

Политика конфиденциальности Платформы SERVIPORT

Редакция от 14 сентября 2026 г. Вступает в силу с момента размещения на Платформе.

Общие положения

Настоящая Политика конфиденциальности разработана в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» и определяет практики обработки персональных данных на Платформе SERVIPORT.

Оператор персональных данных: ООО «СервиПорт» (юридический адрес: 192242, Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Фучика, д. 9, стр. 1).

Политика распространяется на информацию, собираемую при использовании веб-приложения <https://serviport.ru> и мини-приложения в мессенджере MAX (далее — Платформа). Политика применяется к персональным данным двух категорий субъектов: **Пользователей** (клиентов, оформляющих Заказы) и **Партнёров** (Исполнителей и Поставщиков). Обработка данных каждой категории осуществляется на основании соответствующего Согласия («Согласие на обработку персональных данных (Пользователи)» либо «Согласие на обработку персональных данных (Партнёры)»), а передача данных третьим лицам — на основании отдельного «Согласия на передачу персональных данных третьим лицам». Регистрируясь на Платформе, вы подтверждаете ознакомление с настоящей Политикой.

1. Какие данные мы собираем

1.1 Данные учётной записи

Имя, фамилия, имя пользователя (username); адрес электронной почты (основной идентификатор учётной записи при регистрации через веб-приложение); номер телефона (дополнительный канал связи); фотография профиля; язык интерфейса; идентификатор пользователя в мессенджере MAX (при авторизации через мини-приложение); IP-адрес и данные User-Agent (при авторизации через веб-приложение). Отчество не собирается.

1.2 Данные об объектах обслуживания

Адреса, тип и характеристики помещения, количество жильцов, источники воды, глубина скважины и иные параметры, необходимые для оказания Услуг и подбора оборудования.

1.3 Геоданные

Координаты объектов обслуживания и точек доставки, необходимые для маршрутизации Заказов между Пользователем и Партнёром.

1.4 Данные о Заказах

Выбранные Товары и Услуги, история Заказов, статусы, пожелания и комментарии Пользователя, переписка с Партнёром в рамках Заказа.

Денежные расчёты за Товары и Услуги производятся Пользователем напрямую с Партнёром (Исполнителем или Поставщиком); Оператор денежные средства Пользователей не принимает и не хранит, данные банковских карт не собирает и не обрабатывает. При введении онлайн-оплаты расчёты будут производиться на номинальный счёт, открываемый Оператору в ООО «Банк Точка» (ст. 860.1 ГК РФ); данные банковской карты в этом случае вводятся Пользователем на защищённой платёжной странице кредитной организации и Оператору не передаются.

1.5 Данные анализов воды и оборудования

Результаты и параметры анализов, фотографии бланков анализов, фотографии смонтированного оборудования, серийные номера, сроки замены расходных компонентов — при использовании соответствующей функциональности Платформы.

1.6 Обращения и консультации

Текст обращений в поддержку, история переписки, вложения, статус обращения.

1.7 Данные Партнёров

Для Исполнителей: фамилия, имя, ИНН, статус плательщика НПД либо ОГРНИП, банковские реквизиты, данные автомобиля (номер, модель), рабочий график, территория, квалификация и сведения о сертификации. Для Поставщиков: реквизиты, ИНН/ОГРН, адреса складов и точек выдачи, банковские реквизиты. Обработка данных Партнёров осуществляется на основании «Согласия на обработку персональных данных (Партнёры)» и в связи с исполнением заключённого с Партнёром агентского договора (п. 5 ч. 1 ст. 6 ФЗ-152). Часть данных Партнёров, обрабатываемая для исполнения договора и соблюдения требований законодательства, продолжает обрабатываться независимо от отзыва согласия — до прекращения договора и истечения установленных законом сроков хранения.

1.8 Файлы cookie и данные аналитики

При использовании сайта Оператора применяются файлы cookie и аналогичные технологии. Технически необходимые cookie обеспечивают работу Платформы (авторизация, сохранение сессии) и используются без отдельного согласия. Аналитические и рекламные cookie (в том числе используемые сервисом коллтрекинга Calltouch для определения источника обращения и сбора статистики) применяются только после получения согласия Пользователя через уведомление о файлах cookie, размещённое на сайте. Пользователь вправе отклонить аналитические и рекламные cookie; в этом случае соответствующие технологии не применяются, а работа Платформы в остальной части сохраняется. Управление файлами cookie также возможно через настройки браузера.

1.9 Иные данные

Любые иные сведения, добровольно предоставляемые Пользователем при использовании Платформы (файлы, фотографии, текстовые комментарии).

Перечень собираемых данных ограничен целями, указанными в разделе 2; отдельные категории данных (п. 1.5) собираются только при фактическом использовании Пользователем соответствующей функциональности Платформы, а не при базовой регистрации.

2. Цели обработки

- Регистрация, идентификация и поддержка Пользователей и Партнёров;
- Оформление, передача и исполнение Заказов, включая связь Пользователя с Партнёром;
- Информационное сопровождение расчётов по Заказам между Пользователем и Партнёром (Оператор в денежных расчётах не участвует); при введении онлайн-оплаты — организация расчётов через номинальный счёт;
- Направление уведомлений о статусе Заказа, напоминаний о плановом обслуживании оборудования;
- Улучшение работы Платформы и подбор рекомендаций по оборудованию и Услугам;
- Исполнение требований законодательства РФ, включая налоговое законодательство и законодательство о защите прав потребителей.

3. Правовые основания обработки

Обработка персональных данных осуществляется на следующих основаниях:

- **согласие субъекта персональных данных** (ст. 9 ФЗ-152) — для обработки данных Пользователей и Партнёров в целях, выходящих за пределы исполнения договора, а также для обработки аналитических и рекламных cookie (п. 1.8);
- **исполнение договора**, стороной или выгодоприобретателем которого является субъект (п. 5 ч. 1 ст. 6 ФЗ-152), — для обработки данных, необходимых для оформления и исполнения Заказов, а также для исполнения агентских договоров с Партнёрами;
- **требования законодательства РФ** (п. 2 ч. 1 ст. 6 ФЗ-152) — для обработки, необходимой в целях исполнения обязанностей, возложенных на Оператора законом (налоговый учёт, формирование чеков, хранение первичных документов);
- **законные интересы Оператора** (п. 7 ч. 1 ст. 6 ФЗ-152) — для обеспечения безопасности Платформы и предотвращения недобросовестных действий, в объёме, не нарушающем прав субъектов.

4. Передача данных третьим лицам

4.1 Общие условия

Оператор не передаёт персональные данные третьим лицам без согласия субъекта персональных данных, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Передача данных перечисленным ниже организациям осуществляется на основании «Согласия на передачу персональных данных третьим лицам», акцептуемого субъектом отдельно от согласия на обработку.

4.2 Получатели данных

- **Платёжный провайдер** (кредитная организация либо оператор электронной площадки, привлечённые Оператором; актуальные сведения размещаются на Платформе) — приём платежей и перечисление денежных средств Партнёрам и Оператору; получает данные Пользователей, необходимые для проведения платежа, и данные Партнёров, необходимые для осуществления выплат;
- **Партнёры (Исполнители и Поставщики)** — в объёме, необходимом для исполнения конкретного Заказа (имя, телефон, адрес);
- **ООО «ТАЙМВЭБ.КЛАУД» (ИНН 7810945525)** — для размещения облачной инфраструктуры и баз данных Платформы;
- **ООО «ТАЙМВЭБ.ТЕХ» (ИНН 7810981481)** — для хостинга сайта и обеспечения электронной почты, используемой для переписки с Пользователями;
- **ООО «Логнекс» (ИНН 7736570901, сервис «МойСклад»)** — для складского и товарного учёта, учёта заказов и контрагентов;
- **ООО «1С-Битрикс» (ИНН 7717586110, сервис «Битрикс24»)** — для управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), учёта обращений и поддержки Пользователей;
- **ООО «Колтач Солюшнс» (ИНН 7703388936, сервис Calltouch)** — для коллтрекинга, обратного звонка и веб-аналитики; получает номер телефона, данные о звонках и обращениях, файлы cookie и аналитические (рекламные) идентификаторы. Обработка аналитических cookie осуществляется на основании согласия, предоставляемого при использовании сайта Оператора;
- Федеральная налоговая служба РФ — в случаях, предусмотренных налоговым законодательством и законодательством о платформенной экономике.

4.3 Иные случаи передачи

Требования закона; судебные и государственные запросы; защита прав и безопасности Пользователей и Оператора; реорганизация Оператора (с уведомлением субъектов персональных данных).

4.4 Меры защиты

Шифрование данных при передаче (TLS/SSL); ограничение доступа к персональным данным по ролевой модели; резервное копирование; мониторинг несанкционированного доступа; хранение данных на серверах на территории Российской Федерации.

5. Права субъекта персональных данных (ст. 14 ФЗ-152)

Доступ к сведениям об обработке; исправление неточных данных; удаление данных («право на забвение»); ограничение обработки; отзыв согласия в любой момент; обращение в Роскомнадзор. Отзыв согласия не прекращает обработку данных, осуществляемую на основании исполнения договора и требований законодательства РФ, до прекращения соответствующих правоотношений и истечения установленных законом сроков хранения.

6. Срок хранения данных

Данные хранятся в течение срока действия договора с Оператором, срока, необходимого для исполнения требований законодательства РФ (включая сроки хранения первичных документов и налоговой отчётности), либо до момента отзыва согласия, если это не противоречит требованиям законодательства о хранении документов.

7. Внутренние гарантии

Доступ к персональным данным имеют только уполномоченные сотрудники Оператора, прошедшие соответствующий инструктаж; в отношении Оператора применяются меры, предусмотренные ст. 18.1, 19 ФЗ-152, включая назначение ответственного за организацию обработки персональных данных.

8. Уведомление Роскомнадзора

Оператор осуществляет обработку персональных данных на основании уведомления, направленного в Роскомнадзор в соответствии со ст. 22 ФЗ-152, до начала обработки персональных данных.

9. Изменения в Политике

При внесении изменений в Политику Пользователь уведомляется при следующем входе на Платформу и должен принять новую версию для продолжения использования Платформы в объёме, требующем такого принятия по применимому законодательству.

10. Реквизиты и контакты

Оператор персональных данных: ООО «СервиПорт» Юридический адрес: 192242, Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Фучика, д. 9, стр. 1 Электронная почта по вопросам обработки персональных данных: info@serviport.ru