ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Сайт otzyv.o2motors.ru | ООО «АВАЛИНК Сервис» | Редакция от 19 октября 2026 года

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика конфиденциальности и обработки персональных данных (далее — Политика) устанавливает порядок обработки и защиты персональных данных при использовании сайта otzyv.o2motors.ru (далее — Сайт) и последующем взаимодействии с ООО «АВАЛИНК Сервис» (далее — Оператор).

1.2. Оператор: ООО «АВАЛИНК Сервис», ИНН 5043094179, КПП 504301001, ОГРН 1265000037763. Юридический адрес: 142300, Московская область, г. Чехов, тер. Губернский Ряд, стр. 15. Электронная почта: info@o2motors.ru. Телефон: +7 (495) 987-17-17.

1.3. Политика подготовлена с учётом Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» и иных применимых норм законодательства Российской Федерации.

1.4. Политика является общедоступной. Если для определённой обработки требуется согласие, оно запрашивается отдельно; ознакомление с Политикой не заменяет согласие.

2. Категории субъектов и состав данных

2.1. Субъекты: посетители Сайта, потенциальные и действующие клиенты, представители клиентов, лица, направляющие отзывы, оценки, предложения, жалобы и обращения.

2.2. В зависимости от обращения могут обрабатываться: имя и Ф. И. О. (если предоставлены), номер телефона, адрес электронной почты, текст отзыва, оценка качества обслуживания, сведения об автомобиле или выполненных работах (если пользователь их указал), фотографии и вложения, дата посещения и сведения, необходимые для проверки и рассмотрения отзыва.

2.3. При телефонном взаимодействии могут обрабатываться номера телефонов, сведения о соединениях, аудиозаписи входящих и исходящих разговоров.

2.4. Технические данные: IP-адрес, cookie, сведения о браузере и устройстве, время и страницы посещения, источник перехода, действия на Сайте, аналитические и рекламные идентификаторы.

2.5. Оператор не осуществляет целенаправленный сбор специальных категорий и биометрических персональных данных через Сайт. Пользователям не следует передавать избыточные сведения в сообщениях и файлах.

3. Цели и правовые основания обработки

3.1. Обработка обращений: получение и рассмотрение отзывов, оценок, предложений и жалоб, проверка обстоятельств обращения, обратная связь с автором отзыва и улучшение качества обслуживания.

3.2. Работа с клиентскими обращениями: сопоставление отзыва с историей обслуживания при необходимости, рассмотрение претензий, исполнение обязательств перед клиентами и защита законных интересов.

3.3. Телефонная связь: приём и совершение звонков, подтверждение договорённостей, контроль качества, обучение сотрудников, рассмотрение споров и претензий.

3.4. Работа Сайта: обеспечение безопасности и функционирования, аналитика посещений и эффективности рекламы, улучшение пользовательского опыта.

3.5. Рекламные сообщения по телефону, SMS, электронной почте и через мессенджеры направляются при наличии предварительного согласия, когда оно требуется законом. Согласие на рекламу не является условием подачи заявки.

3.6. Основания обработки в зависимости от цели: согласие; заключение договора по инициативе субъекта; исполнение договора; исполнение законных обязанностей; законные интересы Оператора при соблюдении прав субъекта; иные основания, предусмотренные законом.

4. Порядок обработки и информационные системы

4.1. Обработка ведётся автоматизированным и неавтоматизированным способами и включает сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, предоставление, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение данных.

4.2. Заявки могут поступать на корпоративную электронную почту, в сервисы связи и уведомлений; общение с пользователями может продолжаться по телефону и через Telegram, WhatsApp, MAX. При записи на обслуживание необходимые сведения могут вручную вноситься сотрудниками в локальную систему 1С.

4.3. Сайт размещается с использованием услуг технических поставщиков; конкретная платформа и состав подрядчиков подлежат проверке Оператором. Для электронной почты, телефонии, аналитики и коммуникаций могут использоваться внешние поставщики услуг.

4.4. Входящие и исходящие звонки могут записываться с применением Calltouch, UIS и иных сервисов связи. Записи могут переноситься из сервисов телефонии в архив Оператора при наличии законных целей хранения.

5. Cookie и аналитические технологии

5.1. Сайт может применять необходимые, функциональные, аналитические и рекламные cookie и аналогичные технологии для работы Сайта, анализа посещений, оценки рекламы и обратной связи.

5.2. По сведениям Оператора используются Яндекс Метрика и Calltouch; отдельные аналитические и рекламные инструменты, в том числе VK Pixel, Google Analytics, Google Tag Manager и виджеты обратной связи, применяются только при их фактическом подключении на Сайте.

5.3. Подробности изложены в отдельной Политике использования файлов cookie, размещённой на Сайте. Пользователь может управлять cookie средствами браузера и доступными настройками Сайта. Если закон требует согласия на необязательные технологии, они применяются после его получения.

6. Передача данных и трансграничная обработка

6.1. Оператор не продаёт персональные данные. Для заявленных целей данные могут обрабатываться поставщиками хостинга, электронной почты, связи, коллтрекинга, аналитики, технического обслуживания и программного обеспечения на предусмотренных законом основаниях.

6.2. При необходимости исполнения запроса клиента минимально необходимые сведения могут предоставляться привлечённым исполнителям, когда это необходимо для рассмотрения конкретного обращения и допустимо законом. Данные могут предоставляться уполномоченным органам в случаях, предусмотренных законом.

6.3. Обработка по поручению Оператора осуществляется при надлежащем оформлении соответствующих отношений. Трансграничная передача, если она фактически имеет место, осуществляется только с выполнением применимых требований законодательства.

6.4. При сборе персональных данных граждан Российской Федерации через Интернет Оператор соблюдает применимые требования к использованию баз данных на территории Российской Федерации.

7. Сроки хранения и уничтожение

7.1. Данные хранятся в течение периода, необходимого для соответствующей цели, либо в течение срока, предусмотренного законодательством или договором.

7.2. Сведения об отзывах, обращениях и обслуживании могут сохраняться после завершения работ, если это необходимо для гарантийных обязательств, рассмотрения повторных обращений, рассмотрения претензий, защиты прав и исполнения установленных законом обязанностей.

7.3. Записи звонков хранятся в течение периода, необходимого для подтверждения договорённостей, контроля качества, разрешения претензий и иных законных целей. Отзывы не публикуются с контактными данными автора без соответствующего правового основания.

7.4. При достижении целей обработки и отсутствии иных законных оснований данные уничтожаются либо обезличиваются в порядке, установленном законодательством. Отзыв согласия не исключает обработку, допускаемую законом без согласия.

8. Защита данных и права субъектов

8.1. Оператор принимает необходимые правовые, организационные и технические меры защиты данных, ограничивает доступ сотрудников в соответствии с их обязанностями и обеспечивает конфиденциальность.

8.2. Субъект вправе запрашивать информацию об обработке, требовать уточнения, блокирования или уничтожения данных в предусмотренных законом случаях, отзывать согласие, требовать прекращения обработки и отказываться от рекламы, а также обжаловать действия Оператора.

8.3. Запросы направляются по адресу info@o2motors.ru либо почтой: 142300, Московская область, г. Чехов, тер. Губернский Ряд, стр. 15. Оператор вправе запросить необходимые сведения для идентификации заявителя. Ответы предоставляются в сроки, установленные законом.

9. Изменение и действие Политики

9.1. Политика действует в отношении сайта otzyv.o2motors.ru и связанного с обращениями через него взаимодействия с Оператором.

9.2. Оператор вправе изменять Политику при изменении законодательства, процессов обработки и используемых сервисов. Новая редакция вступает в силу с момента публикации на Сайте, если не указан иной срок.

9.3. Вопросы, не урегулированные Политикой, регулируются законодательством Российской Федерации.