УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Тикетпро»

_____ К.Р. Сущинский

10.06.2026

ПОЛИТИКА
в отношении обработки персональных данных
билетного оператора

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Общество с ограниченной ответственностью «Тикетпро» (далее – Общество, Оператор) осуществляет обработку персональных данных в соответствии с Законом Республики Беларусь от 7 мая 2021 г. № 99-З «О защите персональных данных» (далее – Закон) и иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь.

1.2. Настоящая Политика определяет порядок обработки персональных данных, категории субъектов персональных данных, цели обработки персональных данных, правовые основания обработки, меры по обеспечению защиты персональных данных, а также права субъектов персональных данных и порядок их реализации.

1.3. Политика применяется к обработке персональных данных пользователей сайта www.ticketpro.by, покупателей билетов, пользователей личного кабинета, заявителей по обращениям и иных субъектов персональных данных, взаимодействующих с Оператором.

1.4. Настоящая Политика не распространяется на обработку персональных данных работников Общества, кандидатов на трудоустройство, а также на отношения, связанные с обработкой cookie-файлов и осуществлением видеонаблюдения, для которых Обществом могут быть разработаны отдельные локальные правовые акты.

1.5. Общество исходит из следующих принципов обработки персональных данных:

законности обработки;
справедливости и прозрачности обработки;
ограничения обработки достижением конкретных, заранее заявленных целей;
минимизации объема обрабатываемых персональных данных;
обеспечения точности и актуальности персональных данных;
ограничения сроков хранения персональных данных;
обеспечения конфиденциальности и безопасности персональных данных.

2. СВЕДЕНИЯ ОБ ОПЕРАТОРЕ

Полное наименование: ООО «Тикетпро».
Юридический адрес: 220002 г. Минск, пр. Машерова 25, пом. 128.
Почтовый адрес: 220002 г. Минск, пр. Машерова 25, пом. 128.
Адрес сайта: www.ticketpro.by.

Адрес электронной почты по вопросам обработки персональных данных: help@ticketpro.by.

3. ЦЕЛИ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

3.1. Обработка персональных данных осуществляется как с использованием средств автоматизации, так и без их использования посредством сбора, записи, систематизации, хранения, изменения, использования, предоставления, удаления.

Цели обработки персональных данных	Категории субъектов персональных данных чьи данные подвергаются обработке	Перечень обрабатываемых персональных данных	Правовые основания обработки персональных данных	Срок хранения персональных данных
Создание, регистрация и использование личного кабинета на сайте www.ticketpro.by	Клиенты – физические лица	Фамилия, имя; Номер мобильного телефона; E-mail	Публичный договор (абз. 15 ст. 6 Закона)	3 года после проведения проверки налоговыми органами, а если проверка не проводилась – 10 лет после прекращения договора / если действия в личном кабинете не осуществлялись – 3 года с момента последнего входа в личный кабинет

Заключение публичного договора посредством оформления заказа (приобретения билета) и совершение иных действий в рамках такого договора	Клиенты – физические лица	Фамилия, имя; Номер мобильного телефона; E-mail	Публичный договор (абз. 15 ст. 6 Закона)	3 года после проведения проверки налоговыми органами, а если проверка не проводилась – 10 лет после прекращения договора
Рассмотрение обращений клиентов, поступивших в колл-центр, в том числе переписка с клиентами посредством e-mail по вопросам приобретения билетов и иных вопросов связанных с исполнением публичного договора	1. Лица, направившие обращение; 2. Иные лица, чьи персональные данные указаны в обращении	Фамилия, имя; Номер мобильного телефона; E-mail	Публичный договор (абз. 15 ст. 6 Закона)	3 года
Рассмотрение обращений граждан, в том числе замечаний и предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений	1. Лица, направившие обращение 2. Иные лица, чьи персональные данные указаны в обращении	ФИО, адрес места жительства (места пребывания), содержание обращения, иные персональные данные, указанные в обращении	Абз. 20 ст. 6 Закона (законодательство об обращениях граждан и юридических лиц	5 лет с даты последнего обращения 5 лет после окончания ведения книги замечаний и предложений

Рассмотрение заявлений субъектов персональных данных в соответствии с законодательством о персональных данных	1. Лица, направившие обращение 2. Иные лица, чьи персональные данные указаны в обращении	Данные, указанные в ст. 14 Закона	Абз. 20 ст. 6 Закона (законодательство о персональных данных)	1 год
Запись на личный прием	Лица, обращающиеся на личный прием	ФИО, номер телефона, содержание вопроса	Абз. 20 ст. 6 Закона (законодательство об обращениях граждан и юридических лиц)	5 лет
Направление сервисных уведомлений, связанных с исполнением публичного договора (подтверждение оформления заказа; уведомление об изменении времени проведения мероприятия; уведомление об отмене мероприятия; уведомление об изменении места проведения мероприятия; иные	Клиенты – физические лица	Фамилия, имя; Номер мобильного телефона; E-mail	Публичный договор (абз. 15 ст. 6 Закона)	3 года после проведения проверки налоговыми органами, а если проверка не проводилась – 10 лет после прекращения договора / если действия в личном кабинете не осуществлялись – 3 года с момента последнего входа в личный кабинет

уведомления в рамках исполнения публичного договора)				
Направление рекламной рассылки об услугах	Клиенты - физические лица	Номер телефона (SMS/Viber) или e-mail	Согласие	До отзыва согласия
Проведение рекламных мероприятий в социальных сетях	Участники рекламных мероприятий	адрес электронной почты, данные профиля в социальной сети	Согласие	До отзыва согласия

4. УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ЛИЦА

4.1. Для достижения целей обработки персональных данных Оператор привлекает уполномоченных лиц.

4.2. К таким лицам относятся:

– организации, оказывающие услуги хостинга: СООО «Мобильные ТелеСистемы», адрес: г.Минск, пр-т Независимости, 95-4; ООО «Активные технологии», адрес: г. Минск, ул. Ленина, д.50, оф.301;
– операторы электросвязи: УП “А1”, адрес: г.Минск, ул. Интернациональная, 36-2; СООО «Мобильные ТелеСистемы», адрес: г.Минск, пр-т Независимости, 95-4;
– организации, оказывающие услуги массовой рассылки сообщений: СООО «Мобильные ТелеСистемы», адрес: г.Минск, пр-т Независимости, 95-4; ООО “Ресинк”, адрес: г.Минск, ул. Гурского, д.46, пом. 8/4-5; УП “А1”, адрес: г.Минск, ул. Интернациональная, 36-2.
4.3. Уполномоченные лица осуществляют обработку персональных данных исключительно на основании договоров с Оператором и обязаны соблюдать требования законодательства о защите персональных данных.

5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ

5.1. Оператор вправе предоставлять персональные данные организаторам мероприятий в объеме, необходимом для исполнения договора или требований законодательства

Республики Беларусь, с целью соблюдения прав и интересов субъектов персональных данных..
5.2. Оператор вправе предоставлять персональные данные банкам, платежным организациям и иным участникам расчетов в объеме, необходимом для осуществления платежей и возвратов денежных средств.
5.3. Персональные данные могут предоставляться государственным органам в случаях, предусмотренных законодательством.

6. ТРАНСГРАНИЧНАЯ ПЕРЕДАЧА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

6.1. Мы можем передавать персональные данные лицам, находящимся в иностранных государствах (трансграничная передача персональных данных), в которых обеспечивается надлежащий уровень защиты ваших прав, например, сервисам, оказывающим услуги рекламных рассылок. Перечень иностранных государств, на территории которых обеспечивается надлежащий уровень защиты прав субъектов персональных данных, установлен Приказом Национального центра защиты персональных данных Республики Беларусь от 15.11.2021 №14 «О трансграничной передаче персональных данных».

Мы можем передавать Ваши персональные данные в государства, на территории которых не обеспечивается надлежащий уровень защиты прав, в исключительных случаях, при наличии Вашего информированного согласия и строго в рамках обозначенных целях, например, при осуществлении новостной (рекламной) рассылки посредством Viber–сообщений. В связи с международным характером деятельности группы компаний Viber Ваши персональные данные могут храниться и обрабатываться на серверах, расположенных по всему миру, в том числе в странах не обеспечивающих надлежащий уровень защиты: КНР, Индия, США и др., в связи с чем возникает риск необеспечения надлежащих способов защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, изменения, блокирования, удаления, предоставления, распространения, совершения иных неправомерных действий в отношении предоставляемых Вами персональных данных.

7. ПРАВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И МЕХАНИЗМ ИХ РЕАЛИЗАЦИИ

Право субъекта данных	Содержание
1. Право на получение информации об обработке персональных данных	Вы вправе получить информацию: о месте нахождения ООО «Тикетпро»; подтверждение факта обработки персональных данных обратившегося лица ООО «Тикетпро»; персональные данные и источник их получения; правовые основания и цели обработки персональных данных; срок, на который дано согласие (если обработка персональных данных осуществляется на основании согласия); наименование и место нахождения уполномоченного лица (уполномоченных лиц);

	иную информацию, предусмотренную законодательством.
2. Право на получение информации о предоставлении персональных данных третьим лицам	Вы вправе получать информации о том, какие третьи лица и на каком основании имеют доступ к Вашим персональным данным. Один раз в календарный год такая информация предоставляется бесплатно.
3. Право на внесение изменений в персональные данные	Мы не проверяем достоверность персональных данных, предоставляемых Вами. Если персональные данные являются неполными, устаревшими или неточными, в любой момент Вы можете внести изменения в свои персональные данные в Личном кабинете самостоятельно. Исключение составляет e-mail. В случае необходимости изменения e-mail Вам необходимо зарегистрировать новую учетную запись. При возникновении вопросов или технических ошибок Вы вправе обратиться в службу технической поддержки ООО «Тикетпро».
4. Право на прекращение обработки персональных данных или их удаление	Вы вправе требовать от Оператора бесплатного прекращения обработки своих персональных данных, включая их удаление, за исключением случаев, когда обработка персональных данных осуществляется на иных правовых основаниях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.
5. Право на отзыв согласия на обработку персональных данных	Если Ваше согласие является правовым основанием для обработки нами Ваших персональных данным, Вы можете в любое время отозвать его. Вы можете отозвать согласие без объяснения причин. Это не повлияет на законность основания обработки данных до момента отзыва вашего согласия. Право на отзыв согласия не может быть реализовано в случае, когда обработка осуществляется на иных правовых основаниях (например, в соответствии с требованиями законодательства либо на основании договора).
6. Право на деактивацию личного кабинета	Вы вправе прекратить использование личного кабинета (прекратить доступ к личному кабинет) при нажатии на кнопку “Удалить”, при этом билетный оператор осуществляет деактивацию

	учетной записи и прекращает обработку персональных данных для целей предоставления доступа к функционалу личного кабинета. Деактивация учетной записи означает прекращение возможности авторизации пользователя и использования функционала личного кабинета. Деактивация учетной записи не влечет уничтожение всех персональных данных пользователя, поскольку часть таких данных продолжает обрабатываться на самостоятельных правовых основаниях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь (например, для подтверждения факта приобретения билетов, осуществления возвратов денежных средств, рассмотрения обращений и претензий пользователей, защиты прав и законных интересов сторон и др).
7. Право на обжалование наших действий	Если Вы считаете, что наши действия по обработке Ваших персональных данных нарушают законодательство или Ваши права, Вы можете подать жалобу в порядке, установленном законодательством.

Обращаем Ваше внимание, что Вы можете отозвать согласие в той же форме, в которой оно было предоставлено (в том числе в электронной форме). В остальных случаях для реализации Ваших прав законодательством установлен порядок подачи заявлений Пользователем Оператору. Просим Вас придерживаться этого порядка. Заявление, подаваемое Оператору Пользователем для реализации его прав, должно быть оформлено в письменной форме либо в виде электронного документа. Заявления могут быть направлены:

почтовым отправлением по адресу: 220002 г. Минск, пр. Машерова 25, пом. 128.
в виде электронного документа на адрес: help@ticketpro.by.

Заявление должно содержать:

– фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) Пользователя, адрес его места жительства (места пребывания);
– дату рождения Пользователя;
– идентификационный номер Пользователя, при отсутствии такого номера – номер документа, удостоверяющего личность Пользователя, в случаях, если эта информация указывалась Пользователем при даче своего согласия оператору или обработка персональных данных осуществляется без согласия Пользователя;
– изложение сути требований Пользователя;
– личную подпись.

Ответ на заявление направляется Пользователю в форме, соответствующей форме подачи заявления, если в самом заявлении не указано иное. Ответ предоставляется в сроки, предусмотренные законодательством.

8. МЕРЫ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ЗАЩИТЫ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

8.1. Оператор принимает необходимые правовые, организационные и технические меры по обеспечению защиты персональных данных, включая:

– назначение лица, ответственного за осуществление внутреннего контроля за обработкой персональных данных. Вы можете обратиться к нему за содействием в реализации Ваших прав субъекта персональных данных, направив сообщение на электронный адрес: **dpo@ticketpro.by** ;

– разработку локальных правовых актов;

– обучение работников;

– разграничение доступа к персональным данным;

– контроль соблюдения требований законодательства;

– проведение внутренних проверок.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Политика является общедоступным документом и размещается на официальном сайте Оператора.

9.2. Актуальная редакция Политики действует с даты ее утверждения директором Общества. Оператор, при необходимости, имеет право по своему усмотрению в одностороннем порядке изменять и (или) дополнять условия Политики без предварительного и (или) последующего уведомления Пользователей.

9.3. Вопросы, не урегулированные настоящей Политикой, регулируются законодательством Республики Беларусь.