შპს „საქართველოს ფოსტის“ მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების დამუშავების პოლიტიკა

შპს „საქართველოს ფოსტის“ მომსახურებით, მათ შორის, ელექტრონული პლატფორმების საშუალებით შესაბამისი პროდუქტებით/სერვისებით სარგებლობამდე, მომხმარებელი ვალდებულია გაეცნოს პერსონალური მონაცემების დამუშავების პოლიტიკას, რომელიც განსაზღვრავს შპს „საქართველოს ფოსტის“ მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების დამუშავების საფუძვლებს, მიზნებს, საშუალებებს, მონაცემთა კატეგორიებს, რომლებიც მუშავდება, მომხმარებელთა უფლებებს და ვალდებულებებს, მათი უფლებების დაცვის მექანიზმებს, მონაცემთა უსაფრთხოების დაცვის გარანტიებს და შენახვის ვადებს და წარმოადგენს შპს „საქართველოს ფოსტის“ მომსახურებით სარგებლობის სტანდარტული სახელშეკრულებო პირობების განუყოფელ ნაწილს.

შპს „საქართველოს ფოსტა“ მომხმარებლის პერსონალურ მონაცემებს ამუშავებს „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონისა და წინამდებარე დოკუმენტის შესაბამისად.

მომხმარებლის მიერ შპს „საქართველოს ფოსტისათვის“ პერსონალური მონაცემების მიწოდება აუცილებელი პირობაა ხელშეკრულების დასადებად და შპს „საქართველოს ფოსტის“ მომსახურებით, მათ შორის, ელექტრონული პლატფორმების საშუალებით შესაბამისი პროდუქტებით/სერვისებით სარგებლობისათვის. ამასთან, შპს „საქართველოს ფოსტა“ ამუშავებს მხოლოდ მომხმარებლის მიერ მიწოდებულ პერსონალურ მონაცემებს.

მომხმარებელი, რომელიც შპს „საქართველოს ფოსტას“ საკუთარი ნებით მიაწოდებს პერსონალურ მონაცემებს, ავტომატურად ანიჭებს მას აღნიშნული მონაცემების მომსახურების გაწევის მიზნით დამუშავების უფლებას.

წინამდებარე დოკუმენტი შესაძლოა პერიოდულად განახლდეს, რის შესახებაც ინფორმაცია აისახება შპს „საქართველოს ფოსტის“ ვებგვერდზე www.gpost.ge.

ტერმინთა განმარტება

წინამდებარე დოკუმენტში გამოყენებულ ტერმინებს აქვს შემდეგი მნიშვნელობა:

- **შპს „საქართველოს ფოსტა“** - საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად რეგისტრირებული კერძო სამართლის იურიდიული პირი (საიდენტიფიკაციო ნომერი: 203836233; მისამართი: ქ.

თბილისი, სადგურის მოედანი N2, 0100; ტელ: 0322-24-09-09), რომელიც წარმოადგენს პერსონალურ მონაცემთა დამუშავებისთვის პასუხისმგებელ პირს, ინდივიდუალურად განსაზღვრავს მონაცემთა დამუშავების მიზნებსა და საშუალებებს და უშუალოდ ან დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირის მეშვეობით ახორციელებს მონაცემთა დამუშავებას, ხოლო გარკვეულ შემთხვევებში წარმოადგენს დამუშავებაზე უფლებამოსილ პირს, რომელიც პერსონალურ მონაცემებს ამუშავებს დამუშავებისთვის პასუხისმგებელი პირისთვის ან მისი სახელით მხოლოდ სამართლებრივი აქტის ან დამუშავებისთვის პასუხისმგებელ პირთან დადებული წერილობითი შეთანხმების საფუძველზე;

- **შპს „საქართველოს ფოსტის“ მომსახურება** - მომხმარებლისათვის საფოსტო-საკურიერო, ლოჯისტიკური და მასთან დაკავშირებული სერვისების, მათ შორის, ელექტრონული პლატფორმების საშუალებით ხელმისაწვდომი პროდუქტების/სერვისების მიწოდება, რომელიც შეიძლება მოიცავდეს სათანადო ანაზღაურების მიღების სანაცვლოდ, დადგენილი წესის შესაბამისად, საფოსტო გზავნილის/საქონლის (შემდეგში - გზავნილი) მიღებას, დამუშავებას, დახარისხებას, დასაწყობებას, განბაჟებას, ტრანსპორტირებასა ან/და მიწოდებას, მათ შორის, დანიშნულების ქვეყანაში მიწოდებას, მოქმედი კანონმდებლობის, მსოფლიო საფოსტო კონვენციისა და მსოფლიო საფოსტო კავშირის (UPU) წესების ან/და უცხო ქვეყნის საფოსტო ადმინისტრაციებთან გაფორმებული მრავალმხრივი ან/და ორმხრივი შეთანხმებების შესაბამისად. მომსახურება ასევე მოიცავს მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებული მომხმარებლის განცხადების/საჩივრის/რეკლამაციის განხილვას; ამასთან, შპს „საქართველოს ფოსტა“, მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად გაცემული ნებართვის/სერთიფიკატის საფუძველზე, ახორციელებს საბაჟო საწყობის საქმიანობას, ფლობს საფოსტო გზავნილების გადამზიდავის საწყობებს და საქონლის შენახვის ადგილებს, უზრუნველყოფს საავიაციო სატვირთო ტერმინალის ოპერირებას;

- **ელექტრონული პლატფორმები** - შპს „საქართველოს ფოსტის“ ვებგვერდი www.gpost.ge და მისი chat box-ის ფუნქციონალი; ვებგვერდი www.maleo.ge; Gpost-ის მობილური აპლიკაცია; Maleo-ს მობილური აპლიკაცია; ელექტრონული ფოსტა info@gpost.ge; ელექტრონული ფოსტა services@gpost.ge; ელექტრონული ფოსტა info@maleo.ge; შპს „საქართველოს ფოსტის“ facebook-ის ოფიციალური ვებგვერდი და მისი inbox-ი; Maleo-ს facebook-ის ოფიციალური ვებგვერდი და მისი inbox-ი;

- **მონაცემთა დამუშავების ავტომატური საშუალებები** – შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მონაცემთა დამუშავებისთვის გამოყენებული ინფორმაციული ტექნოლოგიები, მათ შორის, ელექტრონული პლატფორმები;

- **მონაცემთა დამუშავების არაავტომატური საშუალებები** - შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მონაცემთა დამუშავებისთვის გამოყენებული სხვა საშუალებები, გარდა ინფორმაციული ტექნოლოგიებისა: მომხმარებლის განცხადების/საჩივრის/რეკლამაციის მატერიალური სახით მიღება კანცელარიის ან სხვა უფლებამოსილი თანამშრომლის მიერ;

- **მონაცემთა ნახევრად ავტომატური საშუალებები** – შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მონაცემთა დამუშავებისთვის ერთობლივად გამოყენებული ავტომატური და არაავტომატური საშუალებები: მომხმარებლის მატერიალური სახით მიღებული განცხადების/საჩივრის/რეკლამაციის ელექტრონულ ფორმატში გადაყვანა და ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენებით მათი შემდგომი დამუშავება;

- **მონაცემთა ფსევდონიმიზაცია** – მონაცემთა იმგვარი დამუშავება, როდესაც დამატებითი ინფორმაციის გამოყენების გარეშე შეუძლებელია მონაცემების კონკრეტულ მომხმარებელთან დაკავშირება და ეს დამატებითი ინფორმაცია შენახულია ცალკე და ტექნიკური და ორგანიზაციული ზომების მეშვეობით მონაცემების იდენტიფიცირებულ ან იდენტიფიცირებად ფიზიკურ პირთან დაკავშირება არ ხდება;

- **პერსონალური მონაცემი** - ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც უკავშირდება იდენტიფიცირებულ ან იდენტიფიცირებად ფიზიკურ პირს. 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;

- **ბიომეტრიული მონაცემი** – ტექნიკური საშუალებების გამოყენებით დამუშავებული, მომხმარებლის ფიზიკურ, ფიზიოლოგიურ ან ქცევის მახასიათებელთან (როგორიცაა, მაგალითად: სახის გამოსახულება, ხმის მახასიათებელი ან დაქტილოსკოპიური მონაცემები) დაკავშირებული მონაცემი, რომელიც მისი უნიკალური იდენტიფიცირების ან ვინაობის დადასტურების შესაძლებლობას იძლევა;

- **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;

- **მომხმარებელი** - ნებისმიერი ფიზიკური პირი (გამგზავნი/გზავნილის წარმდგენი/ადრესატი/გზავნილის მიმღები/წარმომადგენელი), რომელიც სარგებლობს ან გამოთქვამს შპს „საქართველოს ფოსტის“ მომსახურებით სარგებლობის სურვილს, მათ შორის, შპს „საქართველოს ფოსტის“ პოტენციური, არსებული ან ყოფილი მომხმარებელი, განცხადების/საჩივრის/რეკლამაციის ავტორი, შპს „საქართველოს ფოსტის“ ვიზიტორი, რომლის შესახებაც მუშავდება მონაცემი და რომელიც წარმოადგენს მონაცემთა სუბიექტს;

- **მომხმარებლის თანხმობა** - მომხმარებლის მიერ პერსონალური მონაცემების წინამდებარე დოკუმენტით განსაზღვრული მიზნებით დამუშავების შესახებ გამოხატული ნება;

- **მონაცემთა დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირი** - პირი, რომელიც მონაცემებს ამუშავებს შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ ან მისი სახელით, კერძოდ, პარტნიორი/ქვეკონტრაქტორი ორგანიზაციები, მათ შორის, გადაზიდვის მწარმოებელი კომპანიები და უცხო ქვეყნის საფოსტო ადმინისტრაციები, რომლებიც გადაცემულ მონაცემებს ამუშავებენ მხოლოდ მომსახურების გაწევის მიზნით, აგრეთვე პარტნიორი/ქვეკონტრაქტორი ორგანიზაციები, რომლებიც გადაცემულ მონაცემებს ამუშავებენ მხოლოდ პირდაპირი მარკეტინგის განხორციელების მიზნით.

- **პირდაპირი მარკეტინგი** - ტელეფონის, ფოსტის, ელექტრონული ფოსტის ან სხვა ელექტრონული საშუალებით მომხმარებლისათვის ინფორმაციის პირდაპირი და უშუალო მიწოდება ფიზიკური პირის ან/და იურიდიული პირის, საქონლის, იდეის, მომსახურების, სამუშაოს ან/და წამოწყების, აგრეთვე საიმიჯო და სოციალური თემატიკისადმი ინტერესის ფორმირების, შენარჩუნების, რეალიზაციის ან/და მხარდაჭერის მიზნით.

მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების დამუშავების პრინციპები

შპს „საქართველოს ფოსტა“ მომხმარებლის პერსონალურ მონაცემებს ამუშავებს შემდეგი პრინციპების დაცვით:

- მონაცემები უნდა დამუშავდეს კანონიერად, სამართლიანად, მომხმარებლისათვის გამჭვირვალედ და მისი ღირსების შეულახავად. მონაცემთა დამუშავების გამჭვირვალობის ვალდებულება არ ვრცელდება კანონით დადგენილ გამონაკლის შემთხვევებზე;
- მონაცემები უნდა შეგროვდეს/მოპოვებული უნდა იქნეს მხოლოდ კონკრეტული, მკაფიოდ განსაზღვრული და ლეგიტიმური მიზნებისთვის. დაუშვებელია მონაცემთა შემდგომი დამუშავება სხვა, მონაცემთა დამუშავების თავდაპირველ მიზანთან შეუთავსებელი მიზნით;
- მონაცემები უნდა დამუშავდეს მხოლოდ იმ მოცულობით, რომელიც აუცილებელია შესაბამისი ლეგიტიმური მიზნის მისაღწევად. მონაცემები იმ მიზნის თანაზომიერი უნდა იყოს, რომლის მისაღწევადაც ისინი მუშავდება;
- მონაცემები უნდა იყოს ნამდვილი, ზუსტი და, საჭიროების შემთხვევაში, განახლებული. მონაცემთა დამუშავების მიზნების გათვალისწინებით, არაზუსტი მონაცემები უნდა გასწორდეს, წაიშალოს ან განადგურდეს გაუმართლებელი დაყოვნების გარეშე;
- მონაცემები შეიძლება შენახულ იქნეს მხოლოდ იმ ვადით, რომელიც აუცილებელია მონაცემთა დამუშავების შესაბამისი ლეგიტიმური მიზნის მისაღწევად. იმ მიზნის მიღწევის შემდეგ, რომლისთვისაც მუშავდება მონაცემები, ისინი უნდა წაიშალოს, განადგურდეს ან შენახული უნდა იქნეს დეპერსონალიზებული ფორმით, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ მონაცემთა დამუშავება განსაზღვრულია კანონით ან/და კანონის შესაბამისად გამოცემული კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით და მონაცემთა შენახვა აუცილებელი და პროპორციული ზომაა დემოკრატიულ საზოგადოებაში აღმატებული ინტერესების დასაცავად;
- მონაცემების უსაფრთხოების დაცვის მიზნით მონაცემთა დამუშავებისას მიღებული უნდა იქნეს ისეთი ტექნიკური და ორგანიზაციული ზომები, რომლებიც სათანადოდ უზრუნველყოფს მონაცემთა დაცვას, მათ შორის, უნებართვო ან უკანონო დამუშავებისგან, შემთხვევითი დაკარგვისგან, განადგურებისგან ან/და დაზიანებისგან.

მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების დამუშავების საფუძვლები

შპს „საქართველოს ფოსტა“ მომხმარებლის პერსონალურ მონაცემებს ამუშავებს, თუ:

- მომხმარებელმა განაცხადა თანხმობა მის შესახებ მონაცემთა ერთი ან რამდენიმე კონკრეტული მიზნით დამუშავებაზე;
- მონაცემთა დამუშავება აუცილებელია მომხმარებელთან დადებული გარიგებით ნაკისრი ვალდებულების შესასრულებლად ან მომხმარებლის მოთხოვნით გარიგების დასადებად;
- მონაცემთა დამუშავება აუცილებელია მომხმარებლისათვის მომსახურების გასაწევად;
- მონაცემთა დამუშავება აუცილებელია მომხმარებლის განცხადების/საჩივრის/რეკლამაციის განსახილველად;

- მონაცემთა დამუშავება გათვალისწინებულია კანონით;
- მონაცემთა დამუშავება საჭიროა შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ საქართველოს კანონმდებლობით მისთვის დაკისრებული მოვალეობების შესასრულებლად;
- მონაცემთა დამუშავება აუცილებელია შპს „საქართველოს ფოსტის“ საქმიანობის განხორციელების, უსაფრთხოების, საკუთრების და სხვა კანონიერი ინტერესების დაცვის, საიდუმლო ინფორმაციის გამჟღავნების თავიდან აცილების მიზნებისთვის;
- მონაცემთა დამუშავება აუცილებელია შპს „საქართველოს ფოსტის“ მნიშვნელოვანი ლეგიტიმური ინტერესების დასაცავად, რომელიც მდგომარეობს მაღალი ხარისხის მომსახურების უზრუნველყოფასა და მომხმარებელთა კმაყოფილების მიღწევაში და საჭიროებს:

  საოპერაციო და სამუშაო პროცესის ორგანიზებასა და წარმართვას შეფერხებების გარეშე, შესაძლო მოკლე დროში, რაც გულისხმობს სამუშაო პროცესის ოპტიმიზაციისათვის საჭირო ინფორმაციის შეგროვებასა და ანალიზს, ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენებას, პარტნიორი/ქვეკონტრაქტორი ორგანიზაციების ჩართულობას და უცხო ქვეყნის საფოსტო ადმინისტრაციებთან თანამშრომლობას; გზავნილების დადგენილი წესის შესაბამისად, უსაფრთხო დამუშავების ეფექტიანი მონიტორინგისა და მათ მიმართ განხორციელებული შესაძლო მართლსაწინააღმდეგო ქმედების პრევენციის, აღკვეთისა და გამოვლენის მექანიზმების დანერგვას, მათ შორის, ვიდეომონიტორინგის განხორციელების გზით; საქმიანობის განხორციელებისათვის საჭირო მატერიალური ფასეულობების უსაფრთხოების უზრუნველყოფას, მომხმარებელთა საკუთრების, კონფიდენციალური ინფორმაციის დაცვას, შესაძლო მართლსაწინააღმდეგო ქმედების პრევენციის, აღკვეთისა და გამოვლენისათვის საჭირო მექანიზმების დანერგვას; მომხმარებელთა სატელეფონო ზარების აუდიომონიტორინგს, უკუკავშირის მოთხოვნას, შემოსული განცხადებების/საჩივრების/რეკლამაციების შინაარსობრივ ანალიზს, ელექტრონულ პლატფორმებზე მომხმარებელთა მიერ განხორციელებულ აქტივობებზე დაკვირვებას, კვლევებისა და გამოკითხვების წარმოებას, რათა მოხდეს მომხმარებელთა მოთხოვნებისა და ინტერესების შესაბამისი ხარისხის მომსახურების შეთავაზება ან/და ახალი პროდუქტების/სერვისების დანერგვა; შეთავაზებული პროდუქტების/სერვისების შესახებ ფართო მასების ინფორმირებას.

მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების დამუშავების მიზნები

შპს „საქართველოს ფოსტა“ მომხმარებლის პერსონალურ მონაცემებს ამუშავებს შემდეგი მიზნებით:

- მომხმარებლისათვის მომსახურების გაწევისა და ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულების მიზნით, მათ შორის, მომხმარებლის იდენტიფიცირების, შპს „საქართველოს ფოსტის“ ელექტრონულ პლატფორმებზე რეგისტრაციის შედეგად შექმნილი პირადი ანგარიშების, შეკვეთების და მოთხოვნების მართვის, მოთხოვნილი პროდუქტის/სერვისის ან/და პროდუქტის/სერვისის შესახებ ინფორმაციის მიწოდების ან/და განცხადების/საჩივრის/რეკლამაციის განხილვის ან/და კონსულტაციის გაწევის მიზნით იმ ფარგლებში, რაც აუცილებელია მომხმარებლის მოთხოვნებისა და ინტერესების შესაბამისად შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მომხმარებლის წინაშე ნაკისრი ვალდებულებების შესასრულებლად;

- პირდაპირი მარკეტინგის განხორციელების მიზნით, მათ შორის, შპს „საქართველოს ფოსტის“ საქმიანობის ფარგლებში და მისგან გამომდინარე კომპანიის შესახებ ინფორმაციის, ახალი პროდუქტების/სერვისების, აქციების, სპეციალური შეთავაზებების ან/და სარეკლამო მასალის მიწოდების/გაცნობის მიზნით;
- საქმიანობის განხორციელების, უსაფრთხოების, საკუთრებისა და სხვა კანონიერი ინტერესების დაცვის, კონფიდენციალური ინფორმაციის გამჟღავნების თავიდან აცილების, შესაძლო მართლსაწინააღმდეგო ქმედების პრევენციის, აღკვეთისა და გამოვლენის მიზნით;
- მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების ან/და ახალი პროდუქტების/სერვისების დანერგვის მიზნით;
- კანონმდებლობით დაკისრებული სხვა მოვალეობების შესრულების მიზნით.

მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების შეგროვების/მოპოვების წყაროები

შპს „საქართველოს ფოსტა“ მომხმარებლის პერსონალურ მონაცემებს აგროვებს/მოიპოვებს უშუალოდ მომხმარებლისგან შემდეგი საშუალებებით:

- შპს „საქართველოს ფოსტის“ სერვისცენტრის უფლებამოსილი წარმომადგენლისათვის ან/და ელექტრონული პლატფორმების საშუალებით შესაბამისი პროდუქტის/სერვისის ან/და ინფორმაციის მიღების მოთხოვნით მიმართვის შედეგად;
- შპს „საქართველოს ფოსტის“ სერვისცენტრში განხორციელებული ვიზიტის შედეგად;
- მომსახურების, მათ შორის, ელექტრონული პლატფორმების საშუალებით შესაბამისი პროდუქტებით/სერვისებით მიღების მიზნით, მათ შორის, გზავნილის გაგზავნის/მიღებისათვის საჭირო იდენთიფიცირების გავლის შედეგად;
- შპს „საქართველოს ფოსტის“ ქოლ-ცენტრში ან სხვა უფლებამოსილ სტრუქტურულ ერთეულში განხორციელებული სატელეფონო კომუნიკაციის შედეგად;
- შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ შესაბამისი განცხადებით/საჩივრით/რეკლამაციით მიმართვის შედეგად.

მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების დამუშავების საშუალებები

შპს „საქართველოს ფოსტა“ მომხმარებლის პერსონალურ მონაცემებს ამუშავებს ნახევრად ავტომატური და ავტომატური საშუალებების გამოყენებით.

მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების კატეგორიები

შპს „საქართველოს ფოსტა“ ამუშავებს მომხმარებლის შემდეგი კატეგორიის პერსონალურ მონაცემებს:

მომხმარებლის საიდენთიფიკაციო მონაცემები:

- სახელი და გვარი;
- პირადი ნომერი;
- პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტზე დატანილი მონაცემები (მომხმარებლის იდენტიფიცირებისა და გზავნილის მიღების/ჩაბარების, საბაჟო პროცედურების ან/და დანიშნულების ქვეყნის საფოსტო ადმინისტრაციისთვის ინფორმაციის გადაცემის მიზნით);
- ხელმოწერა (მათ შორის, ელექტრონული ხელმოწერა);
- დაბადების თარიღი (მხოლოდ 18+ მომხმარებლისათვის ელექტრონული პლატფორმების საშუალებით ხელმისაწვდომი პროდუქტების/სერვისების მიწოდების მიზნით).

შენიშვნა: ელექტრონული პლატფორმების საშუალებით მომსახურების მიღება შეუძლია მხოლოდ სრულწლოვან ფიზიკურ პირს. ამასთან, შპს „საქართველოს ფოსტა“ მოკლებულია შესაძლებლობას, გადაამოწმოს მომხმარებლის მიერ მითითებული ინფორმაციის უტყუარობა და სისწორე, მათ შორის, მომხმარებლის ასაკი.

მომხმარებლის საკონტაქტო მონაცემები:

- მისამართი;
- მობილური ტელეფონის ნომერი;
- ელექტრონული ფოსტის მისამართი.

მომხმარებლის ბიომეტრიული მონაცემები:

- ვიზუალური გამოსახულება (ვიდეომინიტორინგის საშუალებით);
- სახის გამოსახულება (პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტზე დატანილი ფოტოს საშუალებით);
- ხმა (აუდიომონიტორინგის საშუალებით).

მომხმარებლის წარმომადგენლის/გზავნილის წარმომდგენის/გზავნილის მიმღების საინდენთიფიკაციო და სხვა მონაცემები:

- წარმომადგენლობის უფლებამოსილების მიმნიჭებელ დოკუმენტში ასახული ინფორმაცია, წარმომადგენლის უფლებამოსილების ფარგლები;
- წარმომადგენლის/გზავნილის წარმომდგენის/გზავნილის მიმღების სახელი და გვარი;
- წარმომადგენლის/გზავნილის წარმომდგენის/გზავნილის მიმღების პირადი ნომერი;

- პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტზე დატანილი მონაცემები (მომხმარებლის იდენტიფიცირებისა და გზავნილის მიღების/ჩაბარების, აგრეთვე საბაჟო პროცედურების მიზნით);
- წარმომადგენლის/გზავნილის წარმომდგენის/გზავნილის მიმღების ხელმოწერა (მათ შორის, ელექტრონული ხელმოწერა);
- გზავნილის მიმღების კავშირი ადრესატთან (გზავნილის ჩაბარების ფაქტის დადასტურების მიზნით).

გზავნილის შესახებ მონაცემები:

- გზავნილის კოდი;
- გზავნილის წონა;
- გზავნილის მიღებისა და ჩაბარების თარიღი;
- გზავნილის შიგთავსის ღირებულება (საბაჟო პროცედურების, გზავნილის დაზღვევის ან/და დანიშნულების ქვეყნის საფოსტო ადმინისტრაციისთვის ინფორმაციის გადაცემის მიზნით);
- გზავნილის შიგთავსის აღწერილობა (საბაჟო პროცედურების, გზავნილის დაზღვევის ან/და დანიშნულების ქვეყნის საფოსტო ადმინისტრაციისათვის ინფორმაციის გადაცემის მიზნით);
- გზავნილის იმპორტიორის შესახებ მონაცემები (CN22 და CN23 ფორმის გზავნილებზე დანიშნულების ქვეყნის საფოსტო ადმინისტრაციისათვის ინფორმაციის გადაცემის მიზნით);
- გზავნილის თანმხლები დოკუმენტების ტიპები და იდენთიფიკატორები (CN22 და CN23 ფორმის გზავნილებზე: ინვოისი, სერთიფიკატი, ლიცენზია და სხვა შესაბამისი დოკუმენტები გზავნილის შიგთავსის, გამომგზავნი/დანიშნულების ქვეყნების მიხედვით, დანიშნულების ქვეყნის საფოსტო ადმინისტრაციისათვის ინფორმაციის გადაცემის მიზნით);
- სასაქონლო კოდი (HS) (დანიშნულების ქვეყნის საფოსტო ადმინისტრაციისათვის ინფორმაციის გადაცემის მიზნით);
- საქონლის წარმოშობის ქვეყანა (დანიშნულების ქვეყნის საფოსტო ადმინისტრაციისათვის ინფორმაციის გადაცემის მიზნით);
- გზავნილის მოძრაობის/ადგილმდებარეობის შესახებ ინფორმაცია.

მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებული მონაცემები:

- ინფორმაცია მომსახურების ხელშეკრულების დადების თარიღისა და მოქმედების ვადის, ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესახებ;
- ინფორმაცია მომსახურების ხელშეკრულებაში ცვლილებების/დამატებების შეტანის თარიღისა და მოქმედების ვადის, შეცვლილი/დამატებული პირობების შესახებ;
- ინფორმაცია მომსახურების ხელშეკრულების პირობების შესრულების/დარღვევის შესახებ;
- მომსახურების ხელშეკრულების შესრულებასთან/დარღვევასთან დაკავშირებით მომხმარებელთან წარმოებული კომუნიკაცია.

ელექტრონულ პლატფორმაზე რეგისტრაციასთან დაკავშირებული მონაცემები:

- ელექტრონულ პლატფორმაზე რეგისტრირებული მომხმარებლის პირადი ანგარიშის ავტორიზაციის პარამეტრები (მომხმარებლის სახელი და პაროლი);
- ელექტრონული პლატფორმის პირადი ანგარიშის ბალანსზე არსებული თანხა, ანგარიშსწორებისა და დავალიანების ოდენობის შესახებ მონაცემები;
- ინფორმაცია ელექტრონული პლატფორმების საშუალებით შეკვეთილი პროდუქტის/სერვისის შესახებ (მათ შორის, შეკვეთის ნომერი, შეკვეთის თარიღი).

ანგარიშსწორებასთან/დავალიანებასთან დაკავშირებული მონაცემები:

- ინფორმაცია ნაღდი ან უნაღდო ანგარიშსწორების გზით წარმოებული გადახდების შესახებ, სალაროს შემოსავლის ორდერი, საბანკო გადარიცხვის ქვითარი, საგადახდო დავალება (დოკუმენტის ნომერი, თარიღი, გადამხდელი, თანხა, დანიშნულება, ბანკი);
- დავალიანების არსებობის, მისი ოდენობისა და წარმოშობის საფუძველთან დაკავშირებული ინფორმაცია;
- საბანკო ანგარიშის ნომერი.

შენიშვნა: შპს „საქართველოს ფოსტა“ არ ინახავს/არ აქვს წვდომა მომხმარებლის საბანკო ბარათის მონაცემებზე. მუშავდება ინფორმაცია მხოლოდ მომხმარებლის მიერ მომსახურების საფასურის გადახდის მიზნით წარმოებული ანგარიშსწორების შესახებ, ხოლო საბანკო ანგარიშის მონაცემები - მომხმარებლისათვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურების ან მომხმარებლის მიერ ზედმეტად/შეცდომით გადახდილი თანხის დაბრუნების მიზნებით.

მომხმარებლის მიერ ან მომხმარებლისათვის მიყენებულ ზიანთან დაკავშირებული მონაცემები:

- ზიანის მიმყენებელი პირის საინდენთიფიკაციო მონაცემები;
- გარემოებები, რომლებშიც მოხდა ზიანის მიყენება;
- მიყენებული ზიანის ოდენობა;
- მოკვლევის ფარგლებში მოძიებული სხვა ინფორმაცია.

მომსახურების ხარისხისა და მომხმარებლის კმაყოფილების შესახებ მონაცემები:

- ტელეფონით, ელექტრონული ფოსტით ან ელექტრონული პლატფორმების სხვა საკომუნიკაციო საშუალებების გამოყენებით მომხმარებლისგან მიღებული ინფორმაცია;
- მომსახურების ხარვეზებთან დაკავშირებით მომხმარებლის განცხადების/საჩივრის/რეკლამაციის საფუძველზე მიღებული ინფორმაცია;
- კვლევებისა და გამოკითხვების შედეგად მომხმარებლისგან მიღებული პასუხები.

კანონმდებლობით დაკისრებული მოვალეობების შესასრულებლად საჭირო მონაცემები:

- სასამართლოსათვის შესაბამისი განჩინების საფუძველზე გადასაცემი ინფორმაცია;
- საგამოძიებო/სამართალდამცავი ორგანოსათვის, კანონმდებლობით დადგენილი წესით გადასაცემი ინფორმაცია;
- საბაჟო ორგანოსათვის, მოქმედი კანონმდებლობისა და სანებართვო პირობების შესაბამისად, საბაჟო საწყობის საქმიანობასთან, საფოსტო გზავნილების გადამზიდავის საწყობებისა და

საქონლის შენახვის ადგილების ოპერირებასთან დაკავშირებით, აგრეთვე საბაჟო პროცედურების, მათ შორის, დეკლარირებისა და განბაჟების მიზნებისათვის გადასაცემი ინფორმაცია (მათ შორის, გზავნილის გადაცემის დამადასტურებელი დოკუმენტები, რომლებიც შეიცავენ მომხმარებლის საიდენტიფიკაციო მონაცემებს, გზავნილის გადაცემის ადგილისა და თარიღის შესახებ ინფორმაციას, ან გზავნილის გამომგზავნისათვის დაბრუნების დამადასტურებელი დოკუმენტები);

- სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოსათვის, მოქმედი კანონმდებლობისა და სერთიფიკატის ფარგლებში, საავიაციო სატვირთო ტერმინალის ოპერირებასთან დაკავშირებით გადასაცემი ინფორმაცია;
- საგადასახადო ორგანოსათვის, მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად, გადასახადით დაბეგვრის მიზნებისათვის გადასაცემი ინფორმაცია.

მომხმარებლის თანხმობასთან დაკავშირებული მონაცემები:

- თანხმობის ფაქტის დადასტურებასთან დაკავშირებული მონაცემი;
- თანხმობის მიცემის დრო;
- თანხმობის გამოხმობის ფაქტის დადასტურებასთან დაკავშირებული მონაცემი;
- თანხმობის გამოხმობის დრო.

პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით დამუშავებული მონაცემები:

- სახელი და გვარი;
- მისამართი;
- ტელეფონის ნომერი;
- ელექტრონული ფოსტის მისამართი.

Cookies ფაილები:

- მომხმარებლის ავტორიზაციის პარამეტრები.

ვიდეომონიტორინგი

საქმიანობის განხორციელების, უსაფრთხოების, საკუთრებისა და სხვა კანონიერი ინტერესების დაცვის, კონფიდენციალური ინფორმაციის გამჟღავნების თავიდან აცილების, გზავნილების დადგენილი წესის შესაბამისად, უსაფრთხო დამუშავების ეფექტიანი მონიტორინგის და მათ მიმართ განხორციელებული შესაძლო მართლსაწინააღმდეგო ქმედების პრევენციის, აღკვეთისა და გამოვლენის, მომხმარებელთა განცხადებების/საჩივრების/რეკლამაციების განხილვის მიზნით ხორციელდება შპს „საქართველოს ფოსტის“ შენობა-ნაგებობებისა და მათი გარე პერიმეტრის ვიდეომონიტორინგი, რომლის შედეგადაც მუშავდება მომხმარებლის ვიზუალური გამოსახულება და მისი ვიზიტის ამსახველი მონაცემები.

აუდიომონიტორინგი

მომსახურების გაწევის, მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების, ხარვეზების აღმოფხვრის, მომხმარებელთან უკუკავშირისა და უსაფრთხოების მიზნით ხორციელდება შპს „საქართველოს ფოსტის“ სატელეფონო ზარების აუდიომონიტორინგი, რომლის შედეგადაც მუშავდება მომხმარებლის ხმა და მის მიერ ოპერატორისთვის მიწოდებული მონაცემები. ამასთან, აუდიომონიტორინგის დაწყებისთანავე ხორციელდება მომხმარებლის გაფრთხილება აუდიომონიტორინგის განხორციელების შესახებ და განემარტება უარის თქმის უფლება.

Cookies ფაილები

შპს „საქართველოს ფოსტა“ იყენებს Cookies ფაილებს, რომელიც აუცილებელია ვებგვერდის გამართული მუშაობისთვის. Cookies ფაილები ვებგვერდს საშუალებას აძლევს დაიმახსოვროს მომხმარებლის ავტორიზაციის პარამეტრები ავტომატური შესვლისთვის.

მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების უსაფრთხოება

პერსონალური მონაცემების უსაფრთხოების დაცვის მიზნით შპს „საქართველოს ფოსტა“ მონაცემთა დამუშავებისას იღებს ისეთ ტექნიკურ და ორგანიზაციულ ზომებს, რომლებიც სათანადოდ უზრუნველყოფს მონაცემთა დაცვას, მათ შორის, უნებართვო ან უკანონო დამუშავებისგან, შემთხვევითი დაკარგვისგან, განადგურებისგან ან/და დაზიანებისგან.

შპს „საქართველოს ფოსტა“ პერსონალური მონაცემების უსაფრთხო დამუშავების უზრუნველსაყოფად:

- ახორციელებს თანამშრომელთა ტრენინგებს მონაცემთა დამუშავებისას კანონმდებლობით გათვალისწინებული მოთხოვნებისა და მონაცემთა უსაფრთხოების დაცვის საკითხების შესახებ;
- თანამშრომელთა ფუნქციებისა და მოვალეობების შესაბამისად განსაზღვრავს მონაცემებზე წვდომის ფარგლებს;
- უზრუნველყოფს, რომ თანამშრომლები, აგრეთვე დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირები დაიცავენ მათ მიერ დამუშავებული პერსონალური მონაცემების კონფიდენციალობას და უსაფრთხოებას, სათანადო მავალდებულებული ხელშეკრულებების საფუძველზე;
- ახორციელებს სისტემატიურ მონიტორინგს თანამშრომლებისა და მონაცემთა დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირების მიერ მონაცემთა უკანონო დამუშავების ფაქტების თავიდან ასაცილებლად, გამოსავლენად და აღსაკვეთად;

- აღრიცხავს ელექტრონული ფორმით არსებული მონაცემების მიმართ შესრულებულ ყველა მოქმედებას, მათ შორის, ინციდენტებს, მონაცემთა შეგროვებას, შეცვლას, მათზე წვდომას, მათი გამჟღავნების (გადაცემის), დაკავშირებისა და წაშლის შესახებ ინფორმაციას;
- უზრუნველყოფს მონაცემების ფსევდონიმიზაციას, როდესაც მონაცემთა ამგვარი დამუშავებით შესაძლებელია დამუშავების მიზნის მიღწევა;
- ნერგავს მომხმარებლის ავთენთიფიკაციის მექანიზმებს;
- ნერგავს ინციდენტების აღმოჩენის, შეტყობინებისა და რეაგირების ეფექტურ სისტემას.

შენიშვნა: შპს „საქართველოს ფოსტის“ ელექტრონულ პლატფორმებზე რეგისტრაციის შედეგად გახსნილი მომხმარებლის პირადი ანგარიში ხელმისაწვდომია მხოლოდ მის მიერ შერჩეული სახელისა და პაროლის საშუალებით. პირადი ანგარიშის გახსნის დროს ავტორიზაციის მიზნით მომხმარებელი ელექტრონული ფოსტის მისამართზე იღებს შესაბამის წვდომის კოდს, ხოლო მობილური ტელეფონის ნომერზე გაგზავნილი კოდი ემსახურება ტელეფონის ნომრის დაზუსტებას. მომხმარებელი იღებს სრულ პასუხისმგებლობას მისი პირადი ანგარიშით განხორციელებულ ნებისმიერ ქმედებაზე. იმ შემთხვევაში, თუ მესამე პირს აქვს წვდომა მომხმარებლის ანგარიშზე, ივარაუდება, რომ ის მოქმედებს სათანადო უფლებამოსილების ფარგლებში და შპს „საქართველოს ფოსტა“ არ იღებს პასუხისმგებლობას დამდგარ შედეგებზე.

შპს „საქართველოს ფოსტა“ პერსონალური მონაცემების უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად ითვალისწინებს მონაცემთა კატეგორიებს, მოცულობას, მონაცემთა დამუშავების მიზანს, ფორმას, საშუალებებს და მომხმარებლის უფლებების დარღვევის შესაძლო საფრთხეს, აგრეთვე პერიოდულად აფასებს მონაცემთა უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად მიღებული ტექნიკური და ორგანიზაციული ზომების ეფექტიანობას და, საჭიროების შემთხვევაში, უზრუნველყოფს მონაცემთა უსაფრთხოების დასაცავად ადეკვატური ზომების მიღებასა ან/და არსებულის განახლებას.

მომხმარებლის თანხმობა

შპს „საქართველოს ფოსტის“ მომსახურებით სარგებლობით, მათ შორის, ელექტრონული პლატფორმების გამოყენებით მომხმარებელი აცხადებს თანხმობას, შპს „საქართველოს ფოსტამ“ დაამუშაოს მის მიერ მიწოდებული პერსონალური მონაცემები წინამდებარე დოკუმენტით განსაზღვრული მიზნებით.

მომხმარებლის უფლებები

მონაცემთა დამუშავების შესახებ ინფორმაციის მიღების უფლება

მომხმარებელს უფლება აქვს შპს „საქართველოს ფოსტას“ მოსთხოვოს იმის დადასტურება, მუშავდება თუ არა მის შესახებ მონაცემები, დასაბუთებულია თუ არა მონაცემთა დამუშავება და მოთხოვნის შესაბამისად, არაუგვიანეს 10 სამუშაო დღის ვადაში (გარდა განსაკუთრებული შემთხვევისა, როდესაც სათანადო დასაბუთებით ხდება ამ ვადის არაუმეტეს 10 სამუშაო დღით

გაგრძელება, რის შესახებაც მომხმარებელს ეცნობება დაუყოვნებლივ), უსასყიდლოდ მიიღოს შემდეგი ინფორმაცია:

- მომხმარებლის შესახებ რომელი მონაცემები მუშავდება, აგრეთვე ამ მონაცემების დამუშავების საფუძველი და მიზანი;
- მონაცემების შეგროვების/მოპოვების წყარო;
- რა ვადით ინახება მონაცემები, ხოლო თუ კონკრეტული ვადის განსაზღვრა შეუძლებელია, ვადის განსაზღვრის რა კრიტერიუმები არსებობს;
- რა უფლებები აქვს მომხმარებელს;
- ვისზე გაიცემა მომხმარებლის შესახებ მონაცემები, მონაცემთა გაცემის საფუძველი და მიზანი, აგრეთვე სათანადო გარანტიები, თუ მონაცემები გადაეცა სხვა სახელმწიფოს ან საერთაშორისო ორგანიზაციას;
- 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.

მომხმარებელს უფლება აქვს, თავად აირჩიოს ინფორმაციის მიწოდების ფორმა. ამასთან, თუ მომხმარებელი სხვა ფორმით არ მოითხოვს ინფორმაციის მიწოდებას, მას ინფორმაცია მიეწოდება იმავე ფორმით, რომლითაც მოხდა ინფორმაციის მოთხოვნა.

შპს „საქართველოს ფოსტა“ უფლებამოსილია მომხმარებელს საჭიროებისამებრ მიაწოდოს ნებისმიერი ინფორმაცია, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ინფორმაციის გაცემა კანონს ეწინააღმდეგება.

მონაცემთა გაცნობისა და ასლის მიღების უფლება

მომხმარებელს უფლება აქვს, გაეცნოს მის შესახებ არსებულ პერსონალურ მონაცემებს და უსასყიდლოდ მიიღოს ამ მონაცემების ასლები, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც მონაცემთა გაცნობისთვის ან/და მონაცემთა ასლების გაცემისთვის დადგენილია გონივრული საფასური მონაცემთა შენახვის ფორმისგან განსხვავებული ფორმით მათი გაცემისთვის დახარჯული რესურსის ან/და მოთხოვნის სიხშირის გამო.

მომხმარებელს უფლება აქვს, გაეცნოს მის შესახებ არსებულ პერსონალურ მონაცემებს ან/და მიიღოს მათი ასლები მოთხოვნიდან არაუგვიანეს 10 სამუშაო დღის ვადაში, გარდა განსაკუთრებული შემთხვევისა, როდესაც სათანადო დასაბუთებით ხდება ამ ვადის არაუმეტეს 10 სამუშაო დღით გაგრძელება, რის შესახებაც მომხმარებელს ეცნობება დაუყოვნებლივ.

მომხმარებელს უფლება აქვს, გაეცნოს მის შესახებ არსებულ პერსონალურ მონაცემებს ან/და მიიღოს მათი ასლები იმ ფორმით, რომლითაც დაცულია შპს „საქართველოს ფოსტაში“. მომხმარებელს აგრეთვე უფლება აქვს, მოითხოვოს მის შესახებ მონაცემთა ასლების მიწოდება განსხვავებული ფორმით, შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ დადგენილი გონივრული საფასურის სანაცვლოდ და იმ შემთხვევაში, თუ ეს ტექნიკურად შესაძლებელია.

მცდარი, არაზუსტი ან/და არასრული მონაცემების გასწორების, განახლების ან/და შევსების მოთხოვნის უფლება

მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს მის შესახებ მცდარი, არაზუსტი ან/და არასრული მონაცემების გასწორება, განახლება ან/და შევსება. მოთხოვნის წარდგენიდან არაუგვიანეს 10 სამუშაო დღისა, თუ საქართველოს კანონმდებლობით სხვა ვადა არ არის დადგენილი, მონაცემები უნდა გასწორდეს, განახლდეს ან/და შეივსოს ან მომხმარებელს ეცნობოს მოთხოვნაზე უარის თქმის საფუძველი და განემარტოს უარის გასაჩივრების წესი.

მონაცემთა დამუშავების შეწყვეტის, წაშლის ან განადგურების მოთხოვნის უფლება

მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს მის შესახებ მონაცემთა დამუშავების შეწყვეტა, წაშლა ან განადგურება. მოთხოვნის წარდგენიდან არაუგვიანეს 10 სამუშაო დღისა, თუ საქართველოს კანონმდებლობით სხვა ვადა არ არის დადგენილი, უნდა შეწყდეს მონაცემთა დამუშავება ან/და მონაცემები უნდა წაიშალოს ან განადგურდეს ან მომხმარებელს უნდა ეცნობოს მოთხოვნაზე უარის თქმის საფუძველი და განემარტოს უარის გასაჩივრების წესი.

შპს „საქართველოს ფოსტას“ უფლება აქვს, უარი თქვას მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე, თუ:

- არსებობს მონაცემთა დამუშავების სხვა საფუძველი;
- მონაცემები მუშავდება სამართლებრივი მოთხოვნის ან შესაგებლის დასაბუთების მიზნით;
- მონაცემთა დამუშავება აუცილებელია გამოხატვის ან ინფორმაციის თავისუფლების უფლების განსახორციელებლად;
- მონაცემები მუშავდება კანონით გათვალისწინებული საჯარო ინტერესებისთვის არქივირების მიზნით, სამეცნიერო ან ისტორიული კვლევის ან სტატისტიკური მიზნებისთვის და მონაცემთა დამუშავების შეწყვეტის, წაშლის ან განადგურების უფლების განხორციელება შეუძლებელს გახდის ან მნიშვნელოვნად დააზიანებს დამუშავების მიზნების მიღწევას.

მონაცემთა დაბლოკვის მოთხოვნის უფლება

მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს მონაცემთა დაბლოკვა, თუ არსებობს ერთ-ერთი შემდეგი გარემოება:

- მომხმარებელი სადავოს ხდის მონაცემების ნამდვილობას ან სიზუსტეს;
- მონაცემთა დამუშავება უკანონოა, თუმცა მომხმარებელი ეწინააღმდეგება მათ წაშლას და ითხოვს მონაცემთა დაბლოკვას;
- მონაცემები საჭირო აღარ არის მათი დამუშავების მიზნის მისაღწევად, თუმცა მომხმარებელს ისინი სჭირდება საჩივრის/სარჩელის წარსადგენად;
- მომხმარებელი მოითხოვს მონაცემთა დამუშავების შეწყვეტას, წაშლას ან განადგურებას და მიმდინარეობს ამ მოთხოვნის განხილვა;
- არსებობს მონაცემების მტკიცებულებად გამოყენების მიზნით შენახვის აუცილებლობა.

მონაცემები უნდა დაიბლოკოს მათი დაბლოკვის მიზეზის არსებობის ვადით და ამ ვადის განმავლობაში, თუ ეს ტექნიკურად შესაძლებელია, მონაცემთა დაბლოკვის შესახებ გადაწყვეტილება თან უნდა ერთოდეს შესაბამის მონაცემებს.

მომხმარებელს შეიძლება უარი ეთქვას მონაცემების დაბლოკვაზე, როდესაც მონაცემების დაბლოკვამ შეიძლება საფრთხე შეუქმნას:

- შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ კანონით ან/და კანონითა და მის საფუძველზე გამოცემული კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით მისთვის დაკისრებული მოვალეობების შესრულებას;
- კანონის შესაბამისად საჯარო ინტერესის სფეროსთვის მიკუთვნებული ამოცანების შესრულებას ან საქართველოს კანონმდებლობით შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ მინიჭებული უფლებამოსილების განხორციელებას;
- შპს „საქართველოს ფოსტის“ ან მესამე პირის ლეგიტიმურ ინტერესებს, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც არსებობს მომხმარებლის, განსაკუთრებით არასრულწლოვანის, უფლებების დაცვის აღმატებული ინტერესი;
- მომხმარებლის ან მესამე პირის სასიცოცხლო ინტერესების დაცვას.

მომხმარებელს უფლება აქვს, მიიღოს ინფორმაცია მონაცემთა დაბლოკვის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების ან მონაცემთა დაბლოკვაზე უარის თქმის საფუძვლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებისთანავე, დაუყოვნებლივ, მაგრამ არაუგვიანეს მოთხოვნიდან 3 სამუშაო დღისა.

მონაცემთა დაბლოკვის შემთხვევაში მონაცემები, გარდა მათი შენახვისა, შესაძლოა სხვაგვარად დამუშავდეს შემდეგ შემთხვევებში:

- მომხმარებლის თანხმობით;
- სამართლებრივი მოთხოვნის ან შესაგებლის დასასაბუთებლად;
- შპს „საქართველოს ფოსტის“ ან მესამე პირის ინტერესების დასაცავად;
- კანონის შესაბამისად, საჯარო ინტერესის დასაცავად.

მონაცემთა გადატანის მოთხოვნის უფლება

მონაცემთა ავტომატური დამუშავების შემთხვევაში, თუ ეს ტექნიკურად შესაძლებელია, მომხმარებელს უფლება აქვს, მიიღოს სტრუქტურიზებული, საზოგადოდ გამოყენებადი და მანქანურად წაკითხვადი ფორმატით მის მიერ მიწოდებული მონაცემები ან მოითხოვოს ამ მონაცემთა სხვა დამუშავებისთვის პასუხისმგებელი პირისთვის გადაცემა.

თანხმობის გამოხმობის უფლება

მომხმარებელს უფლება აქვს, ნებისმიერ დროს, ყოველგვარი განმარტების ან დასაბუთების გარეშე, იმავე ფორმით, რომლითაც თანხმობა განაცხადა ან ნებისმიერი სხვა მკაფიოდ გამოხატული ფორმით, გამოიხმოს მის მიერ გაცემული თანხმობა. ამ შემთხვევაში, მომხმარებლის მოთხოვნის შესაბამისად, მონაცემთა დამუშავება უნდა შეწყდეს ან/და დამუშავებული მონაცემები წაიშალოს ან განადგურდეს მოთხოვნიდან არაუგვიანეს 10 სამუშაო დღისა, თუ მონაცემთა დამუშავების სხვა საფუძველი არ არსებობს.

მომხმარებელს თანხმობის გამოხმობამდე უფლება აქვს, მოითხოვოს და მიიღოს ინფორმაცია თანხმობის გამოხმობის შესაძლო შედეგების შესახებ.

პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მონაცემთა დამუშავების შეწყვეტის მოთხოვნის უფლება

მომხმარებელს უფლება აქვს ნებისმიერ დროს, ყოველგვარი საფასურის ან შეზღუდვის გარეშე, მოითხოვოს პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მონაცემთა დამუშავების შეწყვეტა იმავე ფორმით, რომლითაც პირდაპირი მარკეტინგი ხორციელდება ან ნებისმიერი სხვა მკაფიოდ გამოხატული ფორმით. ამ შემთხვევაში, მომხმარებლის მოთხოვნის შესაბამისად, პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მონაცემთა დამუშავება უნდა შეწყდეს მოთხოვნის მიღებიდან გონივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს 7 სამუშაო დღისა. აღნიშნულის უზრუნველსაყოფად შპს „საქართველოს ფოსტას“ ეკისრება მომხმარებლის მიერ თანხმობის გამოხმობის შესახებ ინფორმაციის გაცვლის ვალდებულება.

გასაჩივრების უფლება

მომხმარებელს უფლება აქვს, პერსონალური მონაცემების დამუშავებისას მისი უფლებების დარღვევის შემთხვევაში კანონით დადგენილი წესით მიმართოს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურს ან სასამართლოს.

მომხმარებლის უფლებების შეზღუდვა

მომხმარებლის უფლებები, გარდა გასაჩივრების უფლებისა, შეიძლება შეიზღუდოს, თუ ეს პირდაპირ არის გათვალისწინებული საქართველოს კანონმდებლობით, ამით არ ირღვევა ადამიანის ძირითადი უფლებები და თავისუფლებები, ეს არის აუცილებელი და პროპორციული ზომა დემოკრატიულ საზოგადოებაში და ამ უფლებების განხორციელებამ შეიძლება საფრთხე შეუქმნას კანონით გათვალისწინებულ ლეგიტიმურ ინტერესებს, მათ შორის, შპს „საქართველოს ფოსტის“ სამართლებრივი მოთხოვნის ან შესაგებლის დასაბუთებას და მხოლოდ იმ მოცულობით, რომელიც აუცილებელია შეზღუდვის მიზნის მისაღწევად.

მომხმარებლის უფლებების განხორციელება უზრუნველყოფილი უნდა იყოს უსასყიდლოდ, გარდა კანონით დადგენილი გამონაკლისებისა. ამასთან, მომხმარებლის მიერ მოთხოვნის არაგონივრული სიხშირით წარდგენის შემთხვევაში შპს „საქართველოს ფოსტა“ უფლებამოსილია უარი განაცხადოს მის შესრულებაზე, რის შესახებაც ვალდებულია დაუყოვნებლივ წერილობით აცნობოს მომხმარებელს და განუმარტოს გასაჩივრების უფლების შესახებ.

მომხმარებლის ვალდებულებები

სრული და ზუსტი ინფორმაციის მიწოდებისა და მისი განახლების ვალდებულება

მომხმარებელი ვალდებულია შპს „საქართველოს ფოსტის“ მომსახურებით, მათ შორის, ელექტრონული პლატფორმების საშუალებით შესაბამისი პროდუქტებით/სერვისებით სარგებლობის მიზნით, მიაწოდოს მას სრული და ზუსტი ინფორმაცია და საჭიროების შემთხვევაში უზრუნველყოს მისი განახლება.

პირადი ანგარიშის ავტორიზაციის პარამეტრების უსაფრთხოდ შენახვის ვალდებულება

მომხმარებელი ვალდებულია უსაფრთხოდ შეინახოს შპს „საქართველოს ფოსტის“ ელექტრონულ პლატფორმებზე რეგისტრაციის შედეგად გახსნილი პირადი ანგარიშის ავტორიზაციის პარამეტრები.

შენიშვნა: შპს „საქართველოს ფოსტა“ არ იღებს პასუხისმგებლობას მომხმარებლის ვალდებულებების შეუსრულებლობით დამდგარ შედეგებზე.

ვის შეიძლება გადაეცეს მომხმარებლის პერსონალური მონაცემები და რა საფუძვლით

შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების გადაცემა შესაძლოა განხორციელდეს მონაცემთა დამუშავებაზე უფლებამოსილი და დამუშავებისთვის პასუხისმგებელი შემდეგი პირებისათვის:

- პარტნიორი/ქვეკონტრაქტორი ორგანიზაციებისთვის, მათ შორის, საერთაშორისო გადაზიდვის მწარმოებელი კომპანიებისათვის, რომლებიც შპს „საქართველოს ფოსტის“ დავალებით უზრუნველყოფენ მომხმარებლისათვის მომსახურების გაწევისათვის საჭირო შესაბამისი სამუშაოს (გზავნილების დამუშავება, გადაზიდვა) შესრულებას.

აღნიშნულ ორგანიზაციებს მომხმარებლის პერსონალური მონაცემები გადაეცემა შესაბამისი ხელშეკრულების საფუძველზე, რომლითაც გათვალისწინებულია მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების დაცვის გარანტიები და კონტროლის მექანიზმები.

ზემოაღნიშნულ ორგანიზაციებს მომხმარებლის შესახებ შესაძლოა გადაეცეს შემდეგი სახის ინფორმაცია: მომხმარებლის საიდენთიფიკაციო და საკონტაქტო, აგრეთვე გზავნილის შესახებ მონაცემები.

გადაცემული ინფორმაცია აღნიშნული ორგანიზაციების მიერ გამოყენებული იქნება მხოლოდ მომსახურების გაწევის მიზნით, მათ შორის, საბაჟო პროცედურების გასავლელად.

- უცხო ქვეყნის საფოსტო ადმინისტრაციებისთვის საერთაშორისო გზავნილების დამუშავებისა და ადრესატებისათვის გადაცემის მიზნით.

უცხო ქვეყნის საფოსტო ადმინისტრაციებს მომხმარებლის პერსონალური მონაცემები გადაეცემა მსოფლიო საფოსტო კავშირის (UPU) წევრობიდან გამომდინარე, რომელიც აერთიანებს 192 ქვეყანას და ქმნის ერთიან საფოსტო ტერიტორიას საფოსტო გზავნილების შეუფერხებელი ურთიერთგაცვლისა და ტრანზიტის უზრუნველსაყოფად, მსოფლიო საფოსტო კონვენციისა და მსოფლიო საფოსტო კავშირის რეგულაციების, საფოსტო მომსახურების ფარგლებში პერსონალური მონაცემების გადაცემის, მათ შორის, ელექტრონული გაცვლის შესახებ საფოსტო ადმინისტრაციებს შორის გაფორმებული ორმხრივი და მრავალმხრივი შეთანხმებების საფუძველზე, რომლებითაც გათვალისწინებულია მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების დაცვის გარანტიები.

უფრო კონკრეტულად, UPU-ს კონვენცია ადგენს, რომ მისი მონაწილე საფოსტო ადმინისტრაციები მომსახურების მიწოდების პროცესში დადგენილი ფორმატით ცვლიან გზავნილთან დაკავშირებულ ინფორმაციას. გარდა ამისა, შპს „საქართველოს ფოსტა“ საერთაშორისო საფოსტო კორპორაციის (IPC) მრავალმხრივი შეთანხმებების მხარეა, რომლებიც ითვალისწინებენ მონაცემების ელექტრონულ გაცვლას (DSA1 და DSA2).

საფოსტო ადმინისტრაციებს მომხმარებლის შესახებ შესაძლოა გადაეცეს შემდეგი სახის ინფორმაცია: მომხმარებლის საიდენთიფიკაციო და საკონტაქტო, აგრეთვე გზავნილის შესახებ მონაცემები.

გადაცემული ინფორმაცია საფოსტო ადმინისტრაციების მიერ გამოყენებული იქნება მხოლოდ მომსახურების გაწევის მიზნით, მათ შორის, საბაჟო პროცედურების გასავლელად.

- პარტნიორი/ქვეკონტრაქტორი ორგანიზაციებისთვის, პირდაპირი მარკეტინგის განხორციელების მიზნით.

აღნიშნულ ორგანიზაციებს მომხმარებლის პერსონალური მონაცემები გადაეცემა სარეკლამო ან სხვა შესაბამისი მომსახურების გაწევის შესახებ ხელშეკრულების საფუძველზე, რომლითაც გათვალისწინებულია მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების დაცვის გარანტიები და კონტროლის მექანიზმები.

ზემოაღნიშნულ ორგანიზაციებს მომხმარებლის შესახებ შესაძლოა გადაეცეს შემდეგი სახის ინფორმაცია: სახელი, გვარი, მისამართი, ტელეფონის ნომერი და ელექტრონული ფოსტის მისამართი.

გადაცემული ინფორმაცია აღნიშნული ორგანიზაციების მიერ გამოყენებული იქნება შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ მხოლოდ სარეკლამო ან სხვა შესაბამისი მომსახურების გაწევის მიზნით.

- Google-სა და Meta-სათვის ელექტრონულ პლატფორმებზე წვდომის უზრუნველსაყოფად (Cookies ფაილები).

აღნიშნული ორგანიზაციები იცავენ ევროკომისიის რეგულაციებით განსაზღვრულ პერსონალური მონაცემების დაცვის გარანტიებს.

- სასამართლოსათვის შესაბამისი განჩინების საფუძველზე;
- საგამოძიებო/სამართალდამცავი ორგანოსათვის კანონმდებლობით დადგენილი წესით;
- საბაჟო ორგანოსათვის, მოქმედი კანონმდებლობისა და სანებართვო პირობების შესაბამისად, საბაჟო საწყობის საქმიანობასთან, საფოსტო გზავნილების გადამზიდავის საწყობებისა და საქონლის შენახვის ადგილების ოპერირებასთან დაკავშირებით, აგრეთვე საბაჟო პროცედურების, მათ შორის, დეკლარირებისა და განბაჟების მიზნებისათვის;
- სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოსათვის, მოქმედი კანონმდებლობისა და სერთიფიკატის ფარგლებში, საავიაციო სატვირთო ტერმინალის ოპერირებასთან დაკავშირებით;
- საგადასახადო ორგანოსათვის, მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად, გადასახადით დაბეგვრის მიზნებისათვის.

მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების შენახვის ვადა

- მომხმარებლის მიერ შპს „საქართველოს ფოსტის“ მომსახურებით, მათ შორის, ელექტრონული პლატფორმების საშუალებით შესაბამისი პროდუქტებით/სერვისებით სარგებლობის ფარგლებში დამუშავებული პერსონალური მონაცემები, მათ შორის, მომხმარებლის საიდენტიფიკაციო, საკონტაქტო, მომსახურების გაწევასთან, ელექტრონულ პლატფორმებზე რეგისტრაციასთან და ანგარიშსწორებასთან/დავალიანებასთან დაკავშირებული ინფორმაცია ინახება მომსახურების გაწევის ფაქტის დადასტურების მიზნით საჭირო გონივრული ვადის განმავლობაში, მაგრამ არაუმეტეს 10 წლისა მომსახურების შეწყვეტიდან/დასრულებიდან (ელექტრონულ პლატფორმებზე რეგისტრაციის შემთხვევაში - პირადი ანგარიშის გაუქმებიდან), შესაძლო მოთხოვნის ხანდაზმულობის საერთო ვადის გათვალისწინებით (საფუძველი: მსოფლიო საფოსტო კავშირის რეგულაციები, საფოსტო მომსახურების ფარგლებში პერსონალური მონაცემების გადაცემის, მათ შორის, ელექტრონული გაცვლის შესახებ საფოსტო ადმინისტრაციებს შორის არსებული მრავალმხრივი შეთანხმებები (DSA1, DSA2); საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი);

- გზავნილის შესახებ მონაცემები ინახება არაუმეტეს 6 თვის ვადით, რეკლამაციის წარდგენის ვადების გათვალისწინებით (საფუძველი: მსოფლიო საფოსტო კონვენცია);

- გზავნილის გადაცემის დამადასტურებელი დოკუმენტები, რომლებიც შეიცავენ მომხმარებლის საიდენტიფიკაციო მონაცემებს, გზავნილის გადაცემის ადგილისა და თარიღის შესახებ ინფორმაციას, ან გზავნილის გამომგზავნისათვის დაბრუნების დამადასტურებელი დოკუმენტები ინახება არანაკლებ 3 წლის ვადით მოთხოვნისამებრ საბაჟო ორგანოსათვის წარდგენის მიზნით (საფუძველი: საქართველოს საბაჟო კოდექსი; „საქართველოს საბაჟო ტერიტორიაზე საქონლის გადაადგილებისა და გაფორმების შესახებ ინსტრუქციების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ფინანსთა მინისტრის 2019 წლის 29 აგვისტოს №257 ბრძანება);

- მომხმარებლის საიდენთიფიკაციო და მომსახურების გაწევასთან, აგრეთვე ანგარიშსწორებასთან/დავალიანებასთან დაკავშირებული ინფორმაცია ინახება არანაკლებ 3 წლის განმავლობაში იმ კალენდარული წლის დასრულებიდან, რომლის საგადასახადო ვალდებულების დადგენისთვისაც იგი არის აუცილებელი (საფუძველი: საქართველოს საგადასახადო კოდექსი);

- მომხმარებლის მიერ ან მომხმარებლისათვის მიყენებულ ზიანთან დაკავშირებული ინფორმაცია ინახება 3 წლის ვადით შესაძლო მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადის გათვალისწინებით (საფუძველი: საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი);

- პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით დამუშავებული ინფორმაცია ინახება პირდაპირი მარკეტინგის განხორციელების ვადით, აგრეთვე მომხმარებლის მიერ პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მონაცემთა დამუშავების შეწყვეტის მოთხოვნამდე (საფუძველი: „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი);

- მომხმარებლის მიერ მის შესახებ მონაცემთა დამუშავებაზე თანხმობის მიცემისა და თანხმობის გამოხმობის დრო და ფაქტი ინახება მომსახურების განხორციელების ვადით და მომსახურების შეწყვეტიდან 1 წლის განმავლობაში, აგრეთვე პირდაპირი მარკეტინგის განხორციელების ვადით და პირდაპირი მარკეტინგის განხორციელების შეწყვეტიდან 1 წლის განმავლობაში (საფუძველი: „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი);

- ვიდეომინიტორინგისა და აუდიომონიტორინგის შედეგად მოპოვებული მონაცემები ინახება არაუმეტეს 6 თვის ვადით, რეკლამაციის წარდგენის ვადების გათვალისწინებით, აგრეთვე კანონმდებლობით გათვალისწინებული მოთხოვნის შესრულების მიზნით (საფუძველი: მსოფლიო საფოსტო კონვენცია; „საბაჟო საწყობისა და თავისუფალი ვაჭრობის პუნქტის საქმიანობის ნებართვების გაცემის წესებისა და პირობების შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 16 სექტემბრის №455 დადგენილება).