ДОКУМЕНТ ОПЕРАТОРА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Политика в отношении обработки персональных данных

Документ, определяющий политику ООО «Автосалон КИТ» в отношении обработки персональных данных при работе автосервиса и Telegram-бота @kit18_bot.

Организация	ООО «Автосалон КИТ»
Редакция	Версия 1.0 от 23.11.2026
Публикация	kitauto.shop/legal/privacy_policy.html

Настоящая Политика в отношении обработки персональных данных (далее — Политика) определяет порядок и условия обработки персональных данных Обществом с ограниченной ответственностью «Автосалон КИТ» и опубликована в соответствии с частью 2 статьи 18.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее — Закон о персональных данных).

Политика не является согласием на обработку персональных данных. Согласие оформляется отдельным документом (https://kitauto.shop/legal/personal_data_consent.html), а условия использования Бота — Пользовательским соглашением (https://kitauto.shop/legal/terms_of_service.html).

5.1. Общие положения

Назначение Политики. Политика раскрывает сведения о том, какие персональные данные обрабатывает Оператор, для каких целей, на каких правовых основаниях, кому они передаются, как хранятся и какими правами обладает субъект персональных данных.

Сведения об Операторе. Общество с ограниченной ответственностью «Автосалон КИТ», ОГРН 1141840001181, ИНН 1840024009, КПП 184001001, адрес: 426065, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. 10 лет Октября, здание 60А, помещение 2; телефон +7 (3412) 56-99-66; электронная почта kitservice18@gmail.com; сайт https://kitauto.shop; Telegram-бот https://t.me/kit18_bot. Лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных, — директор Пантюхин Никита Валерьевич.

Сфера действия. Политика применяется к обработке персональных данных клиентов автосервиса, пользователей Telegram-бота, посетителей сайта, лиц, направивших обращение или отзыв, а также контрагентов — физических лиц. Обработка персональных данных работников Оператора регулируется трудовым законодательством и отдельными локальными актами; Политика применяется к ней в части, не противоречащей этим актам.

Правовые основания. Обработка осуществляется на основании Конституции Российской Федерации, Закона о персональных данных, Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 29.05.2025 № 780, Федерального закона «О рекламе», Федерального закона «О бухгалтерском учёте», иных нормативных правовых актов, а

также согласия субъекта персональных данных и договоров, стороной которых он является.

Основные термины. Термины «персональные данные», «обработка персональных данных», «оператор», «субъект персональных данных», «обезличивание», «уничтожение персональных данных» используются в значениях, определённых статьёй 3 Закона о персональных данных.

5.2. Принципы обработки

Обработка персональных данных осуществляется на основе следующих принципов:

— **Законность и справедливость.** Обработка допускается только при наличии законного основания и не должна приводить к необоснованному ущемлению прав субъекта.

— **Ограничение конкретными целями.** Данные не обрабатываются для целей, не заявленных при их сборе, и не используются способами, несовместимыми с этими целями.

— **Минимизация.** Обрабатываются только те данные, которые необходимы для заявленной цели; избыточные данные не запрашиваются и удаляются.

— **Актуальность и точность.** Оператор принимает меры по поддержанию данных в актуальном состоянии и уточняет их по обращению субъекта.

— **Ограничение сроков хранения.** Данные хранятся не дольше, чем требуется для достижения цели или исполнения обязанности, установленной законом.

— **Конфиденциальность.** Доступ к данным предоставляется только тем лицам, которым он необходим для выполнения трудовых или договорных обязанностей.

— **Безопасность.** Применяются правовые, организационные и технические меры, соответствующие характеру данных и рискам их обработки.

— **Подотчётность.** Оператор ведёт документы, подтверждающие соблюдение требований законодательства, и предоставляет их по запросу уполномоченного органа.

5.3. Цели и правовые основания обработки

Для всех указанных ниже целей применяется общий состав операций: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (предоставление, доступ) привлечённым лицам, блокирование, удаление и уничтожение. Распространение персональных данных неопределённому кругу лиц не осуществляется.

Цель обработки	Правовое основание	Категории данных и субъектов	Срок хранения
Запись на техническое обслуживание и ремонт, подтверждение, перенос и отмена записи	Пункт 1 части 1 статьи 6 Закона о персональных данных (согласие); пункт 5 части 1 статьи 6 (действия по заключению договора по инициативе субъекта)	Фамилия и имя (если указаны), телефон, Telegram ID и имя пользователя; марка, модель, государственный номер, VIN, пробег. Субъекты — клиенты, пользователи Бота	1 год с даты записи или последнего взаимодействия

Цель обработки	Правовое основание	Категории данных и субъектов	Срок хранения
Консультирование, в том числе с использованием ИИ-консультанта, и переписка	Согласие; пункт 5 части 1 статьи 6 (при наличии договора)	Содержание сообщений, файлов и аудиосообщений, сведения об автомобиле, сообщённые субъектом. Субъекты — клиенты	1 год с даты последнего сообщения
Ведение истории обслуживания, дефектовок и рекомендаций мастера	Пункт 5 части 1 статьи 6 (исполнение договора); согласие	Сведения о работах, заказ-нарядах, дефектовки, рекомендации, фотографии автомобиля, пробег. Субъекты — клиенты	3 года с даты закрытия заказ-наряда или последнего обращения
Оформление и хранение документов, бухгалтерский и налоговый учёт	Пункт 2 части 1 статьи 6 (исполнение обязанностей, установленных законом); пункт 5 части 1 статьи 6	Фамилия, имя, телефон, сведения об автомобиле, работах и оплате, документы. Субъекты — клиенты, контрагенты — физические лица	Не менее 5 лет после отчётного года
Напоминания о записи и сервисные уведомления	Согласие; пункт 5 части 1 статьи 6 (исполнение договора)	Имя, телефон, Telegram ID, дата и время записи, сведения об автомобиле. Субъекты — клиенты	1 год с даты записи
Обратная связь, отзывы, обращения и претензии	Согласие; пункт 2 части 1 статьи 6 (рассмотрение обращений и претензий); пункт 5 части 1 статьи 6	Имя, контакты, содержание обращения или отзыва, сведения о заказ-наряде. Субъекты — клиенты, заявители	Обращения — 1 год; претензии и ответы на них — 3 года
Рекламные и информационные сообщения о товарах, работах и услугах	Пункт 6 части 1 статьи 6 и статья 15 Закона о персональных данных; часть 1 статьи 18 Федерального закона «О рекламе»	Имя, телефон, Telegram ID, сведения о предыдущих записях — в объёме, необходимом для персонализации. Субъекты — клиенты, давшие отдельное согласие	До отзыва согласия; после отзыва — 30 дней на прекращение рассылки, журнал согласий — 3 года
Работа сайта, журналы безопасности, защита от неправомерного доступа	Пункт 2 части 1 статьи 6 (исполнение обязанностей по обеспечению безопасности, статья 19 Закона о персональных данных)	IP-адрес, cookie, сведения о браузере и устройстве, дата, время и запрошенные страницы. Субъекты — посетители сайта	Журналы — до 6 месяцев; cookie — до 12 месяцев

Сроки хранения определяются целями обработки, требованиями законодательства (в частности, статьи 29 Федерального закона «О бухгалтерском учёте») и необходимостью защиты прав Оператора и субъекта. По истечении срока данные уничтожаются или обезличиваются.

Аналитические и маркетинговые cookie, а также сервисы веб-аналитики используются только при наличии согласия посетителя, выраженного через баннер или настройки сайта. Технические cookie, необходимые для работы сайта, используются без такого согласия.

5.4. Категории персональных данных

— **Контактные данные:** фамилия и имя, номер телефона, адрес электронной почты (если указан).

— **Идентификаторы Telegram:** числовой идентификатор, имя пользователя, имя и фамилия, указанные в профиле.

— **Данные автомобиля:** марка, модель, государственный регистрационный номер, VIN, пробег, иные сведения, необходимые для идентификации автомобиля и планирования работ.

— **История обслуживания:** сведения о записях, заказ-нарядах, выполненных работах, дефектовках, рекомендациях мастера-консультанта, гарантийных обращениях.

— **Сообщения:** содержание переписки с Ботом и сотрудниками, включая приложенные файлы и аудиосообщения.

— **Документы:** заказ-наряды, акты, счета, документы об оплате и иные документы, связанные с обслуживанием.

— **Фотографии:** изображения автомобиля и его узлов, направленные субъектом или сделанные при приёме и выдаче автомобиля.

— **Технические данные сайта:** IP-адрес, cookie, сведения о браузере, устройстве и операционной системе, дата и время обращения, запрошенные страницы.

— **Служебные данные работников:** сведения, необходимые для трудовых отношений, обрабатываемые в соответствии с трудовым законодательством.

Оператор не обрабатывает специальные категории персональных данных (о расовой, национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных или философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни) и биометрические персональные данные в целях идентификации личности. Если субъект по своей инициативе сообщает такие сведения в переписке, Оператор не использует их для целей обработки и удаляет при выявлении.

5.5. Порядок сбора и использования

Данные, предоставляемые субъектом. Номер телефона, имя, сведения об автомобиле, описание проблемы, фотографии, документы и сообщения субъект предоставляет самостоятельно при записи и взаимодействии с Ботом.

Данные, поступающие из Telegram. При использовании Бота Оператор получает идентификатор пользователя, имя пользователя и имя, указанные в профиле Telegram, а также сведения о факте взаимодействия с Ботом. Объём этих сведений определяется настройками конфиденциальности субъекта и правилами Telegram.

Данные, вносимые сотрудником. Мастер-консультант вносит сведения о приёме автомобиля, выполненных работах, дефектовке, рекомендациях, стоимости и статусе заказа. Эти сведения являются частью истории обслуживания.

Формирование истории обслуживания. История формируется на основании заказ-нарядов и связанных документов и используется для повторного обслуживания, гарантийного учёта и предоставления субъекту сведений о ранее выполненных работах.

Запись и уведомления. Данные используются для подбора свободного интервала, подтверждения записи, напоминания о визите, информирования о переносе или отмене. Сервисные уведомления направляются в рамках записи и обслуживания; рекламные сообщения — только при наличии отдельного согласия.

Обращения и отзывы. Обращения и отзывы используются для рассмотрения конкретной ситуации, повышения качества обслуживания и подготовки ответа. Публикация отзыва с указанием персональных данных возможна только с отдельного согласия субъекта на распространение персональных данных.

5.6. Автоматизированная обработка и искусственный интеллект

Локальная модель. Для консультирования используется языковая модель Gemma 4 12B, запущенная через Ollama на сервере Оператора. Обработка выполняется в инфраструктуре Оператора, расположенной на территории Российской Федерации; для формирования ответов данные не передаются внешним поставщикам систем искусственного интеллекта.

Назначение. ИИ-консультант помогает сориентироваться в услугах, ценах, порядке записи и общих вопросах обслуживания, а также подготовить сообщение для сотрудника.

Обрабатываемая информация. Модель получает текст сообщения субъекта и сведения, необходимые для ответа. Оператор применяет минимизацию: номер телефона, VIN и иные идентификаторы не включаются в запрос к модели, если без них можно сформировать ответ. Содержание запросов и ответов может сохраняться в журналах для обеспечения качества и безопасности.

Ограничения. Ответы носят предварительный справочный характер, не являются диагностикой, заключением эксперта или офертой, могут содержать ошибки. ИИ-консультант не принимает решений, порождающих юридические последствия: запись подтверждается субъектом, а перечень и стоимость работ определяются сотрудником после осмотра автомобиля.

Право на участие человека. Субъект вправе в любой момент запросить подключение сотрудника. Сведения о такой возможности отображаются в интерфейсе Бота.

DeepSeek API. Внешний сервис DeepSeek API отключён и по умолчанию не используется; персональные данные в него не передаются. Если Оператор примет решение о его использовании с персональными данными, до включения должны быть выполнены: определение правового основания и получение согласия, оценка соблюдения прав субъектов, уведомление Роскомнадзора о трансграничной передаче в порядке статьи 12 Закона о персональных данных, заключение необходимых договоров и проверка требований к локализации. До выполнения этих условий передача не осуществляется.

5.7. Передача третьим лицам

Оператор не продаёт персональные данные и не передаёт их неопределённому кругу лиц. Передача возможна следующим категориям получателей и в следующих целях:

— **Telegram Messenger Inc.** — как поставщику мессенджера, через который работает Бот. Передача обусловлена технологией работы Telegram, не является поручением обработки и описана в разделе 5.8.

— **Организация или индивидуальный предприниматель, обеспечивающие разработку и техническое сопровождение Бота,** — для поддержания работоспособности Сервиса, устранения неисправностей и защиты информации. Доступ предоставляется в минимальном объёме и на основании договора с условием конфиденциальности.

— **Поставщики CRM- и учётных систем** — для ведения записей, заказ-нарядов и истории обслуживания.

— **Поставщики услуг телефонной связи и SMS-сообщений** — если соответствующие уведомления направляются субъекту.

— **Бухгалтер или бухгалтерская организация, юрист** — для ведения учёта, подготовки документов и защиты прав Оператора.

— **Государственные органы** — по мотивированному запросу в случаях, предусмотренных законом.

Передача привлечённым лицам осуществляется на условиях поручения обработки (часть 3 статьи 6 Закона о персональных данных) с обязательным соблюдением конфиденциальности и требований к защите данных. Перечень привлечённых лиц с указанием наименования и адреса предоставляется по запросу субъекта.

5.8. Трансграничная передача

Использование мессенджера Telegram технологически связано с передачей сведений иностранному поставщику услуг — Telegram Messenger Inc. Оператор рассматривает такую передачу как трансграничную и до её осуществления исполняет обязанности, предусмотренные статьёй 12 Закона о персональных данных: проводит оценку соблюдения конфиденциальности и безопасности, получает необходимые сведения о мерах защиты, направляет в Роскомнадзор отдельное уведомление о намерении осуществлять трансграничную передачу.

Если государство, под юрисдикцией которого находится получатель, не включено в перечень государств, обеспечивающих адекватную защиту прав субъектов персональных данных, утверждённый уполномоченным органом, Оператор соблюдает дополнительные требования части 5, 6, 10 и 11 статьи 12 Закона о персональных данных, включая получение сведений о мерах защиты и условий прекращения обработки.

Оператор не располагает подтверждением того, что юрисдикция поставщика мессенджера обеспечивает адекватную защиту прав субъектов, и не рассматривает факт использования Telegram как автоматическое соблюдение требований законодательства Российской Федерации.

Иные получатели, указанные в разделе 5.7, находятся на территории Российской Федерации. Передача персональных данных за пределы Российской Федерации в иных целях, включая внешние сервисы искусственного интеллекта, не осуществляется. Перед включением таких сервисов Оператор выполняет условия, указанные в разделе 5.6.

5.9. Хранение и локализация

Место хранения. Основная база данных PostgreSQL, файловое хранилище документов и фотографий, а также резервные копии размещены на сервере Оператора на территории Российской Федерации. Запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение и извлечение персональных данных граждан Российской Федерации осуществляются с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации (часть 5 статьи 18 Закона о персональных данных).

Резервные копии. Резервное копирование выполняется регулярно; копии хранятся в инфраструктуре Оператора на территории Российской Федерации и защищены теми же мерами доступа, что и основные данные.

Разграничение доступа. Доступ к базе данных и файловому хранилищу предоставляется ограниченному кругу лиц по ролям: администратор, сотрудник, принимающий автомобили, бухгалтер. Доступ сотрудников к веб-интерфейсу ограничен по сети и требует аутентификации.

Сроки и критерии. Срок хранения определяется целью обработки, требованиями закона и необходимостью защиты прав. Критерии: для записи и переписки — 1 год с даты последнего взаимодействия; для истории обслуживания — 3 года; для документов и бухгалтерских данных — не менее 5 лет; для журналов безопасности — до 6 месяцев; для согласий — срок действия и 3 года после прекращения обработки для подтверждения факта получения согласия.

Архивирование и удаление. По достижении цели или истечении срока данные уничтожаются или обезличиваются. Уничтожение оформляется актом или записью в журнале; при невозможности уничтожения в установленный срок данные блокируются и уничтожаются в срок, не превышающий шести месяцев. Резервные копии, содержащие удаляемые данные, перезаписываются в соответствии с циклом резервного копирования, но не позднее срока, необходимого для восстановления данных.

5.10. Меры защиты

Оператор принимает правовые, организационные и технические меры, предусмотренные статьями 18.1 и 19 Закона о персональных данных. К фактически применяемым мерам относятся:

— назначение лица, ответственного за организацию обработки персональных данных;

— издание локальных актов по вопросам обработки и защиты данных, ознакомление с ними работников;

— разграничение прав доступа по ролям и принцип минимально необходимого доступа;

— использование паролей и двухфакторной аутентификации для учётных записей сотрудников;

— ограничение доступа к административным интерфейсам по IP-адресам и через защищённое соединение (VPN);

— резервное копирование данных и проверка возможности восстановления;

— журналирование действий пользователей и администраторов;

— контроль доступа к документам и файлам, хранение их в защищённом хранилище;

— ограничение физического доступа к серверу, размещённому в контролируемом помещении;

— порядок реагирования на инциденты, включая уведомление Роскомнадзора в сроки, установленные частью 3.1 статьи 21 Закона о персональных данных (24 и 72 часа).

Оператор не заявляет о наличии сертификаций, аттестаций или средств защиты, которые фактически не внедрены. Меры совершенствуются по мере развития инфраструктуры; планируется внедрение шифрования данных при хранении и регулярная проверка эффективности мер.

5.11. Права субъектов персональных данных

Субъект вправе:

— получить сведения об обработке своих персональных данных, включая правовые основания, цели, категории данных, получателей и сроки (статья 14 Закона о персональных данных);

— требовать уточнения, блокирования или уничтожения данных, если они неполные, устаревшие, неточные, незаконно полученные или не нужны для заявленной цели (статьи 14, 20, 21);

— отозвать согласие на обработку персональных данных в любое время;

— отказаться от получения рекламных сообщений и потребовать прекращения обработки в целях продвижения (статья 15);

— обжаловать действия или бездействие Оператора в Роскомнадзоре или в суде (статья 17);

— защищать свои права иными способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

Обращение направляется по адресам, указанным в разделе 5.13, и должно содержать сведения, позволяющие идентифицировать субъекта, и существо требования. Оператор рассматривает обращение в срок, не превышающий 10 рабочих дней с даты получения; срок может быть продлён не более чем на 5 рабочих дней с уведомлением заявителя. Уточнение данных выполняется в течение 7 рабочих дней, прекращение обработки по требованию — в течение 10 рабочих дней, уничтожение при отзыве согласия — в течение 30 дней, если иное не предусмотрено законом или договором.

5.12. Прекращение обработки

Обработка прекращается, а данные уничтожаются или обезличиваются в следующих случаях:

— достижение целей обработки;

— истечение срока хранения;

— отзыв согласия при отсутствии иных законных оснований;

— выявление неправомерной обработки;

— требование субъекта о прекращении обработки;

— ликвидация или реорганизация Оператора в части, предусматривающей прекращение обработки.

Если сохранение данных обязательно в силу закона (например, документов бухгалтерского учёта — не менее пяти лет), обработка продолжается в установленном объёме и сроке с ограничением доступа. Субъект уведомляется о прекращении обработки или об основаниях, по которым обработка продолжается.

5.13. Обращения к Оператору

Обращения по вопросам обработки персональных данных направляются:

— по адресу электронной почты kitservice18@gmail.com;

— по почтовому адресу: 426065, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. 10 лет Октября, здание 60А, помещение 2;

— по телефону +7 (3412) 56-99-66 (для получения разъяснений);

— через Бот @kit18_bot, если в интерфейсе доступна соответствующая функция.

Ответственный за организацию обработки персональных данных — директор Пантюхин Никита Валерьевич.

5.14. Изменение Политики

Политика действует с даты, указанной в её реквизитах, и действует бессрочно до замены новой редакцией. Оператор вправе изменять Политику при изменении процессов обработки, требований законодательства или инфраструктуры.

Новая редакция публикуется по адресу https://kitauto.shop/legal/privacy_policy.html с указанием версии и даты редакции и вступает в силу с даты публикации, если в ней не указана более поздняя дата. Предыдущие редакции сохраняются в архиве и доступны по адресу https://kitauto.shop/legal/index.html, а также предоставляются по запросу.

О существенных изменениях, затрагивающих права субъектов, Оператор уведомляет пользователей Бота сообщением в Боте, а также размещает информацию на сайте. Продолжение использования Сервиса после вступления изменений в силу не заменяет получение нового согласия, если закон требует его получения.

5.15. Публикация

Политика является общедоступным документом и публикуется без авторизации и без взимания платы на постоянном HTTPS-адресе https://kitauto.shop/legal/privacy_policy.html. Версия для печати доступна в формате PDF по адресу https://kitauto.shop/legal/privacy_policy.pdf.

Оператор обеспечивает возможность ознакомления с Политикой до начала использования Бота, а также доступ к ней из интерфейса Бота в любое время.