

# ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Действует с: 19.03.2026

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Политика конфиденциальности (далее — «Политика») определяет порядок обработки персональных данных посетителей сайта carsvip.ru, пользователей форм обратной связи, клиентов и иных лиц, обращающихся в ООО «КАРСВИП» по вопросам организации трансфера, пассажирских перевозок, услуг личного водителя и иных дополнительных услуг.

1.2. Политика разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Оператором персональных данных является Общество с ограниченной ответственностью «КАРСВИП» (ООО «КАРСВИП»), ИНН 2722132955, КПП 272201001.

1.4. Использование Сайта, оставление заявки, обращение по телефону, электронной почте, через Telegram, Мах или иным способом взаимодействия с Оператором означает ознакомление пользователя с настоящей Политикой и указанными в ней условиями обработки персональных данных.

## 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**Персональные данные** — любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

**Обработка персональных данных** — любое действие или совокупность действий, совершаемых с использованием средств автоматизации или без их использования, с персональными данными.

**Пользователь** — физическое лицо, посещающее сайт carsvip.ru, просматривающее информацию об услугах, тарифах, контактах и формах обращения.

**Клиент** — физическое или юридическое лицо, обратившееся к Оператору за организацией трансфера, пассажирской перевозки, услуги личного водителя либо иной дополнительной услуги.

**Сайт** — совокупность программных и информационных материалов, доступных в сети Интернет по адресу carsvip.ru.

**Услуги** — организация трансфера, пассажирских перевозок, услуги личного водителя, дополнительные и сопутствующие сервисы, размещенные на сайте либо согласованные с клиентом индивидуально.

## 3. ДЕТАЛИЗИРОВАННЫЕ ЦЕЛИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

### 3.1. Обработка и выполнение заявок на транспортные услуги

**Категории субъектов:** клиенты и пользователи сайта, оставившие заявку через сайт, по телефону, электронной почте или в мессенджерах.

**Обрабатываемые персональные данные:** фамилия, имя, отчество, номер телефона, адрес электронной почты, дата и время поездки, адрес подачи и назначения, сведения о выбранной услуге, дополнительные пожелания клиента.

**Способы обработки:** автоматизированная и неавтоматизированная обработка (сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, передача в необходимом объеме исполнителям, удаление, уничтожение).

**Сроки обработки:** с момента поступления заявки до полного оказания услуги и урегулирования возможных претензий, но не более 6 месяцев.

**Сроки хранения:** 3 года после выполнения заявки для ведения истории обращений и защиты прав сторон.

**Порядок уничтожения:** удаление из информационных систем и уничтожение бумажных носителей в установленном порядке.

### 3.2. Организация поездки, координация подачи автомобиля и взаимодействие с исполнителями

**Категории субъектов:** клиенты, пассажиры и иные лица, в отношении которых организуется поездка.

**Обрабатываемые персональные данные:** имя, номер телефона, адрес подачи и назначения, дата и время поездки, сведения о маршруте, классе автомобиля и особых условиях обслуживания.

**Способы обработки:** автоматизированная и неавтоматизированная обработка, включая передачу данных привлеченным исполнителям и партнерам в объеме, необходимом для оказания услуги.

**Сроки обработки:** с момента подтверждения заявки до завершения поездки, но не более 45 календарных дней.

**Сроки хранения:** 1 год для урегулирования спорных ситуаций и подтверждения факта оказания услуги.

**Порядок уничтожения:** удаление из рабочих систем и уничтожение бумажных записей, распечаток и иных носителей.

### **3.3. Ведение учета клиентов и истории обращений**

**Категории субъектов:** клиенты, ранее обращавшиеся к Оператору за услугами.

**Обрабатываемые персональные данные:** фамилия, имя, отчество, номер телефона, адрес электронной почты, история обращений, параметры ранее оказанных услуг, переписка и комментарии по заявкам.

**Способы обработки:** автоматизированная обработка с использованием CRM, электронной почты, журналов учета и иных внутренних систем.

**Сроки обработки:** в течение периода взаимодействия с клиентом.

**Сроки хранения:** 3 года с даты последнего обращения для обеспечения качества сервиса и восстановления истории взаимодействия.

**Порядок уничтожения:** перевод записей в архивный статус с последующим удалением по внутреннему регламенту.

### **3.4. Предоставление информации об услугах и консультационная поддержка**

**Категории субъектов:** пользователи и клиенты, обратившиеся за консультацией.

**Обрабатываемые персональные данные:** имя, номер телефона, адрес электронной почты, содержание обращения, сведения о предполагаемом маршруте, тарифе либо дополнительной услуге.

**Способы обработки:** автоматизированная и неавтоматизированная обработка.

**Сроки обработки:** с момента обращения до разрешения вопроса, но не более 10 рабочих дней.

**Сроки хранения:** 1 год для контроля качества консультаций и обработки повторных обращений.

**Порядок уничтожения:** удаление записей из почтовых сервисов, CRM и иных систем связи.

### **3.5. Организация и сопровождение дополнительных и сопутствующих услуг по запросу клиента**

**Категории субъектов:** клиенты, заказавшие дополнительные услуги, размещенные на сайте или согласованные индивидуально.

**Обрабатываемые персональные данные:** имя, номер телефона, адрес электронной почты, сведения о маршруте, пожелания клиента и иные данные, необходимые для исполнения конкретной услуги.

**Способы обработки:** автоматизированная и неавтоматизированная обработка, включая передачу сведений контрагентам в объеме, объективно необходимом для исполнения услуги.

**Сроки обработки:** с момента согласования дополнительной услуги до ее исполнения, но не более 6 месяцев.

**Сроки хранения:** 2 года после оказания услуги для подтверждения условий ее исполнения и урегулирования претензий.

**Порядок уничтожения:** удаление из информационных систем и уничтожение бумажных документов в установленном порядке.

### **3.6. Информирование о статусе заявки, изменениях по заказу, новостях сервиса и специальных предложениях**

**Категории субъектов:** клиенты и пользователи сайта, давшие соответствующее согласие либо инициировавшие обращение.

**Обрабатываемые персональные данные:** имя, номер телефона, адрес электронной почты, сведения о заявке, предпочтительный способ связи.

**Способы обработки:** автоматизированная обработка с использованием телефонной связи, электронной почты, мессенджеров и иных каналов коммуникации.

**Сроки обработки:** до завершения обработки заявки, а в части информационных и рекламных сообщений — до отзыва согласия.

**Сроки хранения:** 6 месяцев после отзыва согласия или завершения коммуникации, если иной срок не требуется по закону.

**Порядок уничтожения:** автоматическое удаление из систем рассылок, CRM и иных коммуникационных систем.

### **3.7. Обработка платежей и финансовых операций**

**Категории субъектов:** клиенты и плательщики, осуществляющие оплату услуг.

**Обрабатываемые персональные данные:** фамилия, имя, отчество плательщика, номер телефона, адрес электронной почты, сведения о платеже, сумма, назначение и статус оплаты.

**Способы обработки:** автоматизированная обработка через платежные сервисы, банки, учетные и бухгалтерские системы.

**Сроки обработки:** с момента инициации платежа до завершения расчетов, но не более 30 календарных дней.

**Сроки хранения:** 5 лет в соответствии с требованиями законодательства о бухгалтерском учете и налогового законодательства.

**Порядок уничтожения:** в соответствии с регламентами платежных систем, банков и правилами хранения бухгалтерских документов.

### **3.8. Соблюдение требований законодательства РФ**

**Категории субъектов:** все категории субъектов персональных данных, указанные в настоящей Политике.

**Обрабатываемые персональные данные:** все категории персональных данных в объеме, необходимом для исполнения требований законодательства Российской Федерации.

**Способы обработки:** смешанная обработка.

**Сроки обработки:** в течение сроков, установленных законодательством Российской Федерации.

**Сроки хранения:** в соответствии с обязательными сроками хранения, установленными законодательством Российской Федерации.

**Порядок уничтожения:** в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними регламентами Оператора.

## **4. ОБРАБОТКА ДАННЫХ ПОСРЕДСТВОМ ВЕБ-САЙТА**

### **4.1. Сбор данных через веб-формы сайта**

**Категории субъектов:** посетители сайта carsvip.ru, оставляющие обращения и заявки через формы сайта.

**Обрабатываемые персональные данные:** имя, номер телефона, адрес электронной почты, текст сообщения, сведения о требуемой услуге.

**Способы обработки:** автоматизированная обработка через веб-интерфейс сайта и связанные с ним внутренние системы.

**Сроки обработки:** с момента отправки формы до обработки запроса, но не более 3 рабочих дней для первичной реакции на обращение.

**Сроки хранения:** согласно целям сбора данных и срокам, указанным в настоящей Политике.

**Порядок уничтожения:** автоматическое удаление из базы данных сайта и иных систем, где обращение было зарегистрировано.

## **4.2. Обработка данных при обращении по контактам, указанным на сайте**

Оператор может получать персональные данные при обращении по телефону, электронной почте, а также через Telegram, Мах и иные каналы связи, указанные на сайте.

**Состав обрабатываемых данных:** имя, номер телефона, адрес электронной почты, содержание обращения, сведения о маршруте, времени поездки, интересующей услуге и иные данные, добровольно сообщенные пользователем.

**Сроки обработки и хранения:** в зависимости от цели обращения и в пределах сроков, предусмотренных настоящей Политикой.

## **4.3. Обработка технических данных и использование файлов Cookies**

При использовании сайта могут автоматически обрабатываться технические данные: IP-адрес, сведения о браузере и устройстве пользователя, дата и время посещения, данные cookie, действия на сайте, технические журналы и иные сведения, необходимые для корректной работы сайта и повышения удобства его использования.

Сроки обработки и хранения технических данных зависят от вида файлов cookie, логов и используемых технических средств и определяются с учетом цели их использования и требований законодательства.

Пользователь может ограничить или отключить использование файлов cookie в настройках своего браузера. Это может повлиять на корректность работы отдельных функций сайта.

# **5. ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ОБРАБОТКИ**

5.1. Правовыми основаниями обработки персональных данных являются:

- согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных;
- необходимость заключения и исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных, либо принятия мер по его запросу до заключения договора;
- необходимость исполнения обязанностей, возложенных на Оператора законодательством Российской Федерации;
- законные интересы Оператора, связанные с обеспечением работы сайта, безопасностью, учетом обращений и качеством оказываемых услуг.

# **6. ПЕРЕДАЧА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ**

Оператор вправе передавать персональные данные третьим лицам только в объеме, необходимом для достижения целей обработки, исполнения заявки, оказания услуги и соблюдения требований законодательства Российской Федерации.

## **6.1. Исполнители транспортных услуг и привлеченные партнеры**

Цель передачи: организация и оказание заказанных транспортных услуг, координация

поездки, подача автомобиля, исполнение заявки. Передаваемые данные: имя клиента или пассажира, номер телефона, адрес подачи и назначения, дата и время поездки, сведения о маршруте и иные данные, объективно необходимые для оказания услуги.

## **6.2. Платежные сервисы и банки**

Цель передачи: проведение платежей и возвратов, подтверждение расчетов. Передаваемые данные: сведения о плательщике, сумма и статус платежа, иные данные, необходимые для проведения оплаты.

## **6.3. IT-провайдеры и технические партнеры**

Цель передачи: размещение сайта, прием и обработка обращений, техническое сопровождение, использование почтовых и коммуникационных сервисов. Передаваемые данные: минимально необходимые технические и контактные данные.

## **6.4. Контрагенты по сопутствующим услугам**

Цель передачи: оказание дополнительных услуг по запросу клиента, включая подбор и бронирование сопутствующих сервисов. Передаваемые данные: только те сведения, которые объективно необходимы для исполнения конкретной услуги.

## **6.5. Государственные органы РФ**

Цель передачи: исполнение требований законодательства и законных запросов уполномоченных органов. Передаваемые данные: персональные данные в объеме, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Трансграничная передача персональных данных не осуществляется, если иное прямо не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

# **7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

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

7.2. Мы применяем следующие технические и организационные меры защиты:

- разграничение прав доступа работников и контрагентов к персональным данным;
- использование антивирусной защиты, средств резервного копирования и иных мер обеспечения информационной безопасности;
- защита каналов связи и учет действий в информационных системах при наличии технической возможности;
- ограничение доступа к бумажным носителям персональных данных и контроль их хранения;
- внутренний контроль соблюдения порядка обработки персональных данных.

## **8. ПРАВА СУБЪЕКТОВ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

8.1. Субъект персональных данных вправе:

- получать информацию о факте обработки персональных данных, правовых основаниях, целях, сроках и способах обработки;
- требовать уточнения, блокирования или уничтожения персональных данных, если они являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки;
- отзываться согласие на обработку персональных данных;
- обжаловать действия или бездействие Оператора в Роскомнадзоре или в судебном порядке;
- осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Для реализации своих прав субъект персональных данных может направить обращение через форму обратной связи на сайте, по телефону либо по электронной почте, указанным в настоящей Политике.

## **9. УВЕДОМЛЕНИЕ О COOKIES И ПОЛУЧЕНИЕ СОГЛАСИЯ**

9.1. При первом посещении сайта пользователь может получать уведомление об использовании файлов cookie. Продолжая пользоваться сайтом, пользователь подтверждает согласие на обработку технических данных в объеме, необходимом для функционирования сайта и улучшения качества его работы.

9.2. На сайте могут использоваться необходимые, функциональные и аналитические файлы cookie. Пользователь вправе изменить настройки браузера и ограничить использование cookie.

## **10. ИЗМЕНЕНИЯ В ПОЛИТИКЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

10.1. Мы оставляем за собой право вносить изменения в настоящую Политику в связи с:

- изменениями в законодательстве Российской Федерации;
- изменением структуры сайта, способов взаимодействия с пользователями и клиентами;
- расширением или изменением перечня услуг ООО «КАРСВИП»;
- изменением внутренних процессов обработки и защиты персональных данных.

10.2. Актуальная редакция Политики размещается на сайте carsvip.ru. Новая редакция вступает в силу с момента ее размещения на сайте, если иное не предусмотрено новой редакцией Политики.

## **11. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ ПО ВОПРОСАМ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

**Оператор:** Общество с ограниченной ответственностью «КАРСВИП»

**ИНН:** 2722132955

**КПП:** 272201001

**Сайт:** carsvip.ru

**Телефон:** +7 (924) 206-50-50

**Email:** carsvip.ru@yandex.ru

**Ответственный за организацию обработки персональных данных:** Резниченко Алан Валерьевич

**Время обработки обращений:** в течение 10 рабочих дней с момента получения, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации

*Настоящая Политика конфиденциальности разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» с учетом специфики деятельности по организации трансфера, пассажирских перевозок и сопутствующих услуг.*

*Дата последнего обновления: 19.03.2026*