

ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Настоящая Политика обработки персональных данных (далее – «**Политика конфиденциальности**») представляет собой правила, условия и принципы обработки Обществом с ограниченной ответственностью «КЛИКСЕРВИС» (далее – «**Компания**») персональных данных Пользователей Веб-сайта «Clickchat» с доменным именем: <http://clickchat.me> (далее – «**Сервис**»).

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

В тексте настоящей Политики конфиденциальности применяются следующие основные понятия и термины:

1.1. **Администрация Сервиса** – ООО «КЛИКСЕРВИС» (ИНН 7716894954, ОГРН 1187746165562 от 15 февраля 2018 г., Юридический адрес: 129336, Россия, Москва, ул. Малыгина, д.2, стр. 1, корпус 298, офис 29; Фактический адрес: 129336, Россия, Москва, ул. Малыгина, д.2, стр. 1, корпус 298, офис 29), в лице Генерального директора Заболотских Игоря Павловича, действующего на основании Устава и являющегося владельцем Сервиса.

1.2. **Сервис** – сайт-конструктор, состоящий из Веб-страниц, объединенных общей темой, взаимосвязанных с помощью ссылок и контента, предназначенный для коммуникации с Пользователями, генерации лидов для бизнеса, позволяющий Клиенту создавать и настраивать Чат-ботов для автоматизированного общения с Посетителем о товарах и услугах.

1.3 **Автоматизированный чат** (далее – «**Чат**») – раздел Сервиса, в котором публикуются сообщения посетителей. Данный раздел позволяет общаться с менеджером компании, подключенной к Сервису.

1.4. **Чат-бот** (далее – «**Бот**») — программа, действующая внутри Сервиса, представляющая собой алгоритм Клиента целью которого является получение заказа услуг, товаров и иной подобной информации.

1.5. **Пользователь Сервиса** (далее – «**Пользователь**») – присоединившееся к настоящему Соглашению, лицо, которое в зависимости от целей использования Сервиса приобретает один из нижеуказанных статусов:

1.5.1. Клиент Сервиса (далее – «**Клиент**») - лицо, зарегистрированное на Сервисе, предлагающее к продаже товары и услуги, создающее Боты на Сервисе;

1.5.2. Посетитель Сервиса (далее – «**Посетитель**») – лицо, использующее Сервис без Регистрации, путем прямого захода (через поисковую систему путем доменного имени <http://clickchat.me> в адресную строку) либо перешедшее в Чат по ссылке, размещенной на каком-либо стороннем сайте.

1.6. **Стороны** - Администрация Сервиса и Пользователь совместно.

1.7. **Услуги** (далее – «**Услуги**») - возмездные услуги, предоставляемые Сервисом Пользователям, в том числе: автоматическое общение Клиента с Посетителем; привязка уникального доменного имени к Боту; привязка уникальной директории Сервиса к Чату; настройка внешнего вида Чата; предоставление Клиентам возможности публиковать свои каталоги товаров и услуг, фото-, видеоизображения изделий, товаров, продукции и физических лиц, создавать формы обратной связи для реализации товаров и услуг; предоставление Посетителям возможности публиковать свои фото-, видеоконтент, например, отзывы, претензии, комментарии; иные законные действия Администрации Сервиса.

1.8. **Контент Сервиса** – любая информация в текстовом, графическом, фото-, и видеоформате о Сервисе, его работе, использовании, Услугах, акциях, тарифах, условиях оказания Услуг, их оплаты, размещенные на Сервисе.

1.9. **Пользовательский Контент** - любые сообщения, отзывы, посты, ответы, иная информация в текстовом, графическом, фото-, видеоформате от Пользователей, в том числе о товарах, услугах их продаже, условиях их покупки, оказании, оплате, доставке, о физических лицах, размещенные на Сервисе.

1.10. **Пост** – отдельное сообщение Клиента, публикуемое Ботом.

1.11. **Ответ** – отдельное сообщение Посетителя.

1.12. **Аккаунт Клиента** (далее – «**Аккаунт**») - учетная запись Клиента, которая привязывается к его email.

1.13. **Личный кабинет** - закрытый раздел Сервиса, с помощью которого Клиент может редактировать и просматривать алгоритм Бота и данные своего Аккаунта.

1.14. **Регистрация на Сервисе** (далее – «**Регистрация**») – процесс внесения Посетителем своих персональных данных в специальную форму на Сервисе, в целях формирования Личного кабинета, получения доступа к закрытому функционалу Сервиса, создания Аккаунта.

1.15. **Авторизация на Сервисе** (далее – «**Авторизация**») – процедура внесения Клиентом необходимых данных в поля формы авторизации.

1.16. **Заявка** – намерение Посетителя приобрести Услугу, выраженное в заполнении и направлении электронного запроса через форму обратной связи, размещенную на Сервисе.

1.17. **Заказ** — комплекс действий Клиента, включающий: должным образом оформленную Заявку на приобретение конкретной Услуги, путем заполнения

Клиентом полей соответствующей электронной формы размещенной на Сервисе; оплата Клиентом заказанной Услуги в режиме онлайн.

1.18. **Персональные данные Пользователя** (далее – «**Персональные данные**») — любая информация, размещенная на Сервисе, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому Пользователю, содержащая:

1.18.1. Персональные данные, предоставляемые Пользователем самостоятельно Администрации Сервиса.

1.18.2. Персональные данные, передаваемые Пользователем Администрации Сервиса с помощью программного обеспечения, установленного на компьютерном или мобильном устройстве Пользователя.

1.18.3. Иную информацию о Пользователе, обработка которой предусмотрена Пользовательским соглашением о правилах и условиях пользования Сервисом (далее – «**Пользовательское соглашение**») и Публичной офертой о заключении договора возмездного оказания услуг (далее – «**Публичная оферта**»), размещенные в открытом доступе на Сервисе.

1.19. **Обработка персональных данных** — любое действие (операция) или совокупность действий (операций) с Персональными данными, совершаемые Администрацией Сервиса с использованием средств автоматизации или без их использования, включая: сбор; запись; систематизацию; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение); извлечение; использование; передачу (распространение, предоставление, доступ); обезличивание; блокирование; удаление; уничтожение.

1.20. **Файл cookie** — хранимый на компьютере или мобильном устройстве Пользователя небольшой текстовый файл, используемый для сохранения настроек просмотра Веб-страниц. В ходе первого посещения Сервиса этот файл загружается с помощью браузера. При следующем посещении Сервиса с того же устройства, браузер может проверить наличие связанного файла cookie (т.е. содержащего имя Сервиса) и использовать данные этого файла cookie для их отправки обратно на Сервис. Это позволяет Администрации Сервиса определить, посещался ли Сервис с этого браузера ранее или нет, а в некоторых случаях изменять отображаемый контент. Файлы cookies облегчают использование Сервиса, позволяют предоставлять Пользователям подходящий Контент. Файлы cookies используются в исследовательских и статистических целях для улучшения работы Сервиса.

1.21. **IP-адрес** — уникальный идентификатор (адрес) компьютера или мобильного устройства, подключённого к локальной сети или Интернету.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящая Политика конфиденциальности действует в отношении всех Персональных данных и применяется только к Сервису. Администрация

Сервиса не несет ответственности за информацию, размещенную на сайтах третьих лиц, на которые Пользователь может перейти по ссылкам, доступным на Сервисе.

2.2. Администрация Сервиса не проверяет достоверность Персональных данных.

2.3. Персональные данные могут быть переданы только уполномоченным органам государственной власти РФ на основании и в порядке, установленным законодательством РФ.

2.4. Оформление Заказа, оплата Услуги, пользование другими функциональными возможностями Сервиса и его Контентом, означает безоговорочное принятие Пользователем настоящей Политики конфиденциальности и указанных в ней правил, условий и целей сбора и обработки Персональных данных. В случае несогласия Пользователя с настоящей Политикой конфиденциальности, он обязан прекратить использование Сервиса.

3. ПРЕДМЕТ ПОЛИТИКИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

3.1. Предметом настоящей Политики конфиденциальности являются обязательства Администрации Сервиса по обработке Персональных данных в соответствии с законодательством РФ, неразглашению и обеспечению режима конфиденциальности Персональных данных.

3.2. Персональные данные, предоставленные Пользователем и разрешённые им к обработке Администрацией Сервиса в рамках настоящей Политики конфиденциальности, включают в себя:

- фамилию, имя, отчество Пользователя;
- email Пользователя;
- контактный номер телефона Пользователя;
- наименование населенного пункта нахождения (проживания) Посетителя;
- данные банковской карты Пользователя;
- данные аккаунтов Пользователя в социальных сетях;
- адрес доставки товара;
- фото Посетителя.
- расчетный счет Клиента.

3.3. Вместе с тем, Администрация Сервиса защищает данные, которые автоматически передаются Пользователем в процессе просмотра информационных блоков Сервиса, при посещении Веб-страниц Сервиса, а именно:

- IP-адрес;
- информацию из файлов cookies;
- данные о браузере или иной программе, позволяет показывать и видеть рекламную информацию;
- время доступа;
- адрес страницы, на которой расположен информационный блок;
- адрес предыдущей страницы (реферер).

3.4. Информация об IP-адресах Пользователей используется Администрацией Сервиса исключительно для выявления и ликвидации технических проблем.

4. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПРИ ПОМОЩИ ФАЙЛОВ COOKIES

4.1. Файлы cookies делятся на нижеследующие категории:

- а) необходимые для использования Сервиса и его функционала;
- б) эксплуатационные, собирающие информацию об использовании Сервиса, например, о часто посещаемых страницах. Такие данные могут быть использованы для оптимизации Сервиса и упрощения навигации. Эти файлы используются для определения пользования Услугами и не применяются для сбора личной информации. Вся информация, собранная с их помощью предназначена для статистических целей и остается анонимной;
- в) функциональные, запоминающие сделанный на Сервисе выбор, настройки размера и шрифта текста и другие параметры Сервисе. Эти файлы позволяют Сервису запомнить выбор, сделанный Пользователем и могут использоваться для запоминания таких настроек, как размер и шрифт текста, других настраиваемых параметров Сервиса, для отслеживания рекомендуемых продуктов, аудио-, и видеоматериалов во избежание повторения. Информация, предоставляемая такими файлами, не позволяет идентифицировать Пользователей.

4.2. Администрация Сервиса использует файлы cookies для сбора и хранения фрагментов данных в небольших файлах на жестком диске компьютера или мобильном устройстве Пользователя и обеспечения максимального удобства навигации с учетом предпочтений Пользователя. Такие файлы не сохраняют никаких Персональных данных, а используются Администрацией Сервиса

исключительно для идентификации компьютера или мобильного устройства Пользователя и сбора данных о навигации (например, предыдущие страницы, просмотренные на Сервисе, IP-адрес Пользователя). Использование файлов cookies позволяет Администрации Сервиса:

- а) анализировать модели трафика на Сервисе;
- б) повышать удобство навигации по Сервису;
- в) определять географическое положение Пользователя;
- г) сохранять параметры браузера для автоматического сбора Персональных данных, упрощая процедуру входа Пользователя на Сервис, для предложения полезных ссылок на основе последних просмотренных страниц, для сбора статистики о навигации и обмена информацией в социальных сетях.

4.3. Файлы cookies, передаваемые Сервисом компьютеру или мобильному устройству Пользователя, используются для предоставления Пользователю персонализированных функций Сервиса, персональной рекламы, которая показывается Пользователю в статистических и исследовательских целях, а также в целях улучшения работы Сервиса.

4.4. Пользователь сознает, что оборудование и программное обеспечение, используемые им для посещения Сервиса, могут обладать функцией запрета операций с файлами cookies и удаления ранее полученных файлов cookies.

4.5. Администрация Сервиса вправе установить, что предоставление Пользователям возможности использовать определенные функции Сервиса, допустимо лишь при условии, что прием и получение файлов cookies разрешены Пользователем.

4.6. Структура файла cookie, его содержание, технические параметры определяются и изменяются Администрацией Сервиса без предварительного уведомления Пользователя.

4.7. Счетчики, размещенные на Сервисе или в приложениях к нему, могут использоваться для анализа файлов cookies, для сбора и обработки статистической информации об использовании Сервиса, а также для обеспечения работоспособности Сервиса в целом или его отдельных функций. Технические параметры работы счетчиков определяются Администрацией Сервиса и могут изменяться без предварительного уведомления Пользователя.

5. ЦЕЛИ СБОРА И ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

5.1. Администрация Сервиса собирает и обрабатывает Персональные данные в целях:

- создания базы данных Пользователей;

- Регистрации, создания Личного кабинета и Авторизации Пользователя;
- оформления Заказа и оплаты Услуги Пользователем;
- установления обратной связи с Пользователем, включая направление уведомлений или запросов, касающихся использования Сервиса, оформления Заказов, оплаты Услуги и обработки Заявок;
- подтверждения достоверности и полноты Персональных данных;
- уведомления Пользователя о состоянии его Заявки, Заказе и его оплате;
- приобретения Посетителем товаров и услуг, предлагаемых Клиентом посредством использования Сервиса;
- публикации Пользователем отзывов, сообщений;
- продажи Клиентом товаров и услуг посредством использования Сервиса;
- приема, обработки и оспаривания платежей от Клиентов;
- предоставления Пользователю эффективной клиентской и технической поддержки при возникновении проблем, связанных с использованием Сервиса;
- предоставления Пользователям информации об обновлении (расширении спектра) Услуг, о ценах, специальных предложениях, новостных рассылках, иных сведений от Сервиса;
- осуществления рекламных рассылок с согласия Пользователя.

5.2. Содержание и объем обрабатываемых Персональных данных соответствуют целям обработки, изложенным в п.5.1 настоящей Политики конфиденциальности. Обрабатываемые Персональные данные не являются избыточными по отношению к заявленным целям их обработки.

6. ПРАВОВАЯ БАЗА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

При обработке Персональных данных Администрация Сервиса руководствуется:

- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – **«Закон 152-ФЗ»**);
- Пользовательским соглашением;
- Публичной офертой.

7. ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

7.1. Обработка Персональных данных осуществляется Администрацией Сервиса на основе следующих принципов:

- законности целей и способов обработки Персональных данных;
- добросовестности;
- соответствия целей обработки Персональных данных вышеуказанным целям, заранее определенным и заявленным при сборе Персональных данных, а также полномочиям Администрации Сервиса;
- соответствия объема и характера Персональных данных, способов обработки Персональных данных целям обработки Персональных данных;
- недопустимости объединения созданных для несовместимых между собой целей баз данных, содержащих Персональные данные.

7.2. Согласие Пользователя на обработку Персональных данных, с условиями настоящей Политики конфиденциальности считается полученным Администрацией Сервиса с момента заполнения Пользователем всех полей конкретной формы обратной связи и платежной формы, размещенных на Сервисе, простановки «галочки» в чекбоксе расположенном внутри данной формы и совершения соответствующих действий по отправке указанных сведений Администрации Сервиса.

8. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

8.1. Обработка Персональных данных осуществляется с согласия Пользователя на обработку Персональных данных и с соблюдением принципов, перечисленных в п.7.1 настоящей Политики конфиденциальности.

8.2. Обработка Персональных данных необходима для достижения целей, предусмотренных п.5.1 настоящей Политики конфиденциальности.

8.3. При обработке Персональных данных Администрация Сервиса строго соблюдает нижеследующие условия:

- а) Персональные данные не распространяются;
- б) Персональные данные не предоставляются третьим лицам без согласия Пользователя, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ;
- в) Персональные данные используются для исполнения Пользовательского соглашения и Публичной оферты.

8.4. Хранение Персональных данных осуществляется Администрацией Сервиса в форме, позволяющей определить Пользователя не дольше, чем этого требуют цели, указанные в п.5.1 настоящей Политики конфиденциальности, предусмотренные Пользовательским соглашением и Публичной офертой.

8.5. Персональные данные надежно хранятся и защищены.

8.6. Обработываемые Персональные данные уничтожаются либо обезличиваются при достижении целей их сбора и обработки и/или в случае утраты необходимости в следовании вышеуказанным целям, если иное не предусмотрено действующим законодательством РФ.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

9.1. Пользователь обязан:

9.1.1. Предоставлять Администрации Сервиса все Персональные данные, необходимые для пользования Сервисом, достижения иных целей сбора и обработки Персональных данных, перечисленных в п.5.1 настоящей Политики конфиденциальности.

9.1.2. Обновлять и дополнять Персональные данные, в случае их изменения.

9.2. Пользователь вправе:

9.2.1. Требовать от Администрации Сервиса уточнения Персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если Персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для целей сбора и обработки, перечисленных в п.5.1 настоящей Политики конфиденциальности, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

9.2.2. До Регистрации, подачи Заявки, оформления Заказа, оплаты Услуги или размещения Персональных данных на Сервисе, уведомить Администрацию Сервиса о своем несогласии на обработку Персональных данных.

9.2.3. Информировать Администрацию Сервиса о желании удалить Персональные данные или отозвать свое согласие на их обработку, путем направления Администрации Сервиса письменного уведомления.

9.2.4. Обжаловать действия или бездействие Администрации Сервиса в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных (Роскомнадзор), Прокуратуру или в судебном порядке, если имеются подозрения, что Администрация Сервиса осуществляет обработку Персональных данных с нарушением требований действующего законодательства РФ или иным образом нарушает его права и свободы. Использовать любые другие возможности, предусмотренные законодательством для защиты Персональных данных.

9.3. Администрация Сервиса обязана:

9.3.1. Использовать Персональные данные, исключительно для целей, перечисленных в п. 5.1 настоящей Политики конфиденциальности.

9.3.2. Хранить Персональные данные в тайне, не разглашать их без предварительного письменного согласия Пользователя, а также не осуществлять их продажу, обмен, опубликование либо разглашение иными возможными способами, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Политикой конфиденциальности и действующим законодательством РФ.

9.3.3. Принимать меры предосторожности, обеспечивающие конфиденциальность Персональных данных, согласно порядку, существующему в деловом обороте, для защиты информации такого рода.

9.3.4. В случае неправомерных действий, осуществлять блокирование Персональных данных, с момента обращения, запроса Пользователя, его законного представителя, Роскомнадзора, либо Прокуратуры.

9.3.5. Уничтожить либо обезличить Персональные данные при достижении целей их сбора и обработки, либо в случае исчезновения необходимости достижения таких целей.

10. ПЕРЕДАЧА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ

10.1. В отношении Персональных данных гарантируется конфиденциальность, кроме случаев добровольного предоставления Пользователями информации неограниченному кругу лиц для общего доступа.

10.2. Администрация Сервиса вправе передать Персональные данные третьим лицам, если:

- а) Пользователь выразил согласие на такие действия;
- б) это необходимо для использования Пользователем определенной функции Сервиса и для исполнения соглашения или договора с Пользователем;
- в) передача предусмотрена действующим законодательством РФ в рамках установленной процедуры.

10.3. В случае продажи Сервиса, к его покупателю переходят все обязательства по соблюдению условий настоящей Политики конфиденциальности.

10.4. Обработка Персональных данных осуществляется без ограничения ее срока, любым законным способом, с использованием средств автоматизации.

10.5. В случае утраты или разглашения Персональных данных Администрация Сервиса информирует Пользователя об этом.

10.6. Администрация Сервиса принимает необходимые организационные и технические меры для защиты Персональных данных от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий третьих лиц.

10.7. Администрация Сервиса совместно с Пользователем принимает все необходимые меры по предотвращению убытков или иных негативных последствий, вызванных утратой или разглашением Персональных данных.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

11.1. Администрация Сервиса, в случае неисполнения своих обязательств, регулируемых Законом 152-ФЗ и настоящей Политикой конфиденциальности, несёт ответственность в соответствии с законодательством РФ за вред и убытки, понесённые Пользователем в связи с неправомерным использованием Персональных данных.

11.2. В случае утраты или разглашения Персональных данных, Администрация Сервиса не несёт ответственности, если данная информация:

- а) стала публичным достоянием до её утраты или разглашения;
- б) была получена от третьей стороны, до момента её получения Администрацией Сервиса;
- в) была разглашена с согласия Пользователя.

12. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

12.1. До обращения в суд с иском по спору, возникшему из разногласий Сторон по поводу обработки Персональных данных, Пользователь обязан предъявить письменную претензию Администрации Сервиса в виде заказного почтового отправления с уведомлением.

12.2. Администрация Сервиса в течение 10 календарных дней, со дня получения претензии от Пользователя, письменно уведомляет его о результатах рассмотрения претензии.

12.3. Если соглашение по спорному вопросу не достигнуто, спор рассматривается судом в соответствии с действующим законодательством РФ.

12.4. Ко всем положениям настоящей Политики конфиденциальности применяется действующее законодательство РФ.

13. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

13.1. Действующая Политика конфиденциальности размещена в открытом доступе на Сервисе.

13.2. Администрация Сервиса вправе вносить изменения в настоящую Политику конфиденциальности без согласия Пользователя. Новая Политика конфиденциальности вступает в силу с момента ее размещения на Сервисе, если иное не предусмотрено новой редакцией Политики конфиденциальности.

13.3. Со всеми предложениями и вопросами относительно настоящей Политики конфиденциальности следует обращаться к Администрации Сервиса, используя контактные данные, размещенные на Сервисе.

Редакция от 05 марта 2019 года