

# ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ФАЙЛОВ СООКІЕ

Настоящая Политика обработки персональных данных и использования файлов cookie определяет порядок обработки персональных данных пользователей сайта mediation-spb.ru и меры по обеспечению их безопасности.

## 1. Оператор персональных данных

Оператором персональных данных является:

Разгуляева Ангелина Сергеевна

E-mail: prazdnik\_06@mail.ru

## 2. Основные понятия

Персональные данные — любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому пользователю сайта.

Обработка персональных данных — любое действие или совокупность действий с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, передачу, блокирование, удаление и уничтожение.

Пользователь — любое лицо, посещающее сайт mediation-spb.ru и/или направляющее заявку через формы сайта.

Сайт — интернет-сайт, размещенный по адресу mediation-spb.ru.

## 3. Какие данные обрабатываются

Оператор может обрабатывать следующие данные пользователя:

1. Имя.
2. Телефон, если пользователь указывает его в форме или при переписке.
3. Telegram-аккаунт или иной контакт для связи.
4. E-mail, если пользователь указывает его в форме или при переписке.
5. Текст сообщения, который пользователь самостоятельно указывает в форме заявки.
6. Технические данные: дата и время посещения сайта, сведения о браузере, устройстве, операционной системе, источнике перехода на сайт, действиях на сайте.
7. Данные, собираемые с использованием файлов cookie и аналогичных технологий, если такие технологии используются на сайте.

Оператор не запрашивает через форму сайта паспортные данные, сведения о здоровье, банковские реквизиты, данные о несовершеннолетних, сведения о частной жизни в избыточном объеме и иные чувствительные сведения. Пользователю рекомендуется не указывать в форме заявки лишние подробности конфликта, имущественные детали, сведения о детях, медицинскую информацию и иные данные, не необходимые для первичного обращения.

## **4. Цели обработки персональных данных**

Персональные данные обрабатываются в следующих целях:

1. Получение и обработка заявки пользователя.
2. Связь с пользователем по указанным контактам.
3. Первичное уточнение ситуации и определение возможного формата консультации или медиации.
4. Организация консультации, переговоров, медиационной встречи или иного взаимодействия по запросу пользователя.
5. Обеспечение корректной работы сайта.
6. Защита сайта от спама, злоупотреблений и несанкционированного доступа.
7. Анализ работы сайта и улучшение его структуры, если используются сервисы аналитики.
8. Исполнение требований законодательства Российской Федерации.

## **5. Правовые основания обработки**

Обработка персональных данных осуществляется на основании:

1. Согласия пользователя на обработку персональных данных.
2. Необходимости обработки данных для ответа на обращение пользователя.
3. Необходимости исполнения соглашения или подготовки к его заключению, если пользователь обращается за услугой.
4. Требований законодательства Российской Федерации.

## **6. Как пользователь дает согласие**

Пользователь дает согласие на обработку персональных данных путем проставления отметки в чекбоксе рядом с текстом согласия и отправки формы заявки на сайте.

## **7. Передача данных третьим лицам**

Оператор не продает и не передает персональные данные пользователей третьим лицам в коммерческих целях.

Передача персональных данных может осуществляться только в следующих случаях:

1. Если это необходимо для обработки заявки и связи с пользователем.
2. Если пользователь сам выбрал соответствующий способ связи, например Telegram, телефон или e-mail.
3. Если это необходимо для работы сайта, хостинга, защиты от спама, аналитики или технической поддержки.
4. Если передача требуется по закону или по законному запросу уполномоченного государственного органа.

Для работы сайта и обработки заявок могут использоваться следующие сервисы:

1. Хостинг сайта: adminvps

## 2. Сервис отправки заявок: Telegram Bot API.

Если при работе сайта используются иностранные сервисы, включая зарубежный хостинг, мессенджеры, аналитические инструменты или иные сервисы, персональные данные могут передаваться за пределы Российской Федерации.

Оператор осуществляет трансграничную передачу персональных данных только при наличии законных оснований и после выполнения необходимых требований законодательства Российской Федерации.

## 9. Хранение персональных данных

Персональные данные хранятся не дольше, чем это необходимо для целей их обработки.

Ориентировочные сроки хранения:

1. Заявки с сайта — до 12 месяцев с момента получения заявки.
2. Переписка с пользователем — до 12 месяцев после завершения взаимодействия.
3. Данные, необходимые для исполнения договора и бухгалтерского учета, — в течение сроков, установленных законодательством Российской Федерации.
4. Технические данные и данные аналитики — в течение сроков, установленных соответствующими сервисами и настройками сайта.

После достижения целей обработки персональные данные удаляются или обезличиваются, если иное не требуется по закону.

## 10. Меры защиты персональных данных

Оператор принимает необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных, включая:

1. Ограничение доступа к персональным данным.
2. Использование защищенного соединения HTTPS.
3. Хранение токенов, ключей и паролей в закрытом виде.
4. Недопущение размещения токенов Telegram-бота и иных секретных данных в открытом коде сайта.
5. Защиту формы от спама и автоматических отправок.
6. Регулярное обновление программного обеспечения.
7. Контроль доступа к Telegram-чату, e-mail, CRM и иным каналам получения заявок.

## 11. Права пользователя

Пользователь вправе:

1. Получать информацию об обработке своих персональных данных.
2. Требовать уточнения, блокирования или удаления своих персональных данных.
3. Отозвать согласие на обработку персональных данных.

4. Требовать прекращения обработки персональных данных, если для такой обработки отсутствуют законные основания.
5. Направлять обращения по вопросам обработки персональных данных на e-mail: prazdnik\_06@mail.ru.

Для реализации своих прав пользователь может направить запрос оператору по адресу: prazdnik\_06@mail.ru.

## **12. Отзыв согласия**

Пользователь вправе отозвать согласие на обработку персональных данных в любое время, направив уведомление на e-mail: prazdnik\_06@mail.ru.

После получения отзыва согласия оператор прекращает обработку персональных данных пользователя, если отсутствуют иные законные основания для продолжения обработки.

## **13. Использование файлов cookie**

Сайт может использовать файлы cookie и аналогичные технологии.

Cookie — это небольшие фрагменты данных, которые сохраняются в браузере пользователя и помогают сайту работать корректно, запоминать технические настройки, анализировать посещаемость и улучшать пользовательский опыт.

На сайте могут использоваться следующие категории cookie:

1. Технические cookie — необходимы для корректной работы сайта и формы заявки.
2. Аналитические cookie — используются для анализа посещаемости сайта и улучшения его структуры.
3. Функциональные cookie — позволяют запоминать выбранные пользователем настройки.
4. Маркетинговые cookie — используются только в случае подключения рекламных пикселей или ретаргетинга.

Пользователь может ограничить или запретить использование cookie в настройках своего браузера. При отключении cookie отдельные функции сайта могут работать некорректно.

## **14. Изменение Политики**

Оператор вправе изменять настоящую Политику. Новая редакция Политики вступает в силу с момента ее публикации на сайте, если иное не указано в новой редакции.

Пользователю рекомендуется периодически проверять актуальную редакцию Политики.

## **15. Контакты оператора**

По вопросам обработки персональных данных можно обратиться:

Разгуляева Ангелина Сергеевна

E-mail: prazdnik\_06@mail.ru