

# Политика обработки персональных данных сервиса Apex Chat

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика обработки персональных данных (далее — Политика) разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее — Закон) и регулирует вопросы обработки персональных данных, осуществляемой Администрацией сервиса Apex Chat (далее — Администрация, Сервис).

1.2. Политика применяется ко всем персональным данным, которые Администрация получает:

- от пользователей сайта <https://apexchat.ru> (далее — Сайт) при регистрации и использовании личного кабинета;
- от посетителей сайтов клиентов Сервиса (далее — Посетители) при взаимодействии с виджетом ИИ-консультанта, встроенным на сайты клиентов.

1.3. Использование Сервиса означает безоговорочное согласие пользователя (клиента) с настоящей Политикой. В случае несогласия с условиями Политики пользователь должен прекратить использование Сервиса.

## 2. Цели обработки персональных данных

2.1. Администрация обрабатывает персональные данные для следующих целей:

- Регистрация и идентификация пользователя (клиента) в Сервисе, предоставление доступа к личному кабинету.
- Оказание услуг по предоставлению функционала ИИ-консультанта (виджета) — обучение на сайте клиента, ведение диалогов, сбор лидов (заявок).
- Передача контактных данных (лидов) Посетителей клиенту Сервиса способами, настроенными клиентом (email, мессенджер, CRM-система).
- Улучшение качества работы Сервиса, аналитика, техническая поддержка.
- Выполнение требований законодательства РФ.

## 3. Категории обрабатываемых персональных данных

3.1. Данные, обрабатываемые при регистрации и использовании Сервиса клиентом (владельцем сайта):

- Адрес электронной почты (email).
- Имя (опционально).
- Информация о сайте клиента (URL), загружаемые документы и контент для обучения ИИ-консультанта (не являются персональными данными).

3.2. Данные, собираемые виджетом ИИ-консультанта на сайтах клиентов при взаимодействии с Посетителями:

- Имя (указывается Посетителем добровольно в диалоге).
- Номер телефона (указывается Посетителем добровольно в диалоге).
- Адрес электронной почты (указывается Посетителем добровольно в диалоге).
- Текст диалога, история сообщений, метаданные (время, страница сайта, cookies для обеспечения работы виджета).

3.3. Виджет не собирает специальные категории персональных данных (о состоянии здоровья, политических взглядах и т.п.), если Посетитель явно не сообщит их в тексте диалога по собственной инициативе.

#### 4. Правовые основания обработки

4.1. Обработка персональных данных клиентов Сервиса осуществляется на основании:

- Согласия пользователя (клиента), выраженного при регистрации на Сайте (путем проставления чекбокса «Принимаю условия Политики обработки персональных данных»).
- Договора (оферты) на использование Сервиса, акцептуемой клиентом при регистрации.

4.2. Обработка персональных данных Посетителей, собираемых через виджет на сайтах клиентов, осуществляется:

- По поручению клиента (владельца сайта), который является оператором персональных данных для своих Посетителей. Клиент обязан самостоятельно получить от Посетителей все необходимые согласия на обработку их данных, включая передачу через Сервис.
- Администрация выступает в роли обработчика по отношению к таким данным и выполняет указания клиента, закрепленные в договоре-оферте и настройках личного кабинета.

4.3. Пользователь (клиент) вправе в любой момент отозвать свое согласие на обработку персональных данных, направив уведомление на контактный email Администрации. Отзыв согласия влечет прекращение использования Сервиса.

#### 5. Порядок обработки и хранения персональных данных

5.1. Обработка персональных данных осуществляется с соблюдением принципов добросовестности, законности и прозрачности, установленных Законом.

5.2. Персональные данные не передаются третьим лицам без согласия субъекта, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ, или когда передача необходима для выполнения указаний клиента:

- Интеграция с CRM-системами (amoCRM, Битрикс24 и др.) — данные лида передаются по защищенным каналам согласно настройкам, выбранным клиентом.
- Отправка уведомлений о лидах на email или в мессенджеры, настроенные клиентом.

### 5.3. Сроки хранения:

- Данные клиента (владельца сайта) хранятся до момента удаления аккаунта или отзыва согласия, но не дольше, чем это необходимо для целей обработки.
- Данные Посетителей (диалоги, контактные данные лидов) хранятся в личном кабинете клиента до тех пор, пока клиент пользуется Сервисом. Клиент может в любой момент удалить эти данные через интерфейс личного кабинета.
- После прекращения действия аккаунта клиента все связанные с ним данные Посетителей удаляются в течение 30 календарных дней, если иное не предусмотрено законодательством или отдельным соглашением с клиентом.

5.4. Администрация не осуществляет трансграничную передачу персональных данных. Все данные хранятся и обрабатываются на серверах, расположенных на территории Российской Федерации.

## 6. Меры по защите персональных данных

6.1. Администрация принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного доступа, уничтожения, искажения, копирования, распространения:

- Данные передаются по зашифрованным каналам связи (HTTPS, WSS).
- Доступ к персональным данным имеет ограниченный круг уполномоченных лиц Администрации, которым такая информация необходима для выполнения служебных обязанностей.
- Используются современные средства защиты информации (межсетевые экраны, антивирусная защита, регулярное обновление ПО).
- Реализовано резервное копирование данных для предотвращения их потери.

6.2. Клиенты Сервиса, со своей стороны, обязуются соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность своих учетных записей (логин, пароль), не передавать их третьим лицам.

## 7. Права субъектов персональных данных

7.1. Пользователь (клиент) и Посетитель (как субъект персональных данных) имеют право:

- Запрашивать информацию об обрабатываемых персональных данных, уточнять их, требовать блокирования или уничтожения в случаях, предусмотренных Законом.
- Отозвать свое согласие на обработку персональных данных (для клиента — через уведомление на email Администрации, для Посетителя — через обращение к владельцу сайта, на котором был установлен виджет).
- Обжаловать действия или бездействие оператора в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных (Роскомнадзор) или в судебном порядке.

## 8. Изменения в Политике

8.1. Администрация вправе вносить изменения в настоящую Политику. Новая редакция Политики вступает в силу с момента ее размещения на Сайте, если иное не предусмотрено новой редакцией.

8.2. Продолжение использования Сервиса после изменений означает согласие пользователя с обновленной Политикой.

## 9. Контактная информация

9.1. Все запросы, уведомления, отзывы согласий и иные обращения по вопросам обработки персональных данных направляются по адресу электронной почты: [it007.d@yandex.ru](mailto:it007.d@yandex.ru).

9.2. Администрация обязуется рассмотреть поступивший запрос и направить ответ в сроки, установленные законодательством РФ (не более 30 дней с момента получения запроса).