Политика в отношении обработки персональных данных

ООО «МассПроект» · Редакция № 1 от 22.10.2026 · Утверждена приказом директора от 22.10.2026 № 164-ОД · Размещена на веб-сайте: https://support.div.pro

1. Общие положения

1.1. Настоящая политика (далее — Политика) составлена в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее — Закон о персональных данных) и определяет цели, состав, правовые основания, сроки и порядок обработки персональных данных, а также меры по обеспечению их безопасности, применяемые ООО «МассПроект» (ОГРН 1142651005100, ИНН 2635827816, адрес: 355011, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. 45 Параллель, д. 6) (далее — Оператор, Общество).

1.2. Политика применяется ко всем персональным данным, которые Оператор получает через Веб-сайт https://support.div.pro, включая Личный кабинет, а также при заключении и исполнении договоров (оферт), размещённых на Веб-сайте.

1.3. Оператор ставит своей важнейшей целью и условием осуществления своей деятельности соблюдение прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиту прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

1.4. Политика опубликована на Веб-сайте, и к ней обеспечен неограниченный доступ.

2. Основные понятия

2.1. Веб-сайт — совокупность графических и информационных материалов, программ для ЭВМ и баз данных, доступных в сети интернет по адресу https://support.div.pro.

2.2. Личный кабинет — закрытый раздел Веб-сайта по адресу https://support.div.pro/app/, доступный Пользователю после авторизации.

2.3. Пользователь — физическое лицо, использующее Веб-сайт, в том числе Личный кабинет.

2.4. Заказчик — лицо, заключившее с Обществом договор на основании оферты, размещённой на Веб-сайте.

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

2.6. Обработка персональных данных — любое действие (операция) или совокупность действий (операций) с персональными данными, совершаемых 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.

2.7. Автоматизированная обработка персональных данных — обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники.

2.8. Предоставление персональных данных — действия, направленные на раскрытие персональных данных определённому лицу или определённому кругу лиц.

2.9. Распространение персональных данных — действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределённому кругу лиц.

2.10. Блокирование персональных данных — временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных).

2.11. Уничтожение персональных данных — действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) уничтожаются материальные носители персональных данных.

2.12. Обезличивание персональных данных — действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных.

2.13. Информационная система персональных данных — совокупность содержащихся в базах данных персональных данных и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств.

2.14. Трансграничная передача персональных данных — передача персональных данных на территорию иностранного государства органу власти иностранного государства, иностранному физическому лицу или иностранному юридическому лицу.

2.15. Файлы cookie — небольшие файлы с данными, которые Веб-сайт или подключённые к нему сервисы сохраняют на устройстве Пользователя.

3. Права и обязанности Оператора

3.1. Оператор имеет право:

- получать от субъекта персональных данных достоверные информацию и (или) документы, содержащие персональные данные;
- в случае отзыва субъектом персональных данных согласия или направления требования о прекращении обработки продолжить обработку без согласия субъекта при наличии оснований, указанных в Законе о персональных данных;
- самостоятельно определять состав и перечень мер, необходимых и достаточных для выполнения обязанностей, предусмотренных Законом о персональных данных, если иное не предусмотрено федеральными законами.

3.2. Оператор обязан:

- предоставлять субъекту персональных данных по его просьбе информацию, касающуюся обработки его персональных данных;
- организовывать обработку персональных данных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- отвечать на обращения и запросы субъектов персональных данных и их законных представителей в соответствии с Законом о персональных данных;
- сообщать в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных по его запросу необходимую информацию в течение 10 рабочих дней с даты получения запроса; срок может быть продлён не более чем на 5 рабочих дней с направлением мотивированного уведомления;
- обеспечивать неограниченный доступ к Политике;
- принимать правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения,

блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий;

- прекращать передачу (распространение, предоставление, доступ), прекращать обработку и уничтожать персональные данные в порядке и случаях, предусмотренных Законом о персональных данных;
- исполнять иные обязанности, предусмотренные Законом о персональных данных.

4. Права и обязанности субъектов персональных данных

4.1. Субъект персональных данных имеет право:

- получать информацию, касающуюся обработки его персональных данных, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами; перечень информации и порядок её получения установлены Законом о персональных данных;
- требовать от Оператора уточнения своих персональных данных, их блокирования или уничтожения, если они являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки;
- отозвать согласие на обработку персональных данных и направить требование о прекращении обработки персональных данных;
- обжаловать действия или бездействие Оператора в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных (Роскомнадзор) или в судебном порядке;
- осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

4.2. Субъект персональных данных обязан предоставлять Оператору достоверные данные о себе и сообщать об их изменении.

4.3. Лица, передавшие Оператору недостоверные сведения о себе либо сведения о другом субъекте персональных данных без его согласия, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Принципы обработки персональных данных

5.1. Обработка персональных данных осуществляется на законной и справедливой основе.

5.2. Обработка ограничивается достижением конкретных, заранее определённых и законных целей, указанных в разделе 7 Политики. Не допускается обработка, несовместимая с целями сбора персональных данных.

5.3. Не допускается объединение баз данных, содержащих персональные данные, обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой.

5.4. Содержание и объём обрабатываемых персональных данных соответствуют заявленным целям обработки; избыточная обработка не допускается.

5.5. При обработке обеспечиваются точность персональных данных, их достаточность и, в необходимых случаях, актуальность по отношению к целям обработки. Оператор принимает меры по удалению или уточнению неполных или неточных данных.

5.6. Персональные данные хранятся в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требуют цели обработки, если срок хранения не установлен федеральным законом или договором, стороной, выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных. По достижении целей

обработки или в случае утраты необходимости в их достижении персональные данные уничтожаются либо обезличиваются.

6. Субъекты персональных данных

6.1. Оператор обрабатывает персональные данные следующих категорий субъектов:

- посетители Веб-сайта;
- лица, оставившие заявку на консультацию на Веб-сайте;
- Пользователи Личного кабинета, в том числе лица, которым Заказчик предоставил доступ к Личному кабинету;
- Заказчики — физические лица и индивидуальные предприниматели;
- представители Заказчиков — юридических лиц.

6.2. Персональные данные третьих лиц (покупателей, клиентов и пользователей сайтов Заказчиков), к которым Оператор получает доступ при выполнении задач Заказчика, обрабатываются в порядке, установленном разделом 8 Политики.

7. Цели обработки, состав персональных данных, правовые основания и сроки

7.1. Ответ на заявку на консультацию и определение её рекламного источника.

- Субъекты: лица, оставившие заявку на Веб-сайте.
- Персональные данные: номер телефона или имя пользователя в Telegram; адрес сайта и описание задачи, если они содержат персональные данные; сведения об источнике перехода на Веб-сайт: адрес страницы входа с рекламными метками (UTM-метки, идентификатор рекламного перехода yclid), идентификатор посетителя Яндекс Метрики (ClientID) и адрес страницы, с которой отправлена заявка; сведения о браузере (user-agent); дата и время заявки.
- Правовое основание: согласие субъекта персональных данных (п. 1 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных).
- Срок обработки: до заключения договора или до истечения 1 (одного) года с даты заявки, если договор не заключён, либо до отзыва согласия.

7.2. Регистрация, авторизация и предоставление доступа к Личному кабинету.

- Субъекты: Пользователи Личного кабинета.
- Персональные данные: адрес электронной почты; номер телефона; имя и фамилия; идентификатор учётной записи в российском сервисе авторизации (Яндекс ID), если Пользователь выбрал вход через него, и полученные от сервиса с согласия Пользователя имя, адрес электронной почты и номер телефона; IP-адрес, сведения о браузере и устройстве, дата и время входа.
- Правовое основание: заключение и исполнение договора, стороной которого является субъект персональных данных или который заключается по его инициативе (п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных).
- Срок обработки: до удаления учётной записи и 30 (тридцать) дней после него, если обработка не продолжается по иному основанию, указанному в п. 7.3–7.5 Политики.

7.3. Заключение и исполнение договора, оказание услуг.

- Субъекты: Заказчики — физические лица и индивидуальные предприниматели; представители Заказчиков — юридических лиц; Пользователи Личного кабинета, которым Заказчик предоставил доступ.
- Персональные данные: фамилия, имя, отчество; адрес электронной почты; номер телефона; ИНН, ОГРНИП и адрес, указываемые в документах; сведения о сайтах Заказчика; содержание задач, обращений и переписки.
- Правовое основание: заключение и исполнение договора, стороной которого является субъект персональных данных или который заключается по его инициативе (п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных); для представителей юридических лиц — законный интерес Оператора и Заказчика в исполнении договора (п. 7 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных).
- Срок обработки: срок действия договора и 5 (пять) лет после его прекращения.

7.4. Расчёты, направление кассовых чеков и закрывающих документов, бухгалтерский и налоговый учёт.

- Субъекты: Заказчики и плательщики — физические лица и индивидуальные предприниматели; представители Заказчиков — юридических лиц.
- Персональные данные: фамилия, имя, отчество; ИНН, ОГРНИП, адрес; адрес электронной почты или номер телефона для кассового чека; сведения о платежах. Данные банковских карт Оператор не получает и не хранит: их обрабатывает банк-эквайер.
- Правовое основание: исполнение обязанностей, возложенных на Оператора законодательством (Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ, Федеральный закон от 06.12.2011 № 402-ФЗ, Налоговый кодекс Российской Федерации) (п. 2 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных), и исполнение договора.
- Срок обработки: 5 (пять) лет после окончания года, в котором проведена операция, если законодательством не установлен больший срок.

7.5. Уведомления и поддержка.

- Субъекты: Пользователи Личного кабинета, Заказчики и их представители.
- Персональные данные: адрес электронной почты; номер телефона; идентификатор и имя пользователя в мессенджере (Telegram, MAX, WhatsApp), если Пользователь выбрал его каналом связи; содержание уведомлений и обращений.
- Правовое основание: исполнение договора (п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных).
- Срок обработки: срок действия договора и 5 (пять) лет после его прекращения либо до отключения канала связи Пользователем.

7.6. Веб-аналитика и оценка эффективности рекламы.

- Субъекты: посетители Веб-сайта.
- Персональные данные: идентификаторы файлов cookie сервиса Яндекс Метрика; IP-адрес; сведения о браузере, устройстве и операционной системе; адреса просмотренных страниц и источник перехода, в том числе идентификатор рекламного перехода; дата и время посещения.
- Правовое основание: согласие субъекта персональных данных, выраженное продолжением использования Веб-сайта после ознакомления с уведомлением о файлах cookie. Пользователь вправе отказаться от обработки кнопкой «Отказаться» в уведомлении или по ссылке «Отключить аналитику» в порядке, указанном в разделе 11 Политики.

- Срок обработки: до отзыва согласия, но не более 1 (одного) года с даты последнего посещения Веб-сайта.

7.7. Обеспечение безопасности Веб-сайта и Личного кабинета, расследование инцидентов.

- Субъекты: посетители Веб-сайта и Пользователи Личного кабинета.
- Персональные данные: IP-адрес; сведения о браузере и устройстве; журналы входов и действий в Личном кабинете.
- Правовое основание: исполнение обязанности по защите персональных данных (ст. 19 Закона о персональных данных) и законный интерес Оператора (п. 7 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных).
- Срок обработки: 1 (один) год с даты события.

7.8. Оператор не обрабатывает специальные категории персональных данных и биометрические персональные данные. При входе в Личный кабинет с помощью ключа доступа (passkey), в том числе с подтверждением отпечатком пальца или изображением лица, проверка выполняется на устройстве Пользователя; Оператор получает только открытый криптографический ключ и не получает биометрических данных.

7.9. Оператор не направляет Пользователям рекламные рассылки. Если такая цель появится, Оператор запросит отдельное согласие и внесёт изменения в Политику.

8. Обработка персональных данных по поручению Заказчика

8.1. При выполнении задач Оператор может получать доступ к персональным данным покупателей, клиентов и пользователей сайта Заказчика (например, в административной панели сайта, в файлах и на снимках экрана). Оператором таких персональных данных является Заказчик; Общество обрабатывает их по поручению Заказчика в соответствии с договором (офертой).

8.2. Общество обрабатывает такие данные только в объёме, необходимом для выполнения задачи, не использует их в собственных целях, обеспечивает их конфиденциальность и безопасность в соответствии со ст. 19 Закона о персональных данных.

8.3. Заказчик обеспечивает наличие правового основания для обработки таких данных и их передачи Обществу. Файлы и снимки экрана, содержащие персональные данные третьих лиц, направляются на рабочую электронную почту сотрудника Оператора.

9. Порядок и условия обработки

9.1. Оператор осуществляет обработку персональных данных с использованием средств автоматизации, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

9.2. При сборе персональных данных граждан Российской Федерации Оператор обеспечивает их запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение и извлечение с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации.

9.3. Оператор передаёт персональные данные третьим лицам только при наличии правового основания: по поручению Оператора (п. 9.4 Политики), с согласия субъекта персональных данных или в случаях, предусмотренных федеральным законом.

9.4. Оператор поручает обработку персональных данных следующим лицам на основании заключённых с ними договоров, обязывающих их соблюдать принципы и правила обработки и защиты персональных данных, предусмотренные Законом о персональных данных:

Лицо	**Цель поручения**
ООО «Цифровое облако» (VK Cloud)	размещение Веб-сайта и баз данных на серверах в Российской Федерации
ООО «ЯНДЕКС 360 для бизнеса» (Яндекс 360)	отправка электронных писем
ООО «ЯНДЕКС»	веб-аналитика (Яндекс Метрика); авторизация через Яндекс ID — при выборе Пользователем
АО «ПФ «СКБ Контур» (Диадок)	электронный документооборот с Заказчиками
ООО «Колл-Тулз» (сервис «Звонок»)	подтверждение номера телефона звонком

Получатели персональных данных (самостоятельные операторы):

Лицо	**Цель передачи**
АО «АЛЬФА-БАНК»	приём оплаты банковскими картами и через СБП
ООО «ПЕТЕР-СЕРВИС Спецтехнологии» (OFD.ru)	оператор фискальных данных: передача кассовых чеков в налоговый орган и покупателю (Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ)

9.5. Сторонние сервисы, которые Пользователь использует по собственному выбору (мессенджеры, платёжные системы, сервисы авторизации), обрабатывают данные также по своим правилам. Пользователь знакомится с ними до использования сервиса.

9.6. Оператор обязывает лиц, допущенных к обработке персональных данных, не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

9.7. Представители уполномоченных органов власти получают доступ к персональным данным в объёме и порядке, установленных законодательством Российской Федерации.

9.8. Оператор не проверяет достоверность персональных данных, предоставленных через Веб-сайт, и исходит из того, что субъекты предоставляют достоверные данные и поддерживают их в актуальном состоянии.

9.9. Оператор не отвечает за обработку персональных данных владельцами других сайтов, на которые субъект может перейти по ссылкам с Веб-сайта.

9.10. Оператор прекращает обработку персональных данных и уничтожает их при достижении целей обработки, истечении сроков, указанных в разделе 7 Политики, отзыве согласия (если нет иного правового основания), выявлении неправомерной обработки, а также при ликвидации Общества.

9.11. Уничтожение персональных данных подтверждается в порядке, установленном приказом Роскомнадзора от 28.10.2022 № 179 «Об утверждении Требований к подтверждению уничтожения персональных данных», и закрепляется в локальных актах Общества.

10. Трансграничная передача персональных данных

10.1. Оператор не осуществляет трансграничную передачу персональных данных. Базы данных с персональными данными находятся на территории Российской Федерации (п. 9.2 Политики).

10.2. Если Пользователь сам выбирает каналом связи иностранный мессенджер (Telegram, WhatsApp), переписка с ним ведётся через этот мессенджер, который обрабатывает данные по своим правилам (п. 9.5 Политики). Пользователь может в любой момент выбрать каналом связи телефон, электронную почту или мессенджер MAX.

11. Файлы cookie и веб-аналитика

11.1. На Веб-сайте используются следующие файлы cookie:

Файл cookie	Вид	Назначение	Срок хранения
__Secure-div-support-production.session_token	Необходимый (Личный кабинет)	Сохранение авторизации Пользователя	7 дней
_ym_uid, _ym_d	Аналитический (Яндекс Метрика)	Различение посетителей и дата первого визита	1 год
_ym_isad, _ym_visorc и другие файлы cookie с префиксом _ym	Аналитический (Яндекс Метрика)	Определение блокировщиков рекламы и параметров визита	до 2 суток
yandexuid, yuidss, ymex, i и другие файлы cookie доменов Яндекса	Рекламный (Яндекс)	Оценка эффективности рекламы в Яндекс Директе	до 1 года

11.2. Необходимые файлы cookie нужны для работы Веб-сайта и Личного кабинета. Отказаться от них можно только в настройках браузера (п. 11.5 Политики).

11.3. Аналитические и рекламные файлы cookie устанавливает сервис Яндекс Метрика. При первом посещении Веб-сайт показывает уведомление о них. Пользователь может отказаться от их использования кнопкой «Отказаться» в уведомлении или по ссылке «Отключить аналитику» в нижней части Веб-сайта; после этого Оператор удаляет её файлы cookie, а со следующей загрузки страницы Яндекс Метрика на Веб-сайте не загружается. Выбор сохраняется в браузере Пользователя.

11.4. Функция записи сеансов (Вебвизор) не используется.

11.5. Пользователь также может удалить файлы cookie или запретить их сохранение в настройках браузера. Запрет необходимых файлов cookie делает вход в Личный кабинет невозможным.

12. Меры по обеспечению безопасности персональных данных

12.1. Оператор принимает правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных, в том числе:

- определяет угрозы безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных;
- применяет организационные и технические меры, обеспечивающие установленные Правительством Российской Федерации уровни защищённости персональных данных;
- назначает лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных;

- издаёт локальные акты по вопросам обработки персональных данных и знакомит с ними работников;
- проводит оценку вреда, который может быть причинён субъектам персональных данных, в соответствии с требованиями уполномоченного органа;
- обнаруживает факты несанкционированного доступа к персональным данным, принимает меры по обнаружению, предупреждению и ликвидации последствий компьютерных атак и реагированию на компьютерные инциденты;
- осуществляет внутренний контроль соответствия обработки персональных данных Закону о персональных данных и Политике.

13. Запросы субъектов персональных данных

13.1. Для получения сведений о своих персональных данных, их уточнения, блокирования или уничтожения, отзыва согласия или прекращения обработки субъект персональных данных может обратиться к Оператору по электронной почте hello@div.pro или по почтовому адресу: 355011, Российская Федерация, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. 45 Параллель, д. 6. Запрос должен содержать сведения, установленные ч. 3 ст. 14 Закона о персональных данных; запрос в форме электронного документа может быть подписан электронной подписью.

13.2. Оператор предоставляет сведения, указанные в ч. 7 ст. 14 Закона о персональных данных, в течение 10 рабочих дней с даты получения запроса. Срок может быть продлён не более чем на 5 рабочих дней с направлением субъекту мотивированного уведомления.

13.3. В случае выявления неправомерной обработки или неточных персональных данных Оператор блокирует соответствующие данные с момента обращения или получения запроса на период проверки. При подтверждении неточности Оператор уточняет данные в течение 7 рабочих дней и снимает блокирование. Неправомерную обработку Оператор прекращает в течение 3 рабочих дней, а если обеспечить правомерность невозможно — уничтожает данные в течение 10 рабочих дней.

13.4. В случае отзыва согласия Оператор прекращает обработку и уничтожает персональные данные в течение 30 дней, если сохранение данных не требуется для целей обработки и нет иного правового основания.

13.5. В случае получения требования о прекращении обработки Оператор прекращает её в течение 10 рабочих дней, за исключением случаев, предусмотренных п. 2–11 ч. 1 ст. 6, ч. 2 ст. 10 и ч. 2 ст. 11 Закона о персональных данных. Срок прекращения обработки может быть продлён не более чем на 5 рабочих дней с направлением мотивированного уведомления.

13.6. При достижении цели обработки Оператор прекращает обработку и уничтожает персональные данные в течение 30 дней, если иное не предусмотрено договором или федеральным законом.

13.7. Если уничтожить персональные данные в установленный срок невозможно, Оператор блокирует их и уничтожает в срок не более 6 месяцев, если иной срок не установлен федеральными законами.

14. Заключительные положения

14.1. Политика вступает в силу с момента её утверждения приказом директора Общества и действует до замены её новой редакцией.

14.2. Общество пересматривает Политику при изменении порядка обработки персональных данных, требований законодательства, по результатам проверок уполномоченного органа и внутреннего контроля.

14.3. Новая редакция Политики размещается на Веб-сайте с указанием даты утверждения. Если изменяются цели обработки или состав персональных данных, обрабатываемых на основании согласия, Оператор запрашивает новое согласие.

14.4. Актуальная редакция Политики размещена по адресу https://support.div.pro/legal/privacy/.

15. Нормативные ссылки

15.1. Политика разработана с учётом требований:

- Конституции Российской Федерации;
- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- постановления Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- приказа ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 «Об утверждении состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- приказа Роскомнадзора от 28.10.2022 № 179 «Об утверждении Требований к подтверждению уничтожения персональных данных».