუ როგორ ვიცავთ თქვენს პერსონალურ მონაცემებს.