

ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Редакция от 25 мая 2026 г.

Настоящая Политика обработки персональных данных (далее — «Политика») разработана Обществом с ограниченной ответственностью «Клиент Онлайн», ОГРН 1117746501575, ИНН 7707752495, адрес: 107150, г. Москва, Погонный проезд, д. 33, кв. 12 (далее — «Оператор», «Администрация»), являющимся администратором сервиса чат-ботов WinWinBot (далее — «Сервис»), размещённого в сети Интернет по адресу winwinbot.ru, а также winwinbot.com (далее — «Сайт»).

Политика определяет порядок обработки и защиты персональных данных физических лиц (далее — «Субъекты персональных данных») и является общедоступным документом в соответствии с ч. 2 ст. 18.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее — «Закон № 152-ФЗ»).

Использование Сервиса означает, что Субъект персональных данных ознакомлен с настоящей Политикой. Согласие на обработку персональных данных оформляется отдельным документом в порядке, предусмотренном разделом 9 настоящей Политики.

1. Общие положения

1.1. Политика разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Законом № 152-ФЗ, Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в области персональных данных.

1.2. Политика действует в отношении всех персональных данных, которые Оператор получает и обрабатывает с использованием средств автоматизации или без таковых.

1.3. Политика обязательна для исполнения всеми работниками Оператора, имеющими доступ к персональным данным.

1.4. Действующая редакция Политики постоянно размещена в сети Интернет по адресу winwinbot.ru и доступна для ознакомления неограниченному кругу лиц.

2. Основные понятия

2.1. Персональные данные — любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определённому или определяемому физическому лицу (Субъекту персональных данных).

2.2. Обработка персональных данных — любое действие (операция) или совокупность действий, совершаемых с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

2.3. Оператор — лицо, организующее и (или) осуществляющее обработку персональных данных, а также определяющее цели и состав обрабатываемых персональных данных.

2.4. Обработка по поручению — обработка персональных данных, осуществляемая Оператором по поручению другого лица (оператора) на основании договора, в случаях, предусмотренных разделом 6 настоящей Политики.

2.5. Пользователь — физическое лицо либо представитель юридического лица или индивидуального предпринимателя, зарегистрировавшее аккаунт на Сайте для использования функциональных возможностей Сервиса.

2.6. Подписчик — физическое лицо, взаимодействующее с чат-ботом, созданным Пользователем средствами Сервиса в поддерживаемых мессенджерах и социальных сетях (ВКонтакте, Telegram, Одноклассники, МАХ).

3. Категории субъектов и состав обрабатываемых данных

3.1. Оператор обрабатывает персональные данные следующих категорий Субъектов: Пользователей Сайта; представителей действующих и потенциальных клиентов и контрагентов; Подписчиков чат-ботов (в порядке обработки по поручению, раздел 6).

3.2. В отношении Пользователей Оператор обрабатывает: фамилию, имя, отчество (при наличии) либо наименование; адрес электронной почты; номер телефона; учётные данные (логин); сведения о тарифе и платежах; технические данные, автоматически передаваемые при использовании Сайта (IP-адрес, данные файлов cookie, сведения о браузере и устройстве, действия на Сайте).

3.3. Оператор не обрабатывает специальные категории персональных данных и биометрические персональные данные. Оператор не запрашивает и не обрабатывает данные платёжных карт — приём платежей осуществляется через сторонние платёжные сервисы, самостоятельно являющиеся операторами в отношении таких данных.

3.4. Оператор не проверяет достоверность предоставляемых персональных данных. Ответственность за достоверность и актуальность данных несёт Субъект персональных данных.

4. Цели, правовые основания и сроки обработки

4.1. Оператор обрабатывает персональные данные на законной и справедливой основе исключительно для достижения конкретных, заранее определённых целей:

- **регистрация и ведение аккаунта (личного кабинета):** основание — договор, стороной которого является Субъект (п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона № 152-ФЗ); состав — ФИО/наименование, e-mail, телефон, логин; срок — до удаления аккаунта;
- **оказание услуг Сервиса и техническая поддержка:** основание — исполнение договора; состав — учётные и контактные данные, технические данные; срок — до прекращения договора;
- **исполнение требований законодательства** (бухгалтерский и налоговый учёт, ответы на запросы уполномоченных органов): основание — закон (п. 2 ч. 1 ст. 6); срок — в течение сроков, установленных законодательством;
- **улучшение Сервиса, аналитика использования Сайта:** основание — законный интерес Оператора (п. 7 ч. 1 ст. 6); состав — технические и обезличенные данные; срок — до достижения цели;
- **направление рекламных и информационных сообщений:** основание — отдельное согласие Субъекта; обрабатывается только при наличии такого согласия и до его отзыва.

4.2. По достижении целей обработки либо в случае отзыва согласия (если обработка осуществлялась на основании согласия и отсутствуют иные правовые основания) персональные данные подлежат уничтожению или обезличиванию в сроки, установленные законодательством.

5. Порядок и условия обработки

5.1. Обработка персональных данных осуществляется при наличии хотя бы одного из условий, предусмотренных ст. 6 Закона № 152-ФЗ, в том числе с согласия Субъекта, для исполнения договора, для исполнения возложенных на Оператора законом обязанностей либо для осуществления законных интересов Оператора без нарушения прав Субъекта.

5.2. Хранение персональных данных граждан Российской Федерации, их запись, систематизация, накопление, уточнение, извлечение осуществляются с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации (ч. 5 ст. 18 Закона № 152-ФЗ).

5.3. Трансграничная передача персональных данных Оператором не осуществляется.

5.4. Оператор вправе поручить обработку персональных данных третьим лицам (например, провайдером хостинга, сервисам рассылок, платёжным сервисам) на основании договора, содержащего условия о соблюдении конфиденциальности и требований Закона № 152-ФЗ. Перечень таких лиц предоставляется по запросу Субъекта.

5.5. Раскрытие персональных данных третьим лицам без согласия Субъекта допускается только в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (по запросу суда, правоохранительных и иных уполномоченных органов).

6. Обработка персональных данных Подписчиков по поручению

6.1. При использовании Пользователем функциональных возможностей Сервиса для создания и работы чат-ботов Оператор обрабатывает персональные данные Подписчиков (в частности, идентификаторы и иные данные, передаваемые мессенджерами и социальными сетями ВКонтакте, Telegram, Одноклассники, МАХ, а также данные, которые Подписчик сообщает в переписке с чат-ботом).

6.2. В отношении персональных данных Подписчиков Оператор действует как лицо, осуществляющее обработку по поручению Пользователя (ч. 3 ст. 6 Закона № 152-ФЗ). Оператором в отношении данных Подписчиков является Пользователь, определяющий цели и состав обрабатываемых данных.

6.3. Пользователь самостоятельно несёт обязанности оператора в отношении данных Подписчиков, в том числе обязанность получить от Подписчиков необходимые согласия, обеспечить правовые основания обработки и реализовать права Подписчиков.

6.4. Оператор обрабатывает данные Подписчиков исключительно в объёме и для целей, необходимых для оказания услуг Пользователю, обеспечивает их конфиденциальность и безопасность и не использует их в собственных целях.

6.5. Условия обработки по поручению определяются Пользовательским соглашением, а при необходимости — отдельным договором поручения на обработку персональных данных между Оператором и Пользователем.

7. Файлы cookie и аналитика

7.1. Сайт использует файлы cookie и аналогичные технологии. Технически необходимые файлы cookie обеспечивают работу Сайта и авторизацию Пользователя; аналитические — позволяют оценивать использование Сайта и улучшать его работу.

7.2. В той части, в которой данные файлов cookie позволяют прямо или косвенно идентифицировать Субъекта, они обрабатываются в соответствии с настоящей Политикой. Продолжая использование Сайта, посетитель выражает согласие на обработку данных файлов cookie на условиях Политики.

7.3. Посетитель вправе отказаться от файлов cookie, изменив настройки своего браузера. Отключение файлов cookie может ограничить функциональность Сайта.

7.4. Для целей анализа посещаемости и улучшения работы Сайта Оператор использует систему веб-аналитики Яндекс Метрика (ООО «Яндекс», г. Москва). Яндекс Метрика собирает данные с использованием файлов cookie, в том числе IP-адрес, сведения о браузере и устройстве, источник перехода, страницы посещения и действия на них, и обрабатывает их на условиях, размещённых по адресу yandex.ru/legal/metrika_termsofuse. Посетитель вправе отказаться от сбора данных Яндекс Метрикой, установив соответствующее расширение или изменив настройки браузера.

8. Права Субъекта персональных данных

8.1. Субъект персональных данных имеет право:

- получать информацию, касающуюся обработки его персональных данных (правовые основания, цели, способы обработки, состав данных, сроки, сведения о лицах, имеющих доступ);
- требовать уточнения, блокирования или уничтожения персональных данных, если они являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели;
- отозвать согласие на обработку персональных данных;
- требовать прекращения обработки персональных данных, обрабатываемых в целях рекламы;
- обжаловать действия или бездействие Оператора в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных (Роскомнадзор) или в суд.

8.2. Запрос Субъекта направляется по адресу электронной почты winwinbot@mail.ru или почтовым отправлением по адресу Оператора. Оператор предоставляет ответ в течение 10 рабочих дней с даты получения запроса; срок может быть продлён не более чем на 5 рабочих дней с уведомлением Субъекта.

8.3. В случае требования прекратить обработку персональных данных Оператор прекращает такую обработку в срок, не превышающий установленный законодательством.

9. Согласие на обработку и порядок его отзыва

9.1. В случаях, когда обработка осуществляется на основании согласия, согласие оформляется отдельным документом и предоставляется Субъектом при регистрации на Сайте путём проставления отметки в соответствующем поле и совершения регистрационных действий.

9.2. Субъект вправе в любое время отозвать согласие. Отзыв осуществляется тем же способом, которым было дано согласие, либо иным удобным способом:

- через личный кабинет на Сайте;
- направлением сообщения на адрес электронной почты winwinbot@mail.ru;
- направлением заявления почтовым отправлением по адресу Оператора;
- для рекламных рассылок — по ссылке отписки в самом сообщении.

9.3. После получения отзыва согласия Оператор прекращает обработку персональных данных, осуществлявшуюся на основании этого согласия, и обеспечивает их уничтожение, если отсутствуют иные правовые основания для обработки.

10. Меры по защите персональных данных

10.1. Оператор принимает правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий, в том числе: назначение ответственного за организацию обработки персональных данных; издание локальных актов; ограничение доступа к данным; применение средств защиты информации; резервное копирование.

10.2. В случае выявления неправомерной обработки или инцидента (утечки) персональных данных Оператор уведомляет уполномоченный орган в сроки и порядке, установленные Законом № 152-ФЗ (в течение 24 часов — о факте инцидента, в течение 72 часов — о результатах внутреннего расследования).

11. Заключительные положения

11.1. Оператор вправе вносить изменения в Политику. Новая редакция вступает в силу с момента её размещения на Сайте, если иное не предусмотрено редакцией. Изменения,

затрагивающие условия обработки, осуществляемой на основании согласия, при необходимости сопровождаются получением нового согласия Субъекта.

11.2. По вопросам, связанным с обработкой персональных данных, Субъект может обращаться к Оператору по адресу электронной почты winwinbot@mail.ru или по адресу: 107150, г. Москва, Погонный проезд, д. 33, кв. 12.

11.3. Ответственный за организацию обработки персональных данных назначается приказом Оператора. Контактные данные ответственного предоставляются по запросу.