

Политика обработки персональных данных

Дата публикации: 31.07.2026

Дата вступления в силу: 31.07.2026

Актуальная версия Политики размещена по адресу: <https://ids.vash-bot.ru>.

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика обработки персональных данных (далее — **Политика**) определяет порядок и условия обработки персональных данных обществом с ограниченной ответственностью «ПРОЕКТНАЯ ЛАБОРАТОРИЯ ОК» (далее — **Оператор, Компания**).

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «ПРОЕКТНАЯ ЛАБОРАТОРИЯ ОК» **ИНН:** 6900031500 **КПП:** 690001001 **ОГРН:** 1266900004579 **Адрес места нахождения и почтовый адрес:** 170019, г. Тверь, ул. Маяковского, д. 33, оф. 13 **Адрес электронной почты для обращений по вопросам персональных данных:** proektnayalaboratori@yandex.ru **Директор:** Кудоярова Ольга Викторовна.

1.2. Политика распространяется на персональные данные, которые Оператор получает при использовании сайта <https://vash-bot.ru>, программного продукта — единой платформы для коммуникаций в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее — **Платформа**), а также при заключении и исполнении договоров с заказчиками, контрагентами и пользователями.

1.3. Оператор осуществляет обработку персональных данных в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и настоящей Политикой.

1.4. Политика применяется к персональным данным:

- представителей, руководителей и работников заказчиков;
- представителей управляющих организаций, ТСЖ, ЖСК, ресурсоснабжающих организаций, подрядчиков и иных организаций сферы ЖКХ;
- представителей органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений;
- пользователей Платформы;
- собственников и нанимателей жилых и нежилых помещений, жителей многоквартирных домов, заявителей и иных лиц, чьи данные размещаются заказчиками в Платформе;
- посетителей сайта Оператора;
- лиц, направивших Оператору обращения, заявки или запросы.

2. Роль Оператора при работе с данными заказчиков

2.1. ООО «ПРОЕКТНАЯ ЛАБОРАТОРИЯ ОК» предоставляет Платформу для организации коммуникаций в сфере ЖКХ, включая взаимодействие между управляющими организациями, жителями, подрядчиками, ресурсоснабжающими организациями, органами власти и иными участниками процессов.

2.2. Если заказчик размещает в Платформе персональные данные своих сотрудников, представителей, жителей, собственников помещений, заявителей, клиентов или иных физических лиц, заказчик является оператором таких персональных данных.

2.3. В указанном случае ООО «ПРОЕКТНАЯ ЛАБОРАТОРИЯ ОК» обрабатывает персональные данные по поручению заказчика, исключительно в целях предоставления и технического сопровождения Платформы, в объёме и на условиях, определённых договором с заказчиком.

2.4. Заказчик обеспечивает законность сбора, получения, передачи и обработки персональных данных в Платформе, в том числе при необходимости получает согласия субъектов персональных данных и предоставляет им информацию об обработке их данных.

2.5. Условия поручения обработки персональных данных рекомендуется включать в договор с заказчиком или отдельное приложение к нему.

3. Состав обрабатываемых персональных данных

3.1. Оператор может обрабатывать следующие персональные данные представителей и пользователей заказчиков:

- фамилию, имя, отчество;
- должность, место работы;
- номер рабочего и/или личного телефона;
- адрес электронной почты;
- сведения о полномочиях представителя, содержащиеся в доверенностях, договорах, актах, обращениях и иных документах;
- логин, идентификатор учётной записи, роль пользователя в Платформе;
- сведения о действиях в Платформе, в том числе дату и время авторизации, историю обращений, заявок, сообщений и иных действий;
- технические данные: IP-адрес, сведения о браузере, операционной системе, устройстве, дате и времени доступа;
- сведения, содержащиеся в обращениях в службу технической поддержки.

3.2. При обработке данных по поручению заказчика в Платформе могут обрабатываться данные жителей, собственников помещений, нанимателей, заявителей и иных лиц, в том числе:

- фамилия, имя, отчество;
- адрес объекта недвижимости, номер помещения;
- номер телефона, адрес электронной почты;
- сведения о заявках, обращениях, показаниях приборов учёта, начислениях, задолженности, оплате услуг и иных вопросах, связанных с предоставлением жилищно-коммунальных услуг;
- сведения, документы, фотографии и иные материалы, которые пользователь или заказчик самостоятельно разместил в Платформе.

3.3. Оператор не осуществляет целенаправленную обработку специальных категорий персональных данных, включая сведения о состоянии здоровья, политических взглядах, религиозных убеждениях и судимости, а также биометрических персональных данных.

3.4. Пользователям и заказчикам запрещается размещать в Платформе специальные категории и биометрические персональные данные, если это не предусмотрено законодательством, функциональностью Платформы и отдельным письменным соглашением с Оператором.

4. Цели обработки персональных данных

Оператор обрабатывает персональные данные в следующих целях:

- заключение, исполнение, изменение и прекращение договоров с заказчиками и контрагентами;
- регистрация пользователей, создание и администрирование учётных записей;
- предоставление доступа к функциональности Платформы;
- организация взаимодействия участников процессов в сфере ЖКХ;
- обработка заявок, обращений, сообщений и запросов пользователей;
- предоставление технической и консультационной поддержки;
- обеспечение информационной безопасности, предотвращение несанкционированного доступа, мошенничества и иных нарушений;
- ведение договорного, бухгалтерского, налогового и управленческого учёта;
- исполнение требований законодательства Российской Федерации;
- рассмотрение обращений субъектов персональных данных;
- анализ и улучшение работы Платформы и сайта на основе обезличенных или технических данных;
- информирование заказчиков о работе Платформы, изменениях в условиях обслуживания, технических работах и обновлениях.

5. Правовые основания обработки

5.1. Оператор обрабатывает персональные данные при наличии хотя бы одного из следующих оснований:

- согласие субъекта персональных данных;
- необходимость заключения и исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных, либо договора, заключённого в интересах субъекта;

- необходимость исполнения обязанностей, установленных законодательством Российской Федерации;
- поручение заказчика на обработку персональных данных;
- иные основания, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

5.2. Согласие на обработку персональных данных запрашивается в случаях, когда оно необходимо в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Передача и предоставление персональных данных

6.1. Оператор не продаёт персональные данные и не передаёт их третьим лицам для рекламных целей.

6.2. Доступ к персональным данным может предоставляться:

- работникам Оператора, которым доступ необходим для исполнения трудовых обязанностей;
- заказчику, в интересах которого осуществляется обработка данных в Платформе;
- подрядчикам Оператора, обеспечивающим работу серверной инфраструктуры, хостинга, технической поддержки, электронного документооборота, резервного копирования и иных необходимых сервисов;
- государственным органам, судам и иным уполномоченным лицам — в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.3. Передача персональных данных подрядчикам осуществляется только в объёме, необходимом для выполнения соответствующих услуг, при условии соблюдения ими конфиденциальности и требований к защите персональных данных.

6.4. Оператор обеспечивает запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение и извлечение персональных данных граждан Российской Федерации с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации, если иное не допускается законодательством Российской Федерации.

7. Сроки обработки и хранения данных

7.1. Персональные данные обрабатываются и хранятся не дольше, чем этого требуют цели обработки, условия договора, поручение заказчика или требования законодательства Российской Федерации.

7.2. Данные пользователей Платформы, обрабатываемые по поручению заказчика, хранятся в течение срока действия договора с заказчиком либо до момента удаления данных заказчиком, если иной срок не установлен законодательством или договором.

7.3. По завершении срока обработки персональные данные подлежат уничтожению или обезличиванию, если их дальнейшее хранение не требуется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Меры по защите персональных данных

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

8.2. В том числе Оператор:

- назначает лиц, ответственных за организацию обработки персональных данных;
- предоставляет доступ к данным только уполномоченным лицам;
- применяет разграничение прав доступа пользователей;
- использует средства защиты информации, антивирусную защиту и резервное копирование в применимом объеме;
- контролирует действия пользователей и администраторов Платформы;
- принимает меры по выявлению и предотвращению инцидентов информационной безопасности;
- проводит обучение работников, допущенных к обработке персональных данных;
- заключает с работниками и подрядчиками обязательства о конфиденциальности.

9. Использование файлов cookie и технических данных

9.1. Сайт и Платформа могут использовать файлы cookie, сведения о браузере, IP-адресе и иные технические данные.

9.2. Такие данные используются для:

- обеспечения корректной работы сайта и Платформы;
- авторизации и сохранения пользовательской сессии;
- защиты от несанкционированного доступа;
- сохранения настроек пользователя;
- анализа работоспособности и улучшения Платформы;
- формирования обезличенной статистики.

9.3. Пользователь может ограничить или отключить использование cookie в настройках браузера. Отключение cookie может привести к ограничению работы отдельных функций сайта или Платформы.

10. Права субъекта персональных данных

10.1. Субъект персональных данных вправе:

- получать сведения об обработке своих персональных данных;

- требовать уточнения неточных или неполных данных;
- требовать блокирования или уничтожения данных, если они обрабатываются незаконно или не нужны для заявленной цели;
- отозвать согласие на обработку персональных данных, если обработка основана на согласии;
- обжаловать действия или бездействие Оператора в Роскомнадзор или в судебном порядке.

10.2. Для реализации своих прав субъект персональных данных может направить обращение Оператору по адресу электронной почты: proektnayalaboratori@yandex.ru.

10.3. Обращение должно содержать сведения, позволяющие идентифицировать заявителя и подтвердить его право на получение информации. Оператор рассматривает обращения в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

10.4. Если данные обрабатываются ООО «ПРОЕКТНАЯ ЛАБОРАТОРИЯ ОК» по поручению заказчика, субъект персональных данных вправе также обратиться непосредственно к соответствующему заказчику как к оператору персональных данных.

11. Изменение Политики

11.1. Оператор вправе вносить изменения в настоящую Политику при изменении законодательства, функциональности Платформы, процессов обработки персональных данных или по иным основаниям.

11.2. Новая редакция Политики вступает в силу с момента её размещения на сайте по адресу <https://ids.vash-bot.ru>, если иной срок не указан в новой редакции.