

Политика конфиденциальности и обработки персональных данных

Редакция от 3 октября 2026 года

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика определяет порядок обработки и защиты персональных данных посетителей и покупателей сайтов сети «Шашлычок»:

- <https://shashlichok.online/>;
- <https://klin.shashlichok.online/>;
- <https://koptevo.shashlichok.online/>.

Далее указанные сайты совместно именуются «Сайты».

1.2. Оператором персональных данных является:

Индивидуальный предприниматель Арутюнян Альберт Ашотович

ИНН: 771578100710

ОГРНИП: 321774600232573

Адрес: г. Москва, ул. Октябрьская, д. 60, к. 2, кв. 25

Электронная почта: inbox@shashlichok.online.

Далее — «Оператор».

1.3. Политика распространяется на обработку персональных данных при посещении Сайтов, регистрации и авторизации, оформлении, оплате и доставке заказов, использовании обратной связи и направлении обращений Оператору.

1.4. Оператор обрабатывает персональные данные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Гражданским кодексом Российской Федерации, законодательством о защите прав потребителей, налогах и применении контрольно-кассовой техники, а также другими применимыми нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.5. Настоящая Политика информирует пользователей об обработке данных и не заменяет согласие в случаях, когда оно необходимо. Посещение Сайта, ознакомление с Политикой или продолжение просмотра страниц сами по себе не означают согласия на любую обработку персональных данных.

2. Принципы обработки персональных данных

2.1. Обработка осуществляется на законной и справедливой основе для конкретных, заранее определённых целей.

2.2. Оператор обрабатывает только те сведения, которые необходимы для соответствующей цели. Использование данных для несовместимых целей и сбор избыточной информации не допускаются.

2.3. Оператор принимает меры для обеспечения точности и актуальности данных. Пользователь вправе сообщить об ошибке или изменении сведений по адресу inbox@shashlichok.online.

2.4. Персональные данные обрабатываются с использованием средств автоматизации и без них. Заказы и сведения личного кабинета обрабатываются в информационной системе Сайтов на базе WooCommerce.

2.5. Обработка может включать сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, предоставление в предусмотренных настоящей Политикой случаях, блокирование, удаление и уничтожение данных.

2.6. Оператор не продаёт персональные данные, не размещает клиентскую базу в открытом доступе и не предоставляет её для рекламы сторонних организаций.

3. Цели, состав данных и основания обработки

3.1. Оформление, выполнение и доставка заказов

В зависимости от способа оформления заказа и выбранного пользователем способа получения, Оператор может обрабатывать следующие сведения в объёме, необходимом для конкретного заказа:

- имя и фамилию;
- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- город и адрес доставки;
- необходимые уточнения о подъезде, этаже и доступе к месту доставки;
- состав, стоимость, номер, дату и статус заказа;
- способ получения заказа;
- способ и статус оплаты, идентификатор платёжной операции;
- комментарии, необходимые для выполнения заказа;
- сведения об обращениях по соответствующему заказу.

Данные используются для принятия и подтверждения заказа, приготовления и передачи продукции, доставки или самовывоза, связи с покупателем, проведения оплаты и возврата денежных средств, рассмотрения претензий.

Правовые основания — заключение и исполнение договора по инициативе пользователя, выполнение обязанностей Оператора по закону, а при необходимости защиты прав по исполненному заказу — законные интересы Оператора при условии соблюдения прав пользователя.

Для самовывоза адрес доставки не требуется. Необязательные комментарии пользователь предоставляет по своему усмотрению.

При оформлении заказа для другого человека пользователь должен иметь законное основание для предоставления его данных. Оператор использует эти сведения только в связи с соответствующим заказом.

3.2. Регистрация и личный кабинет

Для создания и обслуживания личного кабинета могут обрабатываться:

- имя или имя пользователя;
- адрес электронной почты;
- номер телефона при его указании;
- внутренний идентификатор аккаунта;
- проверочные данные пароля;
- сведения об авторизации и сеансах;
- связанные с аккаунтом заказы;
- сохранённые пользователем адреса.

Цели обработки — регистрация, предоставление доступа к личному кабинету, восстановление доступа, отображение истории заказов и упрощение повторного оформления заказа.

Правовое основание — предоставление функциональности личного кабинета по инициативе пользователя в рамках договорных отношений с Оператором.

Оформить заказ можно без регистрации, используя предусмотренную на Сайте возможность оформления без создания аккаунта.

3.3. Авторизация через Яндекс ID и VK ID

При выборе входа через Яндекс ID или VK ID обрабатываются технический идентификатор пользователя соответствующего сервиса, подтверждение авторизации и служебные сведения, необходимые для установления и поддержания сеанса.

Эти сведения используются для входа в личный кабинет и связи выбранного способа авторизации с учётной записью на Сайте.

Оператор не получает пароль пользователя от Яндекс ID или VK ID. Сведения, необходимые для выполнения заказа, пользователь предоставляет при его оформлении или заполнении личного кабинета.

Доступ к дополнительным сведениям профиля не должен запрашиваться, если они не требуются для выбранной пользователем функции. Разрешения на передачу сведений отображаются соответствующим сервисом при авторизации.

Использование Яндекс ID и VK ID добровольно. Обработка данных непосредственно этими сервисами регулируется их собственными документами.

3.4. Обратная связь и обращения

При направлении вопроса, сообщения, заявления или претензии Оператор обрабатывает:

- имя заявителя;
- номер телефона и/или адрес электронной почты;
- содержание обращения и ответа;

- относящиеся к обращению сведения о заказе;
- наименование организации, если заявитель добровольно указывает его.

Цели — ответить на вопрос, предоставить запрошенную информацию, устранить проблему, рассмотреть заявление или претензию.

Обращения и ответы на них хранятся в течение срока, указанного в п. 8.6 настоящей Политики.

Правовые основания — заключение или исполнение договора, выполнение обязанностей по закону. Для обращений, не связанных с такими основаниями, обработка осуществляется на основании отдельного согласия заявителя.

3.5. Работа и безопасность Сайтов

При посещении Сайтов обрабатываются технические сведения:

- IP-адрес;
- дата и время запроса;
- адрес запрашиваемой страницы;
- сведения о браузере и операционной системе;
- технические идентификаторы сеанса;
- необходимые файлы cookie;
- сведения об ошибках и событиях безопасности.

Цели — отображение страниц, работа корзины и авторизации, сохранение выбранных настроек, предотвращение несанкционированного доступа, выявление ошибок и злоупотреблений.

Правовые основания — предоставление запрошенной пользователем функциональности и законный интерес Оператора в обеспечении работоспособности и безопасности Сайтов при соблюдении прав пользователей.

3.6. Аналитика посещаемости

При наличии отдельного согласия пользователя Оператор использует Яндекс Метрику, включая Вебвизор.

Для аналитики обрабатываются IP-адрес, идентификаторы cookie и браузера, характеристики устройства, сведения об источнике перехода, посещённых страницах, времени и продолжительности посещения, кликах, прокрутке и других действиях на Сайте.

Цели — анализ посещаемости, выявление ошибок интерфейса, оценка удобства оформления заказа и улучшение Сайтов.

Особенности использования аналитики приведены в разделе 6.

3.7. Выполнение требований законодательства

Оператор обрабатывает необходимые сведения о заказах и расчётах, контактные данные для направления электронного чека, сведения из обращений и документов в целях:

- применения контрольно-кассовой техники;
- выполнения требований налогового законодательства;
- исполнения законных требований государственных органов;
- рассмотрения запросов субъектов персональных данных.

Правовое основание — исполнение обязанностей, установленных законодательством Российской Федерации.

4. Ограничения обработки

4.1. Оператор не запрашивает дату рождения, сведения о здоровье, национальности, политических взглядах, религиозных убеждениях, интимной жизни и другие специальные категории персональных данных.

4.2. Биометрические персональные данные для установления личности не обрабатываются.

4.3. Оператор не записывает телефонные разговоры с покупателями и не публикует их персональные данные, включая имена и фотографии в отзывах.

4.4. Пользователям не следует указывать в комментариях и обращениях сведения о диагнозах и здоровье, паспортные данные, реквизиты банковских карт и другую информацию, не требующуюся для выполнения заказа или рассмотрения обращения. При поступлении избыточных сведений без законного основания для их обработки Оператор принимает меры к их удалению.

4.5. Оператор не использует данные покупателей для рекламных SMS, email-рассылок, рекламных звонков, сообщений в мессенджерах, push-рассылок или поздравлений с днём рождения.

Сообщения о заказе, оплате, доставке, восстановлении доступа и ответы на обращения направляются только для соответствующей служебной цели.

4.6. Оператор не принимает исключительно на основании автоматизированной обработки решения, порождающие юридические последствия для пользователя или иным образом существенно затрагивающие его права.

5. Доступ к данным и используемые сервисы

5.1. Доступ к персональным данным предоставляется Оператору и уполномоченным работникам в объёме, необходимом для выполнения их обязанностей.

5.2. Доставку осуществляют собственные курьеры. Они получают доступ к сведениям, необходимым для доставки заказа и связи с получателем.

Данные заказов не направляются Оператором в Telegram, сторонние CRM, внешние таблицы или агрегаторы доставки.

5.3. Для работы Сайтов и выбранных пользователем функций используются:

Timeweb Cloud — ООО «ТАЙМВЭБ.КЛАУД». Предоставляет инфраструктуру для размещения Сайтов и баз данных. Обработка осуществляется в пределах технических услуг и условий договора с Оператором.

Яндекс Метрика — ООО «ЯНДЕКС». Обработывает технические сведения и данные о действиях на Сайте для аналитики при наличии согласия пользователя.

Яндекс ID и VK ID. Обеспечивают обмен сведениями, необходимыми для выбранного пользователем способа авторизации.

ЮKassa — НКО «ЮМани» (ООО). Обеспечивает проведение платежей и возвратов. Для этого обрабатываются сведения о платеже, заказе и необходимые контактные данные.

Яндекс Карты. Используются для отображения расположения заведений. При взаимодействии с интерактивной картой сервис получает технические сведения о подключении и использовании карты.

5.4. При онлайн-оплате реквизиты платёжного инструмента обрабатываются платёжным сервисом и участвующими в расчёте финансовыми организациями. Оператор получает сведения о результате и идентификаторе платежа. Полный номер банковской карты и код её безопасности на Сайтах Оператора не сохраняются.

5.5. Для исполнения законодательства о контрольно-кассовой технике необходимые сведения могут предоставляться оператору фискальных данных и налоговым органам.

Другим государственным органам данные предоставляются только при наличии законного основания и в необходимом объёме.

5.6. При поручении обработки другому лицу Оператор определяет в договоре цели, состав данных, допустимые действия, требования конфиденциальности, безопасности и исполнения запросов пользователей, а также обеспечивает соблюдение требований ч. 3 ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ. Согласие на поручение обработки получается в случаях, когда оно требуется законом.

Оператор сохраняет ответственность перед пользователем за обработку, осуществляемую по его поручению.

5.7. Платёжные организации и поставщики сервисов авторизации могут выступать самостоятельными операторами в отношении обработки, цели которой они определяют самостоятельно. Настоящая Политика не заменяет их собственные документы и не освобождает Оператора от ответственности за осуществляемую им передачу данных.

6. Файлы cookie, Яндекс Метрика и Вебвизор

6.1. Файлы cookie — небольшие фрагменты данных, сохраняемые браузером. На Сайтах используются необходимые технические и аналитические cookie.

6.2. Необходимые технические cookie обеспечивают работу корзины, авторизации, безопасности и сохранение выбора пользователя.

6.3. Аналитические cookie используются для анализа посещаемости и взаимодействия с Сайтом с помощью Яндекс Метрики.

6.4. Яндекс Метрика и Вебвизор запускаются только после отдельного утвердительного выбора пользователя в уведомлении об аналитике.

Отказ от аналитики не препятствует просмотру меню и оформлению заказа. Заккрытие уведомления, бездействие и продолжение просмотра страниц не рассматриваются как согласие.

6.5. Вебвизор позволяет воспроизводить действия посетителя на страницах Сайта: переходы, клики, прокрутку и взаимодействие с элементами интерфейса.

6.6. Оператор исключает из записи и передачи в аналитику содержимое полей с именем, телефоном, электронной почтой, адресом доставки, паролем, платёжными сведениями и текстом обращений.

Это требование распространяется также на отображение персональных данных на страницах личного кабинета и подтверждения заказа, в адресах страниц и параметрах событий.

6.7. Оператор не передаёт в Метрику клиентскую базу, контактные данные покупателей и адреса доставки для рекламного сопоставления или ретаргетинга.

6.8. Пользователь может изменить выбор в отношении аналитики через уведомление или настройки согласия на Сайте, а также обратиться по адресу inbox@shashlichok.online.

6.9. Cookie можно удалить или заблокировать средствами браузера. Блокирование необходимых технических cookie может повлиять на работу корзины и личного кабинета.

6.10. Дополнительная информация доступна в документации Яндекс Метрики и Политике конфиденциальности Яндекса:

<https://yandex.ru/support/metrika/ru/>

<https://yandex.ru/legal/confidential/ru/>

7. Хранение данных в России. Трансграничная передача

7.1. Оператор осуществляет обработку и хранение персональных данных с использованием баз данных, расположенных на территории Российской Федерации. Для размещения Сайтов и их баз данных используется российская инфраструктура Timeweb Cloud.

7.2. Оператор не осуществляет трансграничную передачу персональных данных. Передача данных иностранным государственным органам, иностранным физическим или юридическим лицам на территории иностранных государств в рамках описанной в настоящей Политике обработки не производится.

7.3. Резервные копии, журналы событий и служебная переписка, содержащие персональные данные и хранящиеся под контролем Оператора, также размещаются на территории Российской Федерации.

7.4. Оператор не организует копирование таких данных в иностранные облачные хранилища и предоставление доступа к ним из-за рубежа.

7.5. При привлечении лиц для обработки данных по поручению Оператор обеспечивает соблюдение требований о размещении данных в России и отсутствии трансграничной передачи в рамках соответствующего поручения.

7.6. Cookie, сохраняемые непосредственно на устройстве пользователя, находятся на этом устройстве. Это не означает размещения базы данных Оператора за пределами Российской Федерации.

8. Сроки хранения

8.1. Персональные данные хранятся до достижения цели обработки, но не дольше установленных ниже сроков, если более длительное хранение конкретных сведений не требуется законом или для разрешения возникшего спора.

8.2. **Данные для исполнения и доставки заказа** хранятся в течение исполнения заказа и до 90 календарных дней после его завершения или отмены. Затем адрес доставки, инструкции курьеру и другие сведения, утратившие необходимость, удаляются.

8.3. **Минимальные сведения об исполненном заказе и расчётах**, необходимые для рассмотрения претензий и защиты прав, могут храниться до 3 лет после исполнения или прекращения договора. Сохраняется только необходимый объём сведений, а не вся первоначальная информация о доставке.

8.4. **Неоформленные заказы и оставленные корзины**, связанные с пользователем, хранятся до 30 календарных дней с последнего действия, если заказ не был оформлен.

8.5. **Данные личного кабинета**, включая самостоятельно сохранённые адреса, хранятся, пока пользователь использует аккаунт. После 24 месяцев отсутствия входов и заказов аккаунт подлежит удалению в течение следующих 30 календарных дней.

По запросу пользователя аккаунт удаляется раньше, кроме данных, сохраняемых на самостоятельном законном основании.

8.6. **Обычные обращения и ответы** хранятся до 1 года после завершения рассмотрения. Обращения, относящиеся к претензии или спору, сохраняются в пределах срока, необходимого для его разрешения и защиты прав.

8.7. **Документы и сведения, необходимые для налогового учёта**, хранятся не менее 5 лет в соответствии с подпунктом 8 пункта 1 статьи 23 Налогового кодекса Российской Федерации с учётом применимых правил исчисления срока и специальных требований закона.

Это правило не означает обязательного хранения всей клиентской базы в течение пяти лет.

8.8. **Технические журналы и сведения о событиях безопасности** хранятся до 90 календарных дней. Материалы конкретного инцидента могут сохраняться до завершения расследования и связанных с ним требований.

8.9. **Идентифицируемые аналитические данные** обрабатываются в пределах срока согласия и достижения цели аналитики, но не более 24 месяцев с момента сбора. При

отзыве согласия обработка прекращается, а данные удаляются при отсутствии другого законного основания.

8.10. **Записи Вебвизора** хранятся 15 дней, включая текущий день, в соответствии с режимом хранения сервиса.

8.11. **Резервные копии** хранятся в пределах скользящего периода продолжительностью не более 30 календарных дней и последовательно заменяются.

8.12. **Подтверждения предоставления и отзыва согласий, исполнения запросов** хранятся в течение соответствующей обработки и до 3 лет после её прекращения — только в минимальном объёме, необходимом для подтверждения соблюдения закона и защиты прав.

8.13. Необходимые cookie сеанса действуют до завершения сеанса либо до истечения установленного для соответствующей функции срока, не превышающего 30 дней. Выбор пользователя относительно cookie может сохраняться до 12 месяцев. Срок действия аналитических cookie не должен превышать 24 месяцев.

8.14. Установленные настоящей Политикой сроки не означают безусловного хранения всех данных в течение соответствующего периода. Сведения, которые больше не нужны для заявленной цели и не подлежат обязательному хранению, удаляются раньше.

9. Прекращение обработки и уничтожение данных

9.1. По достижении цели, истечении срока хранения или возникновении другого законного основания Оператор прекращает обработку и уничтожает данные в предусмотренный законом срок.

9.2. Электронные данные удаляются способом, исключающим их восстановление доступными Оператору средствами. Бумажные носители уничтожаются так, чтобы их содержание нельзя было прочитать. Уничтожение подтверждается в установленном законодательством порядке.

9.3. Данные, подлежащие удалению, исключаются из рабочего использования. Резервное копирование не используется для продления срока их хранения. При восстановлении системы из копии ранее исполненные требования об удалении применяются повторно.

9.4. При возникновении спора сохраняются только относящиеся к нему сведения — на период рассмотрения и исполнения принятого решения либо иной обязательный срок. Остальные данные продолжают удаляться в обычном порядке.

9.5. Удаление аккаунта или отзыв согласия не прекращает обязательное хранение отдельных документов и не препятствует обработке минимального объёма сведений, для которой существует самостоятельное законное основание. Такие данные не используются для новых несовместимых целей.

10. Права пользователя и обращения

10.1. Пользователь вправе:

- получать информацию об обработке своих персональных данных;

- знакомиться со своими данными;
- требовать уточнения неполных, устаревших или неточных сведений;
- требовать блокирования или уничтожения данных, если они получены незаконно, являются избыточными или больше не нужны;
- отзываться согласие;
- требовать прекращения обработки в предусмотренных законом случаях;
- обжаловать действия или бездействие Оператора в Роскомнадзор или суд;
- пользоваться другими правами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

10.2. Обращение можно направить:

По электронной почте: inbox@shashlichok.online.

Почтовым отправлением: г. Москва, ул. Октябрьская, д. 60, к. 2, кв. 25, ИП Арутюнян Альберту Ашотовичу.

В теме электронного письма желательно указать: «Персональные данные».

10.3. Для поиска данных следует указать суть требования и сведения, позволяющие установить связь с Оператором: например, электронную почту аккаунта или номер заказа.

10.4. До раскрытия, изменения или удаления данных Оператор вправе проверить личность заявителя и полномочия представителя. Запрашиваются только необходимые и соразмерные сведения. Направлять фотографию паспорта по умолчанию не требуется.

Для запросов, форма и содержание которых установлены законом, применяются требования статьи 14 Федерального закона № 152-ФЗ.

10.5. Информация об обработке предоставляется в течение **10 рабочих дней** со дня получения надлежащего запроса. В предусмотренных законом случаях срок может быть продлён не более чем на **5 рабочих дней** с направлением мотивированного уведомления.

10.6. Подтверждённые неточные данные уточняются в течение **7 рабочих дней** со дня предоставления необходимых сведений.

Данные, незаконность получения или ненужность которых подтверждена в порядке части 3 статьи 20 Федерального закона № 152-ФЗ, уничтожаются в течение **7 рабочих дней**.

10.7. При отзыве согласия данные, для которых отсутствуют другие основания обработки, уничтожаются в срок, не превышающий **30 дней**, если иной порядок не установлен законом.

10.8. Требование о прекращении обработки исполняется в сроки статьи 21 Федерального закона № 152-ФЗ: как правило, не более **10 рабочих дней**, с возможным мотивированным продлением не более чем на **5 рабочих дней**. Сохранение обработки допускается только при наличии предусмотренного законом основания.

10.9. Если исполнить требование полностью невозможно из-за обязанности сохранять конкретные сведения, Оператор разъясняет заявителю основание, состав сохраняемых данных и применимый срок.

11. Защита персональных данных

11.1. Оператор применяет правовые, организационные и технические меры, необходимые для защиты данных от неправомерного доступа, изменения, раскрытия, утраты и уничтожения.

11.2. Меры защиты включают:

- ограничение доступа работников в соответствии с их задачами;
- соблюдение конфиденциальности лицами, допущенными к данным;
- защиту учётных записей и соединений с Сайтами;
- своевременное обновление программного обеспечения;
- резервное копирование и контроль восстановления;
- учёт событий безопасности;
- контроль сроков хранения и удаления;
- проверку подключаемых сервисов и объёма передаваемых им данных;
- рассмотрение обращений пользователей и реагирование на инциденты.

11.3. При выявлении нарушения Оператор принимает меры для прекращения неправомерной обработки и устранения последствий. В предусмотренных законом случаях Оператор уведомляет Роскомнадзор и выполняет другие установленные обязанности.

12. Изменение Политики

12.1. Актуальная редакция Политики размещается на Сайтах. Ссылки на неё предоставляются в местах сбора персональных данных.

12.2. При изменении целей обработки, состава сервисов или способов использования данных Оператор актуализирует Политику и при необходимости получает новое согласие до начала соответствующей обработки.

12.3. Публикация новой редакции сама по себе не расширяет ранее предоставленное согласие и не разрешает использовать уже собранные данные для несовместимых целей.

12.4. По всем вопросам обработки и защиты персональных данных можно обратиться по адресу:

inbox@shashlichok.online.