Политика обработки персональных данных

Собираем только то, что нужно для заказа и поддержки: имя, контакты, адрес доставки и серийный номер прибора. Яндекс Метрика включается только после вашего согласия.

Актуальная редакция
18.11.2026

Дата публикации
30.09.2026

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика разработана в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и определяет порядок обработки персональных данных посетителей сайта.

1.2. Оператор персональных данных: ИП Горин Артем Сергеевич, ИНН 632310342010, ОГРНИП 323631200007711. Почтовый адрес: 445021, Россия, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Ленинградская, д. 68, кв. 320.

1.3. Контакты по вопросам персональных данных: support@смартдиаг.рф. Полные реквизиты опубликованы на странице «Реквизиты».

1.4. Политика применяется к сайту смартдиаг.рф, его поддоменам, настройкам cookie и обращениям через форму обратной связи, в мессенджеры или на email, которые пользователь добровольно направляет Оператору.

2. Какие данные обрабатываются

2.1. При оформлении заказа, обращении через форму обратной связи, на email или в мессенджеры могут обрабатываться:

- фамилия, имя, отчество, телефон и email для оформления заказа и связи с покупателем;
- название компании, если пользователь указал его сам;
- тема обращения, текст сообщения, вложенные пользователем сведения; в форме обратной связи — имя и email, в зависимости от темы — номер заказа, по желанию — фамилия, название организации и ИНН, модель и серийный номер прибора;
- при обращении в онлайн-чат через Telegram или MAX — имя, идентификатор и имя пользователя (username) в мессенджере;

- номер заказа, выбранный товар, цена, способ доставки, город, индекс, адрес или пункт выдачи, модель, серийный номер и описание неисправности, если это нужно для заказа, поддержки или сервиса;
- реквизиты организации, если их направляет представитель юридического лица для счета или договора.

2.2. Сайт также обрабатывает технические данные: cookie выбора настроек, сведения о браузере, устройстве, страницах и событиях. Аналитика включается только после отдельного согласия пользователя.

2.3. Оператор не запрашивает через формы специальные категории персональных данных, биометрию, паспортные данные и банковские реквизиты физических лиц. Данные банковской карты вводятся на защищённой странице банка и не хранятся на сайте СМАРТДИАГ. Пользователю не следует передавать избыточные сведения, если они не нужны для ответа на обращение.

3. Цели и основания обработки

3.1. Персональные данные обрабатываются для следующих целей:

- ответ на обращение пользователя и техническая поддержка;
- оформление заказа на сайте, согласование доставки, оплаты, выдачи чека, а также направление сервисных уведомлений о статусе заказа и доставке (в мессенджеры, SMS или по email);
- подготовка счета, договора, УПД и других документов для B2B-заказов;
- сервисное обслуживание, гарантийные и негарантийные обращения;
- обеспечение работы сайта, защиты от злоупотреблений и технических ошибок;
- аналитика посещаемости и улучшение сайта при отдельном согласии на аналитические cookie;
- исполнение обязанностей, установленных законодательством РФ.

3.2. Основания обработки: согласие пользователя, исполнение договора, стороной которого является пользователь, или заключение договора по его инициативе, требования законодательства РФ. Согласие на обработку персональных данных оформляется отдельным документом — «Согласие на обработку персональных данных» — и дается отдельной отметкой в форме заказа или обращения либо кнопкой «Даю согласие» в начале диалога в онлайн-чате, Telegram или MAX.

4. Cookie и аналитика

4.1. Технически необходимые cookie используются для работы сайта: сохранения выбора cookie, темы оформления, базовых настроек интерфейса и работы онлайн-чата. Без них часть функций может работать некорректно.

4.2. Аналитические cookie отключены по умолчанию. Пользователь может включить их через баннер или окно «Настройки cookie», а затем в любой момент изменить выбор внизу сайта. Отказ выполняется одним нажатием кнопки «Отклонить» и не ограничивает доступ к сайту, оформлению заказа и онлайн-чату.

4.3. Для аналитики используется Яндекс Метрика с вебвизором и картой кликов: они показывают, как посетители пользуются страницами, чтобы находить неудобные и непонятные места. Содержимое полей с персональными данными (имя, телефон, e-mail, адрес, комментарий) в записи скрыто. Кроме того, сайт отмечает обезличенные признаки затруднений — многократные клики в одно место, ошибки страницы, брошенные формы (без содержимого полей), поисковые запросы в документации, по которым ничего не нашлось. Оператор не использует маркетинговые cookie и не передаёт данные рекламным сетям.

4.4. Выбор cookie действует для домена смартдиаг.рф и поддомена docs.смартдиаг.рф, чтобы пользователю не приходилось повторять настройку на каждой части проекта.

4.5. Онлайн-чат поддержки — функция сайта, он работает на сервере Оператора (support.смартдиаг.рф) и загружается вместе со страницей независимо от выбора cookie, чтобы открываться сразу. Cookie чата относятся к технически необходимым: они нужны для сохранения переписки и не используются для аналитики и рекламы. Сообщения в чате обрабатываются только после согласия, данного кнопкой «Даю согласие» в начале диалога.

5. Передача третьим лицам

5.1. Оператор может поручать обработку данных техническим подрядчикам только в объеме, необходимом для работы сайта, почты, хостинга, аналитики, онлайн-чата и клиентской поддержки.

5.2. Для исполнения заказа на сайте данные могут передаваться банку и платежным сервисам для проведения оплаты, оператору фискальных данных и кассовому сервису для формирования электронного чека, а также службам доставки или пунктам выдачи для передачи заказа покупателю. Передаются только сведения, необходимые для конкретной операции.

5.3. При вводе адреса доставки или юридического адреса покупателя сервер сайта запрашивает подсказки у сервиса Photon на основе данных OpenStreetMap. Сервис подбирает адрес по региону, населённому пункту, улице и дому. Часть адреса, начинающаяся с обозначения квартиры, офиса или помещения, исключается из поискового запроса. IP-адрес пользователя сервису не передаётся. Адрес можно заполнить вручную, не выбирая подсказку.

5.4. При переходе на маркетплейсы, в Telegram, MAX или иные внешние ресурсы обработка данных на таких площадках регулируется их документами. Оператор не контролирует действия внешних площадок вне своих договорных и технических возможностей.

5.5. Оператор не продает персональные данные и не передаёт их неопределенному кругу лиц, кроме случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ или действиями самого пользователя.

6. Хранение и удаление

6.1. Переписка по обращениям (из формы обратной связи, на email и в мессенджерах) хранится до 12 месяцев после завершения обращения, если больший срок не нужен для защиты прав сторон или исполнения закона.

6.2. Сообщения онлайн-чата хранятся до 6 месяцев, технические журналы безопасности сервера — до 30 суток. Данные заказов и документы B2B-заказов хранятся в сроки, необходимые для исполнения заказа, гарантийных обращений, бухгалтерского и налогового учёта.

6.3. После достижения целей обработки данные удаляются, обезличиваются или архивируются только на срок, который требуется законом или договором.

7. Права пользователя

7.1. Пользователь вправе:

- получить информацию об обработке своих персональных данных;
- потребовать уточнения, блокирования или удаления данных;
- отозвать согласие на обработку персональных данных;
- отозвать согласие на аналитические cookie через настройки сайта;
- обжаловать действия или бездействие Оператора в уполномоченный орган или суд.

7.2. Для обращения направьте письмо на support@смартдиаг.рф с темой «Персональные данные». Оператор может запросить сведения, достаточные для подтверждения, что запрос направлен надлежащим лицом.

8. Защита данных

8.1. Оператор применяет правовые, организационные и технические меры защиты: ограничение доступа, минимизацию собираемых данных, защищённую передачу, резервное копирование и контроль доступа к административным инструментам.

8.2. Первичный сбор и систематизация персональных данных граждан РФ выполняются с использованием баз данных на территории Российской Федерации в случаях, когда это требуется законодательством.

9. Трансграничная передача

9.1. Инфраструктура сервиса подсказок Photon может находиться за пределами Российской Федерации. Во внешний запрос передаётся только поисковая часть адреса, описанная в пункте 5.3. Такая обработка выполняется для подготовки заказа по запросу пользователя и с соблюдением требований 152-ФЗ.

9.2. При заказе активации подписок на диагностическое ПО на серверы разработчика соответствующего ПО, которые могут находиться за пределами РФ, передается только серийный номер прибора. ФИО, телефон, email и адрес пользователя при активации не передаются. Передача выполняется исключительно для исполнения договора, стороной которого является пользователь.

9.3. При самостоятельном переходе пользователя во внешние сервисы связи или на маркетплейсы условия обработки данных определяются соответствующей площадкой.

10. Изменение Политики

10.1. Оператор вправе обновлять Политику. Новая редакция действует с момента публикации на странице /legal/privacy, если в ней не указан иной срок.

10.2. Продолжая использовать сайт после публикации новой редакции, пользователь подтверждает ознакомление с актуальными условиями в той части, в которой это допускается законодательством РФ.