

Политика обработки персональных данных

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика определяет порядок обработки и защиты персональных данных, которые ООО «Ценалом» (ИНН 2454030144, ОГРН 1212400017587) / ИП Конуркин Валерий Викторович (ИНН 245402180650, ОГРНИП 310245423800022) (далее — **Оператор**) получает от пользователей сайта, мобильных приложений, а также через официальные каналы связи (в том числе Telegram-бот).

1.2. Политика разработана в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ № 1119, приказом ФСТЭК № 21 и иными нормативными актами.

2. Термины и сокращения

Персональные данные (ПДн), Оператор, Пользователь, Обработка, Автоматизированная обработка, Распространение, Трансграничная передача и др. — в значениях, установленных ст. 3 152-ФЗ.

3. Категории персональных данных

Оператор обрабатывает:

- Фамилия, имя, отчество;
- контактный телефон;
- адрес e-mail;
- адрес доставки и иная контактная информация;
- история заказов и обращения в службу поддержки;
- номер заказа, сведения о способе оплаты (маскировано — 4 + 2 цифры карты);
- техническая информация: cookie-файлы, тип устройства, версия браузера.

Чувствительные и биометрические данные не обрабатываются.

4. Цели обработки

- заключение и исполнение договоров купли-продажи техники;
- доставка, установка и гарантийное обслуживание товаров;
- регистрация в личном кабинете и ведение программы лояльности;
- отправка сервисных уведомлений (статусы заказов, напоминания о гарантии);
- проведение маркетинговых и рекламных акций при наличии согласия;
- аналитика работы сайта и улучшение пользовательского опыта;
- ведение бухгалтерского и налогового учёта.

5. Правовые основания

- ст. 6 п. 1 152-ФЗ — согласие субъекта ПДн;
- ст. 6 п. 2 152-ФЗ — исполнение договора купли-продажи;
- ст. 6 п. 5 152-ФЗ — исполнение обязанностей, возложенных законом.

6. Порядок и условия обработки

6.1. Обработка осуществляется с применением автоматизированных средств в информационных системах ПДн (ИСПДн) Оператора.

6.2. До передачи сообщения в Telegram-виджет Пользователь принимает условия обработки, нажав кнопку **/agree** в приветственном сообщении; факт согласия (chat ID, время, версия текста) фиксируется в базе данных, расположенной на территории РФ.

6.3. Обработка и хранение ПДн осуществляется на серверах в дата-центре «Оптибит» (ООО «Оптибит», 660041, г. Красноярск, ул. Академика Киренского, 89, стр. 1), расположенном на территории Российской Федерации. Резервные копии хранятся в том же дата-центре.

6.4. Оператор использует технические данные (IP-адрес, cookies, LocalStorage-теги) для авторизации, аналитики и улучшения сервиса. Настройки cookie можно изменить в браузере.

7. Передача третьим лицам

Категория получателя	Юр. лицо / сервис	Цель передачи
Платёжный шлюз	ПАО Сбербанк («Сбербанк Эквайринг»)	приём безналичных платежей
CRM-система / колл-центр	ООО «Битрикс24» (облачная CRM), SoftPhone.pro (ООО «АЙБИ Эс Пи»)	управление заказами и телефонными обращениями
Службы доставки	АО «Почта России»	транспортировка и передача товара
Авторизованные сервисные центры	см. перечень ниже*	гарантийный и пост-гарантийный ремонт

* Перечень АСЦ:

- ООО «СМС», ИНН 2460054104;
- ООО «Город Мастеров», ИНН 2460075471;
- ИП Михеева Е.А., ИНН 246407898598;
- ООО «Первый сервис», ИНН 2453015143;
- ООО «РСС», ИНН 2463239086;
- ООО «ДОН-ТВ Сервис», ИНН 2464026299;
- ООО «ИстокСервис», ИНН 2461019543;
- ИП ВВК Сервис, ИНН 242301683820;
- ИП Близницов И.Л., ИНН 245800177504;
- ООО «Сибирский мастер», ИНН 2458009312;
- ООО «КРАСАЛСЕРВИС», ИНН 2465297823;
- ОCS/«Линкор» ООО, ИНН 9727002310;
- ООО «ИНСТРУМЕНТ СЕРВИС», ИНН 2464100778.

С каждым подрядчиком заключён договор-поручение, предусматривающий меры защиты ПДн.

8. Трансграничная передача

Трансграничная передача ПДн осуществляется в государство Объединённые Арабские Эмираты при использовании мессенджера **Telegram**. Передача осуществляется на основании согласия пользователя и уведомления Роскомнадзора. В иные государства ПДн не передаются.

9. Сроки хранения данных

Категория	Срок	Основание
-----------	------	-----------

Категория	Срок	Основание
Заказы и фискальные документы	5 лет	НК РФ, ст. 23.1
Учётные записи без активности	15 лет с даты последнего входа	внутренняя политика жизненного цикла
Записи звонков	3 года	контроль качества
Логи согласий	До удаления аккаунта + 5 лет	ст. 9 ч. 3 152-ФЗ
Данные программы лояльности	До отзыва согласия + 5 лет	договор лояльности

По истечении сроков данные уничтожаются или обезличиваются актом комиссии.

10. Права субъектов ПДн

Пользователь вправе получать сведения об обработке ПДн; требовать уточнения, блокирования или уничтожения данных; отзывать согласие; обжаловать действия Оператора в Роскомнадзоре или суде. Запрос направляется на e-mail nizameeva@cenalom.ru или через личный кабинет. Срок ответа — **не позднее 30 календарных дней**. Отозвать согласие в боте можно командой **/stop**.

11. Меры по защите персональных данных

- Передача данных по протоколу **TLS 1.3**.
- **Разграничение доступа**: роли «админ/оператор/просмотр», пароли ≥ 12 символов, 2-факторная аутентификация администраторов.
- **WAF** (облачный WAF дата-центра «Оптибит») и антивирусная защита серверов.
- **Резервное копирование**: ежедневный off-site backup, срок хранения 30 дней; ежеквартальный тест восстановления.
- **Шифрование**: резервные копии и диски БД шифруются алгоритмом AES-256.
- **Журналирование** действий администраторов и события; логи неизменяемы и хранятся 1 год.
- **WORM-хранилище** для архивов версий соглашения.
- **Контроль целостности** файлов и ежемесячное сканирование уязвимостей.
- **Регулярное обучение** сотрудников, допущенных к ПДн, и внутренние аудиты.

12. Изменение Политики

Новая редакция Политики вступает в силу с момента публикации на сайте. Архив всех версий хранится в неизменяемом виде и предоставляется по запросу субъекта ПДн.

13. Контакты Оператора

ООО «Ценалом» / ИП Конуркин В.В.
662543, Красноярский край, г. Лесосибирск, мкр. Полянка, ул. Квартал 3, д. 8
Тел.: +7 (391) 204-12-60
E-mail: nizameeva@cenalom.ru

Ответственный за организацию обработки ПДн (DPO):
Конуркин Валерий Викторович, nizameeva@cenalom.ru

Политика утверждена приказом директора № 1 от «01» июля 2025 г.