

Политика обработки персональных данных

В этом документе ООО «Ай Эйч Пи Апплаенсес» (также в тексте «мы», «нас», «наш») описывает порядок обработки персональных данных пользователей сайта (*далее – Пользователь*) hotpoint.ru

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

- на наш юридический адрес: 398040, Липецкая область, г.о. город Липецк, г. Липецк, пл. Metallургов д. 2.
- а также по адресу: 125040, г.Москва, пр-кт Ленинградский, д. 15, стр. 10, эт. 1.
- на наш официальный адрес электронной почты: dataprivacy@ihpappliances.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 юридический адрес, 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: dataprivacy@ihpappliances.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 [hotpoint.ru](#)

Обработка обращений, поступающих через форму обратной связи

Для направления писем с вашими вопросами, обращениями или предложениями, вы можете использовать форму обратной связи по адресу [hotpoint.ru/service/contacts](#).

Если вы обратитесь к нам, для обработки вашего обращения, нам могут понадобиться ваши данные:

- ✓ фамилия, имя;
- ✓ адрес электронной почты;
- ✓ номер телефона;
- ✓ текст сообщения.

Помимо этого, нам станет доступна иная информация и файлы, предоставленные вами в обращении.

После направления обращения, с вами свяжется сотрудник ответным сообщением по контактам, указанным вами 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 [ваше согласие](#) на обработку персональных данных в соответствии с п.1 ч.1 ст.6 ФЗ-152

Все данные, полученные в рамках обработки вашего обращения, обрабатываются до завершения взаимодействия по запросу или до получения вашего отзыва согласия на обработку персональных данных (в зависимости от того, что наступит раньше), и уничтожаются по истечении 30 дней в соответствии с ч.4 - 5 ст.21 152-ФЗ.

Мы вправе продолжить обработку персональных данных при наличии законных оснований, указанных в ч.1 ст.6 152-ФЗ, например, в целях исполнения требований законодательства РФ. В таком случае сроки обработки устанавливаются законодательством РФ.

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

Ответ на ваш звонок по телефону горячей линии

Если у вас возникли вопросы о нашем сайте hotpoint.ru или любые иные вопросы, то вы также можете обратиться по телефону горячей линии 8 800 3333 887, размещенному на сайте. Обращаясь к нам по телефону горячей линии, мы попросим вас предоставить следующую информацию о вас:

- ✓ имя (фамилия и отчество в случае предоставления);
- ✓ номер контактного телефона;
- ✓ запись разговора.

Помимо этого, нам станет доступна иная информация, предоставленная вами в рамках обращения.

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 наш законный интерес по ответу на ваше обращение в соответствии с п.7 ч.1 ст.6 152-ФЗ

Данные, обрабатываемые нами в рамках ответов на обращения, обрабатываются до завершения взаимодействия по запросу и уничтожаются по истечении 30 дней в соответствии с ч.4 - 5 ст.21 152-ФЗ.

Мы вправе продолжить обработку персональных данных при наличии законных оснований, указанных в ч.1 ст.6 152-ФЗ, например, в целях исполнения требований законодательства РФ. В таком случае сроки обработки устанавливаются законодательством РФ.

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

Обработка обращений, поступающих на адрес электронной почты mdl-we_russia_shop@ihpappliances.ru

Если у вас возникли вопросы о нашем сайте hotpoint.ru или любые иные вопросы, то вы также можете обратиться по электронной почте, размещенной на сайте. Обращаясь к нам по электронной почте, мы будем обрабатывать следующую информацию о вас:

- ✓ Адрес электронной почты;
- ✓ Дата и время отправки сообщения.

Помимо этого, нам станет доступна иная информация, предоставленная вами в рамках обращения.

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 наш законный интерес по ответу на ваше обращение в соответствии с п.7 ч.1 ст.6 152-ФЗ

Данные, обрабатываемые нами в рамках ответов на обращения, обрабатываются до завершения взаимодействия по запросу и уничтожаются по истечении 30 дней в соответствии с ч.4 - 5 ст.21 152-ФЗ.

Мы вправе продолжить обработку персональных данных при наличии законных оснований, указанных в ч.1 ст.6 152-ФЗ, например, в целях исполнения требований законодательства РФ. В таком случае сроки обработки устанавливаются законодательством РФ.

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

Обработка обращений, поступающих через социальные сети и мессенджеры

Если у вас возникли вопросы с использованием сайта hotpoint.ru, или любые иные вопросы, то вы также можете обратиться к нам через социальные сети.

По факту вашего обращения, отправленного через социальную сеть, мы получаем следующие данные:

- ✓ имя (фамилия и отчество в случае предоставления);
- ✓ ссылка на ваш профиль в мессенджере или социальной сети;
- ✓ никнейм
- ✓ Сведения, доступные из вашего профиля в соответствии с вашими настройками конфиденциальности

Помимо этого, нам станет доступна иная информация, предоставленная вами в рамках взаимодействия.

В ходе обработки обращения нашего клиента, мы можем связать все прошлые обращения с вашим профилем в социальной сети или мессенджере, чтобы обеспечить корректное выполнение обращения.

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.

Для наших клиентов правовым основанием обработки указанных персональных данных является договор, заключенный с нами в зависимости от продукта или услуги в соответствии с п.5 ч.1 ст.6 152-ФЗ.

Для пользователей, не являющихся нашими клиентами, правовым основанием будет являться [согласие на обработку персональных данных](#) в соответствии с п.1 ч.1 ст.6 152-ФЗ.

Данные наших клиентов, обрабатываемые нами в рамках ответов на обращения, обрабатываются в течение 5 лет после расторжения договора.

Данные незарегистрированных пользователей, обрабатываемые нами в рамках ответов на обращения, поступающего в социальные сети или мессенджеры, обрабатываются до завершения взаимодействия по запросу или до получения вашего отзыва согласия в зависимости от того, что наступит раньше, и уничтожаются по истечении 30 дней в соответствии с ч.4 - 5 ст.21 152-ФЗ.

Мы вправе продолжить обработку персональных данных при наличии законных оснований, указанных в ч.1 ст.6 152-ФЗ, например, в целях исполнения требований законодательства РФ. В таком случае сроки обработки устанавливаются законодательством РФ.

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

Осуществление информационных и рекламных рассылок

Если вам интересно следить за новинками и акциями, вы можете подписаться на информационные рассылки на нашем сайте hotpoint.ru. Для взаимодействия с вами в рамках этого процесса, мы будем обрабатывать следующую информацию о вас:

- ✓ адрес электронной почты;
- ✓ сведения о почтовом клиенте;
- ✓ сведения об используемом браузере;
- ✓ сведения о переходах по ссылкам в электронных письмах;
- ✓ сведения о месторасположении;
- ✓ сведения об IP-адресах, с которых пользователь открывает электронное письмо

Если вы уже являетесь нашим клиентом и подписываетесь на информационные рассылки, мы также можем обрабатывать следующую информацию о вас для улучшения качества наших услуг:

- ✓ фамилия, имя, отчество;
- ✓ дата рождения;
- ✓ почтовый адрес;
- ✓ номер телефона;
- ✓ сведения о приобретенных товарах и услугах;

Помимо указанных данных, нам станет доступна иная информация, предоставленная вами при взаимодействии с нашим сайтом, включая дату подписки на рассылку.

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 ваших персональных данных](#) в соответствии с п.1 ч.1 ст.6 152-ФЗ.

Все данные, полученные в рамках обработки вашего обращения, обрабатываются до завершения нашей информационной кампании или до получения вашего отзыва согласия на обработку персональных данных (в зависимости от того, что наступит раньше), и уничтожаются по истечении 30 дней в соответствии с ч.4 - 5 ст.21 152-ФЗ.

Мы вправе продолжить обработку персональных данных и после отзыва согласия субъектом персональных данных при наличии законных оснований, указанных в ч.1 ст.6 152-ФЗ.

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

Обработка заявлений/рекламаций от потребителей

Для того, чтобы направить нам заявление или жалобу, вы можете воспользоваться функциональными возможностями нашего сайта hotpoint.ru или отправить ваше заявление почтовым отправлением. В рамках взаимодействия мы будем обрабатывать следующую информацию о вас:

- ✓ реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- ✓ фамилия, имя, отчество;
- ✓ адрес места регистрации (по паспорту, или иному документу, удостоверяющему личность);
- ✓ номер телефона;
- ✓ адрес электронной почты;
- ✓ почтовый адрес для корреспонденции;
- ✓ данные из обращения;
- ✓ реквизиты или дата заключения договора.

Помимо указанных данных, нам станет доступна иная информация, предоставленная вами при взаимодействии с нашим сайтом.

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 для обработки персональных данных является выполнение требований законодательства РФ: Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

Персональные данные обрабатываются в течение 5 лет с момента истечения конечных процессуальных сроков обжалования.

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

Аналитика посещений на сайтах

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 нашего сайта, поэтому для его корректной работы мы обрабатываем cookie-файлы: они позволяют распознать вас, когда вы посещаете наш сайт 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 следующие виды файлов cookie:

Наименование	Провайдер	Цель	Срок хранения
ga#	Google	Используется Google Analytics для сбора данных о количестве посещений пользователем веб-сайта, а также о датах первого и последнего посещения.	2 года
_ga	Google	Регистрирует уникальный идентификатор, который используется для генерации статистических данных о том, как посетитель использует веб-сайт.	2 года
_gid	Google	Регистрирует уникальный идентификатор, который используется для генерации статистических данных о том, как посетитель использует веб-сайт.	1 день
_gat	Google	Используется Google Analytics для снижения частоты запросов	1 день
yp	Яндекс	Устанавливает уникальный идентификатор для сеанса. Это позволяет веб-сайту получать данные о поведении посетителей в статистических целях.	400 дней
yandexuid	Яндекс	Регистрирует данные о поведении посетителей веб-сайта. Это используется для внутреннего анализа и оптимизации веб-сайта.	400 дней
ymex	Яндекс	Регистрирует данные о поведении посетителей веб-сайта. Это используется для внутреннего анализа и оптимизации веб-сайта.	1 год
yp	Яндекс	Устанавливает уникальный идентификатор для сеанса. Это позволяет веб-сайту получать данные о поведении посетителей в статистических целях.	400 дней
_ym_uid	Яндекс	Этот файл cookie используется для сбора неличной информации о поведении посетителя веб-сайта и неличной статистики посетителей.	1 год
_ym_d	Яндекс	Содержит дату первого посещения посетителем веб-сайта.	1 год

_ym_isad	Яндекс	Этот файл cookie используется для определения того, установлено ли в браузере посетителя какое-либо программное обеспечение для блокировки рекламы - эта информация может быть использована для того, чтобы сделать контент веб-сайта недоступным для посетителей, если веб-сайт финансируется за счет рекламы третьих лиц.	1 день
yabs-sid	Яндекс	Регистрирует данные о посетителях в результате многократных посещений и на нескольких веб-сайтах. Эта информация используется для измерения эффективности рекламы на веб-сайтах.	В период сессии
_ym_visorc	Яндекс	Сохраняет информацию о действиях, которые были выполнены пользователем во время текущего посещения веб-сайта, включая поиск по включенным ключевым словам.	1 день
_yasc	Яндекс	Собирает данные о пользователях на разных веб-сайтах - эти данные используются для повышения релевантности рекламы.	10 лет
yuidss	Яндекс	Собирает информацию о поведении пользователей на нескольких веб-сайтах. Эта информация используется для оптимизации релевантности рекламы на веб-сайте.	400 дней
_ym_synced	Яндекс	Отслеживает взаимодействие пользователя с функцией панели поиска веб-сайта. Эти данные могут быть использованы для ознакомления пользователя с соответствующими продуктами или услугами.	постоянно
_ym_uid	Яндекс	Собирает данные о навигации и поведении пользователя на веб-сайте. Это используется для составления статистических отчетов и тепловых карт для владельца веб-сайта.	Постоянно
i	Яндекс	устанавливается для записи анонимных пользовательских данных, таких как IP-адрес, географическое местоположение, посещенные веб-сайты, объявления, на которые нажимал пользователь, и т.д., для получения соответствующей рекламы.	1 год, 1 месяц и 4 дня
sync_cookie_csrf	Яндекс	используется для отслеживания связи с веб-сайтом и сторонними платформами управления данными. Файл cookie также собирает информацию о поведении пользователя на веб-сайте, которая	10 минут

		используется для оптимизации веб-сайта.	
--	--	-----------------------------------------	--

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, сведения о возрасте, поле, id пользователя, а также данные о ваших действиях в интернете.

Эти технологии используются для отслеживания вашего поведения на сайте и сбора демографической 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 аналитического сервиса — **Яндекс.Метрика** и **Google Analytics**. Более подробная информация о сервисе представлена в разделе Политики «[Передача третьим лицам](#)».

Cookie-файлы таких сторонних сервисов используются нами в статистических, аналитических и маркетинговых целях.

Персональные данные, собираемые сервисами веб-аналитики, обрабатываются при предварительном получении Согласия на обработку персональных данных через cookie-баннер. 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.

Отказаться от установки cookie-файлов сторонних аналитических сервисов вы можете с помощью соответствующих настроек вашего браузера.

Передача данных третьим лицам

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

Цель обработки	Третьи лица и ссылка на веб-сайт, если это применимо	Цель передачи	Адрес третьего лица
Сбор аналитики	ООО «Яндекс» Политика конфиденциальности	провайдер сервиса Яндекс.Метрика	119021, г. Москва, ул. Льва Толстого, д.16

	ООО «ВК» Политика конфиденциальности	провайдер сервиса аналитики mail.ru	125167, г. Москва, Ленинградский проспект д.39, стр.79
	Google LLC Политика конфиденциальности	Провайдер услуг веб-аналитики(Google Analytics)	США
Контроль гарантийных случаев	Arçelik Политика конфиденциальности	Организация процесса контроля гарантийных случаев	(Турция, Стамбул, Карагач КАД, № 2–6, Сютлоче, Бейоглу)
Рассылки	ООО «Инсейлс Рус» Политика конфиденциальности	Обслуживание информационной системы	(125047, город Москва, 1–Я Тверская–Ямская ул, д. 21)
	ООО «Дэйринг Энд Янг»	Осуществление рассылок	(420012, Республика Татарстан, город Казань, ул. Волкова, д. 59, офис 302)
	ООО «МЕРА Рус Медиа»	Осуществление рассылок	(123112 г. Москва, Пресненская наб., д. 6 строение 2, этаж 23, пом 1, комната 32)
	ООО «Емейл солджерс»	Осуществление рассылок	(390000, г. Рязань, ул. Николодворянская, д. 18, пом. Н1)
Обработка обращений	ООО «Колибри»	Обработка обращений через онлайн-чат	(620027, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Свердлова, д. 11А)
	ООО «Ай Эйч Пи Апплаенсес»	Обработка обращений	(125040, город Москва, Ленинградский пр–кт, д. 15 стр. 10, этаж 1)
	ООО «РСС Медиа»	Обработка обращений	(113112, Россия, г.Москва, Пресненская наб., дом 8, стр.1., эт.24, пом.245М, комн.6)
	ООО «Эдил-Импорт»	Обработка обращений	(140125, Московская область, город Раменское, село Михайловская Слобода, ул. Промышленная, д. 1, стр. 1, этаж 1, помещение 105)
Организация мероприятий	ООО «Максимайс» Политика конфиденциальности	Организация мероприятий	119034, город Москва, ул. Пречистенка, д.40/2 стр.1)

	ООО «Ай Эйч Пи Апплаенсес» Политика конфиденциальности	Организация мероприятий	(398040, Липецкая область, город Липецк, пл. Металлургов, д.2)
	ООО «Беко»	Организация мероприятий	(601021, Владимирская область, д. Федоровское, ул. Сельская, д.49)

Сбор персональных данных несовершеннолетних

Наш сайт не предназначен для обработки персональных данных несовершеннолетних до 14 лет. Если у вас есть основания полагать, что ребенок предоставил нам свои персональные данные, то просим вас сообщить нам об этом, написав на почту dataprivacy@ihpappliances.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 правовые, организационные и технические меры по обеспечению безопасности персональных данных, предусмотренные ст. 18, 18.1 и 19 152-ФЗ, в том числе:

- назначение ответственного за организацию обработки персональных данных;
- назначение ответственного за обеспечение безопасности персональных данных в информационных системах;
- ограничение состава лиц, допущенных к обработке персональных данных;
- ознакомление субъектов с требованиями федерального законодательства и нормативных документов Оператора по обработке и защите персональных данных;
- организация учета, хранения и обращения носителей, содержащих информацию с персональными данными;
- проверка готовности и эффективности использования средств защиты информации;
- разграничение доступа пользователей к информационным ресурсам и программно-аппаратным средствам обработки информации;
- регистрация и учет действий пользователей информационных систем персональных данных;
- использование антивирусных средств и средств восстановления системы защиты персональных данных;
- применение в необходимых случаях средств межсетевое экранирования, обнаружения вторжений, анализа защищенности и средств криптографической защиты информации.

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.

Дата публикации: 21 февраля 2025 г.