Российская Федерация, Кемеровская область-Кузбасс

Редакция № 1 от «16» сентября 2026 года

Утверждаю:

Директор _____ Помыгаев И.Г.

«16» сентября 2026 года

ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ПРИ ПОКУПКЕ БИЛЕТОВ ПОСРЕДСТВОМ ЧАТ-БОТА «MAX» ДЛЯ ТРАНСПОРТНОЙ СИСТЕМЫ «ЭЛЕКТРОННЫЙ ПРОЕЗДНОЙ – КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ»

1. ТЕРМИНЫ

1.1. **Сервис «чат-бот «MAX»»** – цифровая платформа, содержащая возможность обмена электронными сообщениями между его пользователями, при котором пользователи самостоятельно определяют получателя (-ей) электронного (-ых) сообщения (-й), а также иные функциональные возможности, в том числе предоставление интерфейса, включая чат-бота, для покупки билетов в электронном виде (электронных проездных документов). Сервис доступен пользователю через приложения для мобильных устройств по адресу https://web.max.ru. Актуальная информация о Сервисе и его функциональности размещается на официальном сайте https://max.ru. Правообладателем Сервиса является ООО «MAX».

Сервис является самостоятельным и независимым программным решением, не входит в структуру Системы, не является его часть Системы и используется Пользователем отдельно и исключительно как инструмент для генерации билетов в электронном виде, а также приема оплаты за услуги пассажирской перевозки. При этом факт покупки билета в электронном виде в Сервисе признается основанием для Регистрации проезда в Системе с последующим учетом совершенной Пользователем поездки в пассажирском транспорте Перевозчика в рамках Системы. (далее – **«Сервис»**).

1.2. **Транспортная Система «Электронный проездной – Кемеровская область»** (далее – «**Система**») - программно–аппаратного комплекса, информационного пространства, предназначенного для обеспечения информационного и технологического взаимодействия между ее участниками при оказании Пользователям услуг по перевозке в общественном пассажирском транспорте на территории Кемеровской области - Кузбасс.

1.3. **Билет (билет в электронном виде)** — перевозочный документ, согласно пункта 1 - 3 статьи 20 Федерального закона «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» от 08.11.2007 N 259-ФЗ, Постановления Правительства РФ от 01.10.2020 N 1586 (ред. от 23.03.2024) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом», а также пункта 2 статьи 786 Гражданского кодекса РФ, оформленный в электронном виде посредством Сервиса, удостоверяющий заключение договора пассажирской перевозки между Пользователем и Перевозчиком, реквизиты которого размещаются и хранятся в Системе. Билет визуализируется в Сервисе в виде графического QR-кода, предназначенного для считывания техническими средствами контроля в транспортном средстве Перевозчика в рамках Системы.

1.4. **Оператор – Общество с ограниченной ответственностью «СибТрансНавигация», ОГРН** 1074205010923, организатор Системы на территории Кемеровской области - Кузбасс, управомоченное лицо Перевозчика, от имени и за счет Перевозчика он оказывает Пользователям услуги по продаже билетов в электронном виде с участием в расчетах Перевозчиков в рамках Системы.

1.5. **Пользователь -** физическое лицо, приобретающее у Оператора посредством Сервиса билет в электронном виде для оплаты услуг пассажирской перевозки и Регистрации проезда в Системе.

1.6. **Мобильное устройство** – мобильное компьютерное устройство (смартфон, мобильный телефон и пр.), функционирующее на основе операционной системы в версии, поддерживаемой Магазином приложений.

1.7. Термины, используемые в настоящей Политике, которым не дано определение в тексте, подлежат толкованию, пониманию и применению в том значении, как они определены Публичным договором по покупке билетов посредством чат-бота «MAX» для Транспортной Системы «Электронный проездной – Кемеровская область», размещенным на Сайте (далее – «**Оферта**»).

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящая Политика в отношении обработки персональных данных (далее — «**Политика**») применяется к информации, которая была/может быть получена **Обществом с ограниченной ответственностью «СибТрансНавигация,** ОГРН 1074205010923, ИНН 4205130495, адрес Кемеровская область - Кузбасс, *г. Кемерово , ул. Терешковой , д. 18 офис 434, телефон* +7 (3842) 240-333 (многоканальный) (далее — «Оператор») в результате покупки Билетов Пользователем.

2.2. Настоящая Политика разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Правовым основанием обработки является пункт 5 части 1 статьи 6 ФЗ-152 — обработка необходима для исполнения договора (Оферты), стороной которого является Пользователь, в связи с чем отдельное согласие на обработку персональных данных не требуется.

2.3. Используя Сервис, Пользователь подтверждает, что ознакомлен с условиями настоящей Политики в полном объеме. Если Пользователь не согласен с условиями Политики, ему следует незамедлительно прекратить использование Сервиса.

2.4. Параметры обработки персональных данных Оператором:

- **Цель Политики:** исполнение условий Оферты.
- **Категория субъекта:** Пользователь.
- **Обрабатываемые данные:** номер телефона, технические данные взаимодействия с чат-ботом (ID пользователя в мессенджере, дата и время сессии).
- **Категория данных:** общие персональные данные.
- **Способ обработки персональных данных:** автоматизированные сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, удаление, уничтожение.
- **Срок обработки и хранения:** в течение 5 (Пяти) лет с даты последнего использования Сервиса покупки Билетов для Системы (в целях соблюдения требований налогового и бухгалтерского учета РФ). В случае если покупка Билета не была совершена, технические данные удаляются в течение 30 (Тридцати) дней.
- **Порядок уничтожения:** персональные данные уничтожаются путем безвозвратного стирания с серверов Оператора.

2.5. В соответствии с частью 5 статьи 18 Федерального закона «О персональных данных», Оператор осуществляет сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение) и извлечение персональных данных граждан Российской Федерации с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации.

3. ПОНЯТИЕ И ЦЕЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

3.1. Информация Пользователей собирается Оператором исключительно в целях технического обеспечения работы Сервиса, предоставления Пользователю доступа к Системе для покупки Билетов, а также для отображения истории покупок внутри интерфейса Сервиса.

3.2. В рамках настоящей Политики под информацией Пользователя понимаются исключительно следующие данные:

- номер телефона Пользователя, автоматически полученный от Сервиса при авторизации в чат-боте;
- адрес электронной почты Пользователя (используется для направления кассовых чеков и Билетов);

- технические данные, автоматически передаваемые мессенджером в процессе использования Сервиса (уникальный ID Пользователя в мессенджере, дата и время взаимодействия с ботом);
- данные файлов cookie (cookies), IP-адрес Пользователя, тип операционной системы и характеристики Мобильного устройства (при использовании встроенных веб-интерфейсов внутри мессенджера);
- история покупок Билетов Пользователя внутри чат-бота Сервиса.
- иные данные, добровольно предоставляемые Пользователем в ходе использования чат-бота Сервиса для приобретения Билетов.

3.3. При использовании информации Пользователя, Оператор руководствуется настоящей Политикой, внутренними регламентами по обеспечению безопасности данных, а также действующим законодательством РФ. Обработка иных данных, не указанных в пункте 3.2 настоящей Политики, в рамках Сервиса и Системы не осуществляется.

4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ИНФОРМАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

4.1. Оператор принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты информации Пользователя от неправомерного или случайного доступа к ней, уничтожения, изменения, блокирования, а также от иных неправомерных действий. К таким мерам относятся: ограничение физического и программного доступа третьих лиц к серверам и базам данных; назначение ответственных за обработку; обязательное использование защищенных протоколов передачи данных (HTTPS/TLS) по каналам связи.

4.2. Пользователю настоятельно рекомендуется принимать самостоятельные меры по обеспечению безопасности своего Мобильного устройства, а также исключать доступ третьих лиц к своему аккаунту, посредством которых осуществляется авторизация в Сервисе.

4.3. Оператор не несет ответственности в случае получения третьими лицами доступа к информации Пользователя, если такой доступ стал возможен со стороны или по вине Пользователя (включая утерю Мобильного устройства, передачу доступа к аккаунту третьим лицам или вредоносное заражение устройства Пользователя), а также вследствие сбоев, уязвимостей или инцидентов безопасности на стороне платформы мессенджера, через которую осуществляется доступ к чат-боту Сервиса.

5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ

5.1. Оператор вправе предоставлять информацию Пользователей третьим лицам исключительно для достижения целей, указанных в настоящей Политике (в рамках исполнения Оферты), при условии обеспечения данными лицами конфиденциальности и безопасности принимаемых данных. К таким третьим лицам относятся Перевозчики, выполняющие рейс, владельцы автовокзалов/терминалов, платежные сервисы (банки-эквайеры), процессинговые центры.

5.2. Передача информации Пользователей третьим лицам в целях, не связанных с исполнением Оферты, без получения отдельного, конкретного и сознательного согласия Пользователя не допускается.

5.3. Оператор вправе передавать информацию Пользователей третьим лицам без получения дополнительного согласия только в следующих случаях, предусмотренных законодательством РФ:

- в рамках соблюдения требований действующего законодательства РФ (включая законодательство о транспортной безопасности и передачу данных в АЦБПГ), судебных решений или исполнения законных требований государственных и правоохранительных органов;
- для устранения технических сбоев или проблем безопасности на стороне Сервиса и Системы;
- для защиты прав и законных интересов Оператора или Пользователя в судебных и административных органах в рамках, допускаемых действующим законодательством РФ.

6. ПРАВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

6.1. Пользователь как субъект персональных данных имеет право:

- получать информацию, касающуюся обработки его персональных данных Оператором, в порядке и сроки, предусмотренные законодательством РФ;
- требовать от Оператора уточнения его персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если данные являются неполными, устаревшими, неточными или незаконно полученными;
- отозвать свое согласие на обработку персональных данных (направить запрос на удаление) в любой момент;
- направлять Оператору запросы и требования относительно обработки своих персональных данных через указанные в настоящей Политике контакты службы поддержки.

7. УДАЛЕНИЕ ДАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

7.1. Пользователь имеет право в любой момент прекратить использование Сервиса. Удаление чат-бота из интерфейса Сервиса на Мобильном устройстве Пользователя блокирует отправку команд, но не означает автоматического физического уничтожения данных на серверах Оператора, если у Оператора имеются законные основания для их дальнейшего хранения.

7.2. В случае нарушения Пользователем условий настоящей Политики, Оферты, прав третьих лиц, совершения противозаконных действий или действий, подрывающих работу Сервиса и Системы, Оператор имеет право без предварительного уведомления в любой момент ограничить или полностью прекратить доступ Пользователя к Сервису.

7.3. Уничтожение персональных данных Пользователя осуществляется Оператором в следующие сроки:

- **При наличии совершенных покупок Билетов:** данные (номер телефона, адрес электронной почты, история транзакций) хранятся в архивной базе данных Оператора в течение 7 (Семи) лет с момента окончания календарного года, в котором была совершена последняя поездка, для соблюдения требований законодательства РФ о транспортной безопасности (в том числе правил формирования АЦБПГ), налогового и бухгалтерского учета, после чего уничтожаются.
- При получении от Пользователя отзыва согласия на обработку персональных данных (заявления на удаление): при отсутствии неисполненных обязательств и законных оснований для дальнейшего архивного хранения, данные уничтожаются в срок, не превышающий 30 (Тридцати) дней с даты поступления указанного отзыва.
- **При отсутствии совершенных покупок (неактивный аккаунт):** данные (номер телефона, адрес электронной почты, технический ID сессии) безвозвратно уничтожаются в течение 30 (Тридцати) дней с момента прекращения взаимодействия Пользователя с чат-ботом.

7.4. Во всех случаях, предусмотренных настоящей Политикой, персональные данные Пользователя уничтожаются путем их безвозвратного и гарантированного стирания из электронных баз данных на серверах Оператора без возможности последующего восстановления. Факт уничтожения персональных данных подтверждается актом об уничтожении персональных данных и выгрузкой из журнала учета (лог-файлов) информационной системы в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

7.5. По любым вопросам, связанным с удалением аккаунта или направлением заявления на досрочное уничтожение данных, Пользователь может направить запрос в службу поддержки по адресу электронной почты: **INFO@SIBTRANSNAVI.COM**. Оператор обязуется рассмотреть поступивший запрос и направить ответ в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента его получения.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЕ

8.1. Отношения между Оператором и Пользователем, возникающие в связи с применением настоящей Политики, регулируются условиями Политики, а также действующим законодательством РФ.

8.2. Действующая редакция Политики в обязательном порядке размещается на Сайте, доступном в сети Интернет по адресу: WWW.SIBTRANSNAVI.COM

8.3. Политика может быть изменена Оператором в одностороннем порядке. Новая редакция Политики вступает в силу с момента ее размещения на Сайте. Оператор уведомляет Пользователей об изменении Политики путем публикации соответствующего объявления в интерфейсе чат-бота Сервиса или на Сайте не менее чем за 3 (Три) дня до вступления изменений в силу. Пользователь обязуется самостоятельно отслеживать изменения Политики на указанном сайте.

8.4. Все споры и разногласия, возникающие в связи с обработкой персональных данных, подлежат разрешению в соответствии с законодательством РФ по месту нахождения Оператора.