

ПОЛИТИКА

в отношении обработки персональных данных

Редакция от 1 сентября 2026 года

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика определяет порядок обработки и защиты персональных данных пользователей сайта <https://лито.рф/> (далее - Сайт) Индивидуальным предпринимателем Малёванным Михаилом Николаевичем (далее - Оператор).

1.2. Политика разработана в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными применимыми нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Политика применяется к персональным данным, которые Оператор получает через формы и квиз Сайта, при телефонных обращениях и в ходе оказания услуг, а также к техническим данным, обрабатываемым при использовании Сайта.

1.4. Использование Сайта без предоставления данных через формы возможно. Отказ от необязательной веб-аналитики не ограничивает доступ к Сайту и не препятствует отправке заявки.

2. Категории субъектов и состав персональных данных

2.1. Оператор может обрабатывать персональные данные посетителей Сайта, лиц, направляющих заявку на консультацию, диагностику, ремонт или выезд мастера, абонентов телефонных разговоров, заказчиков и клиентов Оператора.

2.2. Через формы и квиз Сайта могут обрабатываться:

- имя;
- номер телефона;
- адрес выезда мастера, если пользователь указывает его добровольно;
- тип устройства (например, компьютер, ноутбук, моноблок или телевизор);
- сведения о неисправности и описание проблемы;
- выбранные дата и время, если пользователь заполняет соответствующее поле;
- дата и время направления заявки;
- адрес страницы Сайта, с которой направлена заявка, и сведения об источнике обращения;
- сведения, необходимые для подтверждения факта предоставления согласия.

2.3. При телефонной связи могут обрабатываться номер телефона, дата и время вызова, продолжительность и иные технические сведения о звонке. При включенной функции записи может обрабатываться аудиозапись разговора. До начала записи абонент должен быть проинформирован о ее осуществлении.

2.4. Оператор не осуществляет целенаправленный сбор специальных категорий персональных данных и не использует голос для биометрической идентификации.

3. Цели и правовые основания обработки

3.1. Обработка обращения и обратная связь: регистрация заявки, связь с пользователем, консультация, уточнение типа устройства и неисправности, согласование диагностики, ремонта, даты и времени выезда. Основания - согласие субъекта персональных данных и совершение действий по инициативе субъекта до заключения договора.

- 3.2. Организация выезда мастера: использование указанного пользователем адреса исключительно для определения места оказания услуги и организации выезда специалиста.
- 3.3. Заключение и исполнение заказа: оформление, исполнение, гарантийное сопровождение и подтверждение договоренностей. Основания - заключение и исполнение договора, а также требования законодательства Российской Федерации.
- 3.4. Ведение карточки обращения и истории взаимодействия в amoCRM - для организации работы с заявками и заказами.
- 3.5. Телефония и запись разговора с использованием Sipuni - для организации связи, фиксации договоренностей и контроля качества обслуживания. Запись разговора осуществляется после информирования абонента.
- 3.6. Работа и безопасность Сайта - обработка технических журналов, идентификаторов и сведений, необходимых для функционирования форм, сохранения пользовательского выбора и предотвращения технических сбоев.
- 3.7. Веб-аналитика - использование Яндекс Метрики и Вебвизора, счетчик № 105242673, только после отдельного добровольного согласия пользователя через механизм управления cookie.
- 3.8. Контактные данные, полученные через обычную форму заявки, не используются для рекламных рассылок, массовых рекламных сообщений или автоматического рекламного обзвона без отдельного согласия либо иного законного основания.

4. Способы и действия при обработке

- 4.1. Оператор может осуществлять сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу лицам, привлекаемым к обработке по поручению Оператора, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных с использованием средств автоматизации и без их использования.
- 4.2. Обработка осуществляется только в объеме, необходимом для достижения заявленных целей. Не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями их сбора.

5. Используемые сервисы и лица, привлекаемые к обработке

5.1. Для работы Сайта и обработки обращений Оператор использует или может использовать следующие сервисы:

- Flexbe - размещение Сайта, работа веб-форм и передача заявок;
- amoCRM - учет заявок, клиентов, заказов и истории взаимодействия;
- Sipuni - организация телефонии, обработка технических сведений о вызовах и аудиозаписей при включенной функции записи;
- ООО «ЯНДЕКС» / Яндекс Метрика - веб-аналитика и Вебвизор, счетчик № 105242673, только после согласия пользователя.

5.2. Лицам, привлекаемым к обработке по поручению Оператора, передаются только те сведения, которые необходимы для выполнения соответствующей функции и достижения заявленной цели.

6. Cookie и данные веб-аналитики

- 6.1. На Сайте используются необходимые технические средства (в том числе локальное хранилище браузера) для работы Сайта и сохранения выбора пользователя в отношении аналитики.
- 6.2. Яндекс Метрика и Вебвизор не должны запускаться до получения отдельного согласия пользователя на аналитические данные.

6.3. После согласия сервис веб-аналитики может обрабатывать технические идентификаторы браузера, IP-адрес, дату и время посещения, адрес посещенной страницы, источник перехода и рекламные метки, характеристики браузера, операционной системы и устройства, а также события взаимодействия с элементами Сайта.

6.4. Пользователь может отказаться от аналитики или изменить свой выбор через настройки cookie на Сайте. Отказ от аналитики не препятствует использованию форм Сайта.

7. Локализация и трансграничная передача

7.1. При сборе персональных данных граждан Российской Федерации посредством сети Интернет Оператор соблюдает требования части 5 статьи 18 Федерального закона № 152-ФЗ о локализации персональных данных.

7.2. Трансграничная передача персональных данных, если она возникает при использовании конкретного сервиса, допускается только при выполнении требований статьи 12 Федерального закона № 152-ФЗ и иных применимых требований законодательства.

8. Сроки обработки и хранения

8.1. Заявка, по которой услуга не была оказана, хранится не более 6 месяцев после последнего содержательного контакта, если отсутствует иное законное основание для продолжения обработки.

8.2. Сведения по исполненному заказу хранятся до 3 лет после его завершения, если более длительный срок не требуется законодательством, договором, гарантийными или бухгалтерскими обязанностями.

8.3. Адрес выезда используется для организации и исполнения соответствующего обращения или заказа и не должен обрабатываться дольше, чем это необходимо для указанных целей и выполнения связанных с заказом обязанностей.

8.4. Сведения, подтверждающие предоставление электронного согласия, могут храниться в течение срока действия согласия и необходимого срока для подтверждения правомерности обработки.

8.5. Данные веб-аналитики обрабатываются в сроки, определяемые настройками и правилами соответствующего сервиса. Пользователь может прекратить дальнейший сбор аналитических данных через настройки cookie.

8.6. По достижении цели обработки, истечении установленного срока либо при наступлении иных предусмотренных законом оснований данные удаляются, уничтожаются или обезличиваются, если закон не разрешает или не требует продолжить их обработку.

9. Права субъекта персональных данных

9.1. Субъект персональных данных вправе получать сведения об обработке своих персональных данных, требовать их уточнения, блокирования или удаления при наличии законных оснований, отозвать согласие, возражать против обработки в предусмотренных законом случаях, а также обжаловать действия Оператора в Роскомнадзор или в суд.

9.2. Запросы, обращения и отзыв согласия можно направить на email: tentamickle@gmail.com либо по адресу: 680033, Хабаровский край, г. Хабаровск, пер. Ясный 2, кв. 41.

9.3. Отзыв согласия не отменяет обработку, осуществленную законно до его получения Оператором, и не препятствует обработке, которую законодательство допускает без согласия.

10. Меры защиты персональных данных

10.1. Оператор принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа, изменения, уничтожения, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий.

10.2. Доступ к персональным данным предоставляется только лицам, которым он необходим для выполнения соответствующих обязанностей и целей обработки.

11. Согласие пользователя через формы Сайта

11.1. При отправке формы пользователь самостоятельно устанавливает отдельный, заранее не отмеченный чекбокс, подтверждающий согласие на обработку персональных данных и ознакомление с настоящей Политикой.

11.2. Без установки обязательного чекбокса форма не должна отправляться.

11.3. Согласие на веб-аналитику является отдельным от согласия на обработку заявки и предоставляется через cookie-баннер либо настройки cookie.

12. Заключительные положения

12.1. Политика действует с даты ее публикации на Сайте и применяется до замены новой редакцией.

12.2. Оператор вправе актуализировать Политику при изменении целей обработки, состава данных, используемых сервисов или требований законодательства.

12.3. Актуальная редакция Политики размещается на Сайте и должна быть доступна пользователям в местах сбора персональных данных.

Оператор: ИП Малёванный Михаил Николаевич

ИНН 272500683038 · ОГРНИП 323270000061561

Адрес для обращений: 680033, Хабаровский край, г. Хабаровск, пер. Ясный 2, кв. 41

Email: tentamickle@gmail.com

Сайт: <https://литоя.рф/>