

ПОЛОЖЕНИЕ **об условиях оказания информационно-справочных услуг** **и порядке работы с обращениями Потребителей**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет условия, порядок, сроки и принципы работы с обращениями Потребителей (далее – Обращение) в адрес ООО «Семейная аптека «Апрель» (ОГРН 1132309005817) (далее – Общество).

1.2. Общество осуществляет обработку обращений по всем вопросам, связанным с ее деятельностью, включая, но не ограничиваясь:

- Работой сайта «<https://apteka-april.ru/>» и мобильного приложения «Аптека Апрель» (далее – Сервисы).
- Участием в программах лояльности и маркетинговых акциях («Апрель + Аптечный клуб»);
- Оформлением, оплатой, доставкой, возвратом и качеством товаров (работ, услуг);
- Сотрудничеством, партнерством.
- Обработкой персональных данных;
- Действиями (бездействием) сотрудников и представителей Общества.

1.3. Обращение – любое сообщение направленное в адрес Общества и содержащее: запрос, вопрос, предложение, заявление, жалоба, претензия, требование, уведомление или иное сообщение, независимо от его формы (устной, письменной, электронной).

1.4. Общество оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Положение. Продолжение использования услуг и взаимодействие с Обществом после внесения изменений означает согласие заявителя с такими изменениями.

2. КАТЕГОРИИ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Общество осуществляет классификацию обращений в целях оптимизации рабочего процесса следующим образом:

- Информационно-справочные запросы: обращения, содержащие вопросы относительно деятельности аптек, наличия товаров, текущих акций, правил участия в программах лояльности;
- Сервисные обращения: вопросы и сообщения, связанные с процессами оформления заказов, оплатой, доставкой, а также техническими сбоями в сервисах;
- Претензионные обращения потребителей: обращения, связанные с недовольством качеством товаров, сроками выполнения обязательств, действиями сотрудников, регулируемые Федеральным законом РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей». Обращения, связанные с программой лояльности, включают вопросы и проблемы, касающиеся оплат, функционирования программы и иных связанных с ней вопросов.
- Обращения субъектов персональных данных: запросы, связанные с реализацией прав, предусмотренных федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных».

2.2. Для направления Обращений используются следующие каналы связи:

2.2.1. Официальные каналы (для официальных претензий/обращений):

- Почтовая связь (заказным письмом с уведомлением) по адресу: 350007, г. Краснодар, ул. им. Захарова, д. 25, офис 1, ООО «Семейная аптека «Апрель».

2.2.2. Специальный порядок для обращений Субъектов ПДн:

- Для реализации прав, предусмотренных ст. 14 гл. 3 Закона о ПДн (доступ, уточнение, блокирование, уничтожение, отзыв согласия, возражение против обработки), Субъект ПДн обязан направить обращение исключительно через официальные каналы (п. 2.2.1).

- Такое обращение в соответствии с п. 3 ст. 14 главы 3 Закона о ПДн должно содержать:
- ФИО, адрес для ответа.
- Номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи и выдавшем органе.
- Сведения, подтверждающие участие в отношениях с Обществом (номер карты лояльности, номер телефона, привязанный к учетной записи, копии чеков и т.д.).
- Подпись (для бумажного обращения) или усиленную квалифицированную электронную подпись (для электронного).

Обращения Субъектов ПДн, не соответствующие указанным требованиям или поступившие через нерегламентированные или оперативные каналы, рассматриваться не будут.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ И ОТВЕТА

3.1. Обработка и рассмотрение всех обращений осуществляется в сроки, предусмотренные законодательством, регулирующим соответствующую категорию обращений.

3.2. Ответ на обращение направляется по тому же каналу связи, через который поступило обращение, за исключением случаев, когда заявитель указал иной способ получения ответа. Ответ на обращение субъекта персональных данных направляется по адресу, указанному заявителем в обращении.

3.3. Общество оставляет за собой право не рассматривать обращение по существу в следующих случаях:

- Оно анонимно (за исключением сообщений об угрозе жизни, здоровью или безопасности);
- Содержит нецензурную лексику, оскорбления, угрозы;
- Текст не поддается прочтению или пониманию;
- Ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;
- По вопросу заявителю ранее был дан исчерпывающий ответ и в новом обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- Обращение Субъекта ПДн не содержит данных, достаточных для идентификации и подтверждения полномочий заявителя и по иным основаниям предусмотренным действующим законодательством.

4. ОСНОВАНИЯ И УСЛОВИЯ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

4.1. Общество является оператором персональных данных, определяя цели, состав и порядок обработки персональных данных, а также осуществляя их обработку. Условия и порядок обработки, включая цели, виды данных, сроки, права субъекта персональных данных, меры безопасности и сведения об обработчиках, изложены в разделе 7 Пользовательского соглашения и в «Политике конфиденциальности персональных данных Клиентов» размещённых на официальном сайте Общества по адресу: «<https://apteka-april.ru/>».

4.2. Последствия отзыва согласия на обработку ПДн.

Отзыв согласия на обработку персональных данных, на основании которого осуществляется рассмотрение обращения, делает невозможным дальнейшую работу с таким обращением, и оно подлежит закрытию. Данные, обработка которых основана на

иных
продолжают обрабатываться.

правовых

основаниях

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящее Положение является внутренним документом Общества, регулирующим работу с обращениями, и публикуется для неограниченного доступа в информационных целях.

5.2. Отношения, связанные с реализацией прав Субъектов ПДн, регулируются в первую очередь Законом о ПДн и «Политикой конфиденциальности персональных данных Клиентов» в отношении обработки персональных данных Обществом.

Реквизиты для официальных обращений:

ООО

«Семейная

аптека

«Апрель»

ОГРН: 1132309005817

Юридический и почтовый адрес: 350007, г. Краснодар, ул. им. Захарова, д. 25, офис 1.

Официальный сайт: «<https://apteka-april.ru/>»