

ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Редакция от 07 сентября 2026 г. Вступает в силу со дня её размещения на сайте arcana.expert.

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика обработки персональных данных (далее — Политика) определяет порядок обработки персональных данных и сведения о реализуемых требованиях к защите персональных данных.

1.2. Политика является документом, предусмотренным частью 2 статьи 18.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее — Закон № 152-ФЗ), и публикуется в свободном доступе по адресу <https://arcana.expert/privacy>.

1.3. Оператором персональных данных признаётся индивидуальный предприниматель Лошков Пётр Александрович, ИНН 667204112824, ОГРН/ОГРНИП 316965800197053 (далее — Оператор).

1.4. Адрес электронной почты для обращений по вопросам обработки персональных данных — arcanaexpertmarket@gmail.com.

1.5. Лицом, ответственным за организацию обработки персональных данных, назначен Лошков Пётр Александрович.

1.6. Действие Политики распространяется на обработку персональных данных:

1.6.1. на сайте Площадки arcana.expert и во всех его разделах — в каталоге, в личном кабинете Клиента, в личном кабинете Мастера, в чате службы поддержки;

1.6.2. на Личных сайтах Мастеров, размещённых на поддоменах домена Площадки;

1.6.3. в боте Telegram, через который осуществляются вход в учётную запись и направление уведомлений;

1.6.4. в сообщениях электронной почты, направляемых Оператором.

1.7. Политика распространяется в том числе на персональные данные, собранные до вступления настоящей редакции в силу.

1.8. Личные сайты Мастеров функционируют на инфраструктуре Оператора. Персональные данные, полученные посредством Личного сайта Мастера, обрабатывает Оператор в порядке, установленном Политикой.

1.9. Политика не распространяется на сайты и сервисы третьих лиц, ссылки на которые размещены на Площадке. Обработка персональных данных в переписке Пользователя с иными лицами средствами мессенджера Telegram осуществляется владельцем мессенджера и регулируется его собственной политикой. За передачу персональных данных, которую Оператор осуществляет в Telegram для входа в учётную запись и направления уведомлений, отвечает Оператор (пункт 8.4.10).

1.10. Условия оказания услуг — цены, сроки, порядок возврата, размер вознаграждения Площадки, порядок вывода денежных средств и правила

работы Мастеров — установлены Офертой и настоящей Политикой не регулируются.

1.11. Расхождение между Политикой и Офертой не допускается. При обнаружении расхождения применяется условие, более выгодное Субъекту персональных данных, а в части условий оказания услуг применяется Оферта. Расхождение подлежит устранению в ближайшей редакции соответствующего документа.

2. Термины и определения

2.1. **Площадка** — сайт argana.expert, его разделы, Личные сайты Мастеров, бот Telegram и связанные с ними информационные системы Оператора.

2.2. **Оферта** — публичная оферта Оператора, определяющая условия оказания услуг Площадки.

2.3. **Пользователь** — физическое лицо, использующее Площадку. Пользователями признаются Клиент, Мастер, Посетитель и Сотрудник.

2.4. **Клиент** — Пользователь, заказывающий Разбор.

2.5. **Мастер** — практикующий специалист, оказывающий Разборы на Площадке.

2.6. **Посетитель** — Пользователь, использующий Площадку без учётной записи.

2.7. **Сотрудник** — лицо, которому предоставлен доступ к служебной части Площадки.

2.8. **Разбор** — услуга, оказываемая по вопросу Клиента. Разбор оказывается в форматах, установленных пунктами 2.9–2.11; ранее оказывался также в формате Живого сеанса.

2.9. **Разбор перепиской** — Разбор, при котором Клиент ведёт переписку с Мастером и ответ составляет Мастер. К Разбору перепиской относится Разбор, состоящий из одного вопроса Клиента и одного ответа Мастера без уточнений.

2.10. **Ответ ИИ-копии** — Разбор, при котором ответ на вопрос Клиента формирует ИИ-копия. Мастер такой ответ не составляет и не просматривает.

2.11. **Мини-услуги Личного сайта** — Разборы, оказываемые в форматах: карта дня, да/нет, расклад на неделю, совместимость, аркан года, мини-матрица. Мини-услуги Личного сайта продаёт Мастер, а исполняет ИИ-копия.

2.12. **Живой сеанс** — формат Разбора, при котором Мастер и Клиент общаются в согласованное время по предварительной Брони. Персональные данные, относящиеся к ранее оказанным Живым сеансам, обрабатываются в порядке, установленном Политикой.

2.13. **Бронь** — резервирование времени Мастера под Живой сеанс.

2.14. **Заказ** — запись Площадки о принятом к исполнению Разборе, содержащая вопрос Клиента, сроки, статусы и сведения о расчётах.

2.15. **ИИ-копия** — программная функция Площадки, формирующая Ответ ИИ-копии и исполняющая Мини-услуги Личного сайта по настройкам Мастера.

2.16. **Личный сайт Мастера** — сайт Мастера на поддомене домена Площадки.

2.17. **Карточка Мастера** — публичная страница Мастера в каталоге Площадки.

2.18. **Баланс** — внутренний счёт Пользователя в Звёздах, с которого списывается оплата.

2.19. **Звёзды** — расчётные единицы Баланса.

2.20. **Лента оплат** — публичный перечень последних оплат, отображаемый на главной странице Площадки и на странице для Мастеров.

2.21. **Отметка согласия** — запись о принятии Оферты, принятии Политики или подтверждении совершеннолетия, содержащая тип отметки, время и IP-адрес.

2.22. **Ежесуточное уничтожение** — служебная программа, ежесуточно уничтожающая персональные данные, срок обработки которых истёк, путём удаления значения соответствующего поля или записи в целом.

2.23. **Промо-заказ** — Заказ, оплаченный Оператором в счёт пакета продвижения Мастера.

2.24. **Поставщик модели** — лицо, предоставляющее Оператору доступ к языковой модели.

2.25. **Провайдер защиты от сетевых атак** — лицо, обеспечивающее доступность Площадки и фильтрацию входящего трафика.

2.26. **Субъект персональных данных** — физическое лицо, к которому относятся обрабатываемые персональные данные.

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

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

2.29. **Разбирательство** — рассмотрение претензии, спора или обращения в досудебном, административном или судебном порядке. Термин «Разбор» обозначает исключительно услугу и в значении «разбирательство» не употребляется.

2.30. Иные термины употребляются в значениях, установленных Законом № 152-ФЗ.

3. Правовые основания обработки

3.1. Оператор обрабатывает персональные данные на следующих правовых основаниях:

3.1.1. **Договор** — обработка необходима для исполнения договора, стороной которого является Субъект персональных данных, в соответствии с пунктом 5 части 1 статьи 6 Закона № 152-ФЗ;

3.1.2. **Закон** — обработка необходима для исполнения обязанности, возложенной на Оператора законодательством Российской Федерации, в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 6 Закона № 152-ФЗ;

3.1.3. **Законный интерес** — обработка необходима для осуществления прав и законных интересов Оператора при условии, что не нарушаются права и свободы Субъекта персональных данных, в соответствии с пунктом 7 части 1 статьи 6 Закона № 152-ФЗ;

3.1.4. **Согласие** — обработка осуществляется с согласия Субъекта персональных данных в соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 6 Закона № 152-ФЗ, а для распространения персональных данных — в соответствии со статьёй 10.1 Закона № 152-ФЗ.

3.2. Согласие подлежит отзыву по требованию Субъекта персональных данных в любой момент. Обработка, основанная на исполнении договора или на исполнении обязанности, возложенной законом, отзывом согласия не прекращается.

3.3. Указание в графе «Правовое основание» таблицы пункта 4.2 на два основания через союз «и» означает, что оба основания действуют одновременно и отпадение одного из них обработку не прекращает.

3.4. Оператор не осуществляет обработку персональных данных в целях рекламных рассылок. Такая обработка допускается при условии получения отдельного согласия Субъекта персональных данных и внесения соответствующих изменений в Политику. Молчание и бездействие Субъекта персональных данных согласием не признаются.

3.5. С 1 сентября 2025 г. часть 1 статьи 9 Закона № 152-ФЗ требует оформления согласия отдельно от иных документов, подписываемых Субъектом персональных данных. При регистрации по электронной почте оформляются одна общая Отметка согласия на Оферту и Политику и отдельная Отметка согласия о подтверждении совершеннолетия.

4. Цели обработки

4.1. Оператор обрабатывает персональные данные, состав которых необходим и достаточен для достижения заявленной цели, и не хранит персональные данные дольше, чем этого требует цель обработки.

4.2. Цели обработки, состав обрабатываемых персональных данных и правовые основания:

Цель обработки	Состав персональных данных	Правовое основание
Регистрация Пользователя и предоставление доступа в личный кабинет	адрес электронной почты, хеш пароля, имя, идентификатор Telegram, часовой пояс	договор
Приём Заказа и исполнение Разбора	текст вопроса, переписка Разбора, сроки, статусы	договор

Цель обработки	Состав персональных данных	Правовое основание
Предоставление Мастеру сведений, необходимых для выполнения Разбора	имя, текст вопроса, поле «О себе»	договор
Формирование Ответа ИИ-копии	текст вопроса, имя, выпавшие в раскладе карты, числа, рассчитанные по дате рождения	договор; трансграничная передача — раздел 9
Приём оплаты и осуществление возврата	сумма, идентификатор и статус платежа у платёжного провайдера, движения Баланса, суммы, заблокированные под Заказ	договор и закон
Выплата Мастеру вознаграждения	имя держателя и номер карты, суммы и статусы заявок на вывод, удержанное вознаграждение Площадки, доля начисления, направленная на погашение непогашенного штрафа, ИНН и отметка о налоговом статусе, если они сообщены Мастером	договор и закон — хранение платёжных документов
Публикация Карточки Мастера и Личного сайта Мастера	имя, фотография, описание практики, методы, темы, категории, пол, стаж, цены и рассчитанные Оператором показатели	согласие на распространение, статья 10.1 Закона № 152-ФЗ — пункт 5.3.3
Публикация отзыва о работе Мастера	оценки, текст отзыва, дата, ответ Мастера; имя Клиента при публикации не отображается	законный интерес — пункт 8.2.4
Отображение Ленты оплат	сокращённое имя, вид услуги, сумма, время	законный интерес; в части отображения имени — пункт 8.2.6
Рассмотрение жалоб и споров, модерация	переписка, текст жалобы, история санкций и штрафов	законный интерес и закон — обязанность рассмотреть требование потребителя, пункт 3 статьи 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей)
Рассмотрение обращений Пользователя, имеющего учётную запись, в службу поддержки	текст обращения и приложенные файлы	договор и законный интерес

Цель обработки	Состав персональных данных	Правовое основание
Рассмотрение обращений Посетителя без учётной записи в службу поддержки	текст обращения, приложенные файлы, гостевой ключ	законный интерес
Направление служебных уведомлений о Заказах и расчётах	адрес электронной почты, идентификатор чата в Telegram, настройки уведомлений	договор
Подтверждение принятия Оферты и Политики и подтверждение совершеннолетия	тип отметки, время, IP-адрес	закон — обязанность Оператора доказать наличие согласия, часть 3 статьи 9 Закона № 152-ФЗ
Учёт источников переходов на Площадку	метка первого касания — строка параметров ссылки, сохраняемая также в записи Заказа	законный интерес
Ведение реферальной программы	связь «пригласивший — приглашённый», состояние скидки, отметка о прекращении связи, установленная Сотрудником	договор и законный интерес
Информирование пригласившего Пользователя о приглашённых	имя приглашённого, дата, состояние скидки	договор — пункт 8.7
Защита учётных записей от неправомерного доступа и обеспечение работоспособности Площадки	счётчики попыток входа по адресу, служебные журналы обращений к сайту	законный интерес и закон — требования к защите, статья 19 Закона № 152-ФЗ
Ведение журнала действий Сотрудников в служебной части Площадки	автор действия, объект, снимки состояния «до» и «после», причина, IP-адрес	законный интерес и закон

4.3. Кассовые чеки при расчётах на Площадке формируются и направляются в порядке, установленном Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации».

4.4. Сведения о выплатах Мастерам предоставляются налоговым органам в случаях и в порядке, установленных законодательством Российской Федерации (пункт 8.5).

5. Категории субъектов персональных данных и состав обрабатываемых персональных данных

5.1. Оператор обрабатывает персональные данные следующих категорий субъектов: Клиент, Мастер, Посетитель, Сотрудник, а также третьи лица, сведения о которых сообщены Пользователем.

5.2. Клиент

5.2.1. **Учётная запись.** В отношении Клиента Оператор обрабатывает: адрес электронной почты (при входе через Telegram адрес электронной почты может отсутствовать); пароль — исключительно в виде необратимого хеша, в открытом виде пароль недоступен никому, включая Оператора; числовой идентификатор Telegram и имя пользователя Telegram — при привязке Telegram к учётной записи в личном кабинете; имя, указанное Клиентом, а при входе через Telegram — имя из профиля Telegram; дату рождения, если она указана Клиентом в настройках учётной записи; часовой пояс; статус учётной записи; настройки уведомлений о Разборах, продажах и расчётах. Для услуг, расчёт которых производится по дате рождения, дата рождения указывается при оформлении Заказа; дата рождения из настроек учётной записи для таких услуг не используется. Оператор обрабатывает также служебную отметку о том, что учётная запись создана для автоматического трафика и не принадлежит физическому лицу. Такую отметку присваивает Сотрудник, отвечающий за закупку. Промо-учётным записям Оператора и учётным записям Пользователей такая отметка не присваивается.

5.2.2. Номер телефона в учётной записи Оператором не обрабатывается.

5.2.3. **Поле «О себе».** Текст объёмом до 2000 (двух тысяч) знаков, вводимый Клиентом. Поле отображается Мастеру при работе с Заказом Клиента. Иным Клиентам поле не отображается. Заполнение поля не является обязательным и на исполнение Заказа не влияет.

5.2.4. **Сетевые данные.** IP-адрес, сведения о браузере, адреса открытых страниц и время обращений. Указанные данные фиксируются в служебных журналах Площадки и в журналах Провайдера защиты от сетевых атак. IP-адрес сохраняется также в Отметке согласия при регистрации и в журнале действий Сотрудников. Сроки хранения журналов установлены пунктом 10.3.

5.2.5. IP-адрес Пользователя определяется Площадкой по списку доверенных прокси-серверов.

5.2.6. **Содержание Разбора.** Текст вопроса. Переписка Разбора в полном объёме. Оценки и текст отзыва. Текст жалобы и ответ Оператора по жалобе. Обращение в службу поддержки, приложенный к нему файл, имя и тип файла. Тексты служебных уведомлений, направленных Клиенту.

5.2.7. **Расчёты.** История пополнений и списаний, движения Баланса, суммы, заблокированные под Заказ, возвраты, начисления и списания. Идентификатор платежа у платёжного провайдера, статус платежа и уведомление о платеже в том составе, в котором оно получено от платёжного провайдера; состав сведений такого уведомления определяется платёжным провайдером. Номер банковской карты Клиента и срок её действия вводятся на

стороне платёжного провайдера, Оператору не передаются и Оператором не хранятся.

5.2.8. Порядок формирования и направления кассовых чеков установлен пунктом 4.3.

5.2.9. Вознаграждение по реферальной программе начисляется Клиенту в рублях РФ на отдельный счёт. Заявка на вывод денежных средств подаётся только Мастером; начисленные Клиенту денежные средства остаются на счёте.

5.2.10. **Источник перехода.** Метка первого касания — до 200 (двухсот) знаков из адреса ссылки, по которой совершён переход на Площадку. Метка сохраняется также в записи Заказа. Имя и адрес электронной почты в метке не содержатся. При переходе по реферальной ссылке обрабатываются связь «пригласивший — приглашённый», состояние скидки и отметка о прекращении связи, установленная Сотрудником. Состав сведений, предоставляемых пригласившему Пользователю, установлен пунктом 8.7.

5.2.11. **Отметки согласия.** При регистрации по электронной почте фиксируются три Отметки согласия: о принятии Оферты, о принятии Политики и о подтверждении совершеннолетия. По каждой Отметке согласия сохраняются тип, время и IP-адрес.

5.2.12. При входе через Telegram Отметки согласия не фиксируются.

5.2.13. Редакция принятого документа Отметкой согласия не фиксируется.

5.3. Мастер

5.3.1. В отношении Мастера обрабатываются персональные данные, указанные в пунктах 5.2.1–5.2.5, а также данные, указанные в пунктах 5.3.2–5.3.14.

5.3.2. **Публичная карточка.** Адрес Карточки Мастера, описание практики, методы, темы, пол, категории, фотографии, стаж, цены. Указанные данные **распространяются** Оператором в каталоге и на Личном сайте Мастера. Полный перечень распространяемых сведений, включая рассчитанные Оператором показатели, установлен пунктом 8.2.2.

5.3.3. Распространение персональных данных осуществляется в порядке статьи 10.1 Закона № 152-ФЗ и требует отдельного согласия, в котором Мастер самостоятельно определяет перечень персональных данных, разрешённых для распространения. Карточка Мастера публикуется по заявке Мастера, поданной в личном кабинете. Мастер вправе снять Карточку Мастера с публикации в любой момент средствами личного кабинета. Молчание и бездействие согласием на распространение не признаются.

5.3.4. **Налоговые сведения.** ИНН вводится Мастером самостоятельно и на добровольной основе; работа на Площадке и вывод денежных средств возможны без указания ИНН. Обрабатывается также отметка Сотрудника о сверке статуса плательщика налога на профессиональный доход по открытому реестру Федеральной налоговой службы.

5.3.5. Сверка налогового статуса производится однократно при указании ИНН. О прекращении у Мастера статуса плательщика налога на профессиональный доход Оператор не уведомляется. ИНН и отметка о налоговом статусе на одобрение выплаты не влияют. Последствия отсутствия у Мастера статуса плательщика налога на профессиональный доход и статуса индивидуального предпринимателя установлены пунктом 8.5.

5.3.6. **Реквизиты для выплат.** Номер карты и имя держателя карты. Указанные данные хранятся в зашифрованном виде. В открытом виде хранятся: маска карты вида «•••• 1234», необратимый отпечаток, позволяющий установить тождество карты без расшифровки, и отметка о совпадении имени держателя карты с именем в профиле Мастера. Отметка о совпадении доступна Мастеру и Сотруднику, рассматривающему заявку на вывод. Меры защиты установлены разделом 14.

5.3.7. **Выплаты.** Заявки на вывод: сумма, статус, причина отказа, комментарии Оператора к заявке, чеки и платёжные документы, прилагаемые Оператором к заявке. Обработываются также срок выдержки начисления — 72 (семьдесят два) часа с момента начисления — и рассчитанная сумма, доступная к выводу, из которой вычитается непогашенный остаток штрафа.

5.3.8. Чек по налогу на профессиональный доход формируется Мастером самостоятельно в приложении «Мой налог». Оператор такой чек не получает, не проверяет и выплату по причине его отсутствия не задерживает.

5.3.9. Решение по заявке на вывод принимается Сотрудником и фиксируется в журнале с указанием автора и причины (пункт 11.5). Удержание доли начисления в счёт непогашенного штрафа производится программой (пункт 11.2).

5.3.10. **ИИ-копия.** Настройки голоса и практики, тематические ограничения, приветствие и прощание, устойчивые обороты, сформированный программой портрет манеры письма, а также **образцы Разборов**, загружаемые Мастером для формирования ИИ-копии: до 20 (двадцати) текстов объёмом от 400 (четырёхсот) до 12 000 (двенадцати тысяч) знаков каждый.

5.3.11. Образцы Разборов загружаются в обезличенном виде — без имён, дат рождения, городов, мест работы и иных сведений, позволяющих установить личность клиента Мастера. Обезличивание образцов является обязанностью Мастера. Образцы передаются Поставщику модели за пределы Российской Федерации в полном объёме. Содержимое образцов Оператором не проверяется. При поступлении сведений о том, что в образец включены персональные данные третьих лиц, Оператор удаляет образец и производит повторное формирование портрета манеры письма.

5.3.12. **Личный сайт Мастера.** Поддомен, оформление, заголовок, слоган, описание, настройки отображения цен и отзывов. Персональные данные Клиентов на Личном сайте Мастера не размещаются.

5.3.13. **Сведения о работе Мастера.** Рассчитанные Оператором показатели: средняя оценка, число Разборов за последние 30 (тридцать) дней, средняя скорость первого ответа, время последнего входа. Время последнего входа используется для формирования раздела каталога «Сейчас на связи» и

доступно неопределённому кругу лиц. Обрабатываются также рассчитываемые программой индекс работы Мастера — доля завершённых Разборов, скорость первого ответа, доля вернувшихся Клиентов — и счётчик просрочек подряд. Индекс работы и счётчик просрочек доступны Мастеру и Сотруднику (пункт 11.2). Обрабатываются правки Карточки Мастера со снимками состояния «до» и «после» и отметкой о проверившем их лице, санкции, штрафы, их суммы и причины, покупки тарифов и пакетов продвижения.

5.3.14. Промо-заказы. Часть Заказов Мастера оплачивает Оператор в счёт пакета продвижения. Вопрос в Промо-заказе составляет Сотрудник, и переписку по Промо-заказу ведёт Сотрудник; Клиент в таком Заказе отсутствует. Ответ Мастера и переписка по Промо-заказу доступны Сотрудникам Оператора.

5.4. Посетитель без учётной записи

5.4.1. При использовании каталога и Личных сайтов Мастеров без учётной записи отдельная запись о Посетителе не создаётся. Обращения к сайту фиксируются в служебных журналах с указанием IP-адреса, адреса страницы, времени и сведений о браузере; указанные сведения признаются персональными данными и обрабатываются в сроки, установленные пунктом 10.3. В браузере Посетителя сохраняются служебные файлы cookie: метка первого касания и, при выборе стороны Площадки, отметка о таком выборе. Перечень файлов cookie установлен разделом 13.

5.4.2. При обращении в чат службы поддержки без учётной записи Оператор формирует гостевой ключ — случайный номер, сохраняемый в файле cookie `arkana_sur`, — и связывает с ним переписку. Гостевой ключ формируется в момент отправки первого сообщения. Гостевой ключ не используется для установления личности и служит исключительно для связывания сообщений одной переписки.

5.4.3. Вопрос, вводимый на странице «Спросить Аркану», используется для определения темы по словам, содержащимся в тексте вопроса, и подбора Мастеров по теме; в базе данных такой вопрос не сохраняется и третьим лицам не передаётся. При переходе на указанную страницу с формы другой страницы вопрос передаётся в адресе страницы и в этом составе фиксируется в служебных журналах обращений. Вопрос, введённый непосредственно на странице «Спросить Аркану», добавляется в адрес страницы средствами браузера и отдельным запросом на сервер не передаётся. Сроки хранения журналов установлены пунктом 10.3.

5.5. Сотрудник

5.5.1. Доступ Сотрудника к персональным данным ограничивается предоставленными ему правами; наличие соответствующего права проверяется при совершении каждой операции. Оператор обрабатывает сведения о составе предоставленных прав, о лице, предоставившем права, и о дате предоставления, а также журнал действий: автор, раздел, объект, снимки состояния «до» и «после», причина и IP-адрес.

5.5.2. Права предоставляются пятью наборами: специалист поддержки, модератор, финансист, специалист по закупкам, администратор. Набор предоставляется целиком. Объём доступа, предоставляемый каждым набором, установлен пунктом 5.5.3.

5.5.3. Объём доступа Сотрудников к персональным данным Пользователей:

5.5.3.1. **специалист поддержки** — адрес электронной почты и числовой идентификатор Telegram Пользователя, его Балансы, а в отношении Мастера — ИНН и отметка о налоговом статусе; обращения в службу поддержки и приложенные к ним файлы; тексты жалоб вместе с перепиской Разбора, к которому относится жалоба, в полном объёме и в хронологическом порядке, вместе с именем Пользователя;

5.5.3.2. **модератор** — сведения, указанные в пункте 5.5.3.1, а также правки Карточек Мастеров со снимками состояния «до» и «после», санкции и штрафы, сведения о приглашениях по реферальной программе и Ответы ИИ-копии в полном объёме; текст вопроса Клиента отображается модератору в сокращении до 40 (сорока) знаков;

5.5.3.3. **финансист** — имя и адрес электронной почты Пользователя, его ИНН и отметка о налоговом статусе, сумма заявки, счёт в рублях РФ и непогашенный остаток штрафа, маска карты, отметка о совпадении имени держателя карты и дата смены реквизитов, а также санкции, штрафы и число открытых жалоб Пользователя, отображаемые в его служебной карточке. Полный номер карты отображается по отдельному праву, по одной заявке и с внесением записи в журнал до отображения. Обращения Пользователей в службу поддержки финансисту доступны по основанию, указанному в пункте 5.5.4;

5.5.3.4. **специалист по закупкам** — исключительно сведения соответствующего раздела служебной части Площадки: обязательства Площадки, промо-учётные записи и переписка по Промо-заказам (пункт 5.3.14). Сведения о расчётах, о Пользователях и обращения в службу поддержки специалисту по закупкам недоступны;

5.5.3.5. **администратор** — все сведения, перечисленные в пунктах 5.5.3.1–5.5.3.4.

5.5.4. Доступ к чату службы поддержки предоставляется правом на просмотр служебных настроек, которое входит в наборы специалиста поддержки, модератора, финансиста и администратора.

5.5.5. За пределами перечня пункта 5.5.3 тексты Пользователей в служебной части Площадки Сотрудникам не отображаются. Каждое изменяющее действие Сотрудника фиксируется в журнале.

5.5.6. В отношении Сотрудника как физического лица Оператор обрабатывает имя, контактные данные, данные договора и реквизиты для расчётов. Правовое основание — договор с Сотрудником и требования трудового и налогового законодательства Российской Федерации.

5.6. Третьи лица, сведения о которых сообщены Пользователем

5.6.1. Оператор обрабатывает персональные данные лиц, не являющихся Пользователями Площадки:

5.6.1.1. вторая дата рождения — в услугах на совместимость;

5.6.1.2. имена и обстоятельства, названные Пользователем в тексте вопроса и в переписке Разбора;

5.6.1.3. сведения о клиентах Мастера, содержащиеся в загруженном образце Разбора, если образец не обезличен (пункт 5.3.11).

5.6.2. Оператор рекомендует Пользователю сообщать сведения о третьих лицах только с ведома таких лиц. Контактные данные указанных лиц Оператору не известны и Оператором не запрашиваются; уведомление таких лиц об обработке в порядке части 3 статьи 18 Закона № 152-ФЗ Оператором не направляется. Ответственность Оператора, установленная законом, на Пользователя не переносится.

5.6.3. Лицо, обнаружившее свои персональные данные в вопросе, переписке или образце Разбора, вправе обратиться к Оператору. Оператор удаляет соответствующий фрагмент, а образец Разбора — с повторным формированием портрета манеры письма.

5.6.4. Вторая дата рождения в записи Заказа не сохраняется; расчёт по ней производится в момент обращения. В записи Заказа сохраняются вопрос Пользователя и текст ответа; вторая дата рождения может содержаться в тексте ответа, который хранится в срок, установленный пунктом 10.2.

5.7. Источники получения персональных данных

5.7.1. Основным источником персональных данных является Субъект персональных данных.

5.7.2. Оператор получает персональные данные также:

5.7.2.1. от Telegram при входе в учётную запись — числовой идентификатор и имя;

5.7.2.2. от платёжного провайдера — уведомление о результате платежа;

5.7.2.3. из открытого реестра Федеральной налоговой службы — статус плательщика налога на профессиональный доход по ИНН, сообщённому Мастером (пункт 5.3.4). При сверке статуса Сотрудник вводит ИНН Мастера в открытый сервис Федеральной налоговой службы; иные сведения Оператором в указанный сервис не передаются;

5.7.2.4. путём расчёта по данным Площадки — показатели работы Мастера: средняя оценка, скорость ответа, число Разборов, индекс работы.

5.8. Персональные данные, которые Оператор не обрабатывает

5.8.1. Идентификаторы устройств — браузерные и платёжные — Оператором не собираются.

5.8.2. Сведения о действиях Пользователей на Площадке в целях аналитики не собираются; профили Пользователей на основе таких сведений не формируются.

5.8.3. Счётчики сторонней аналитики и пиксели социальных сетей на Площадке не устанавливаются (раздел 13).

5.8.4. Шрифты загружаются с сервера Оператора; обращения браузера Пользователя к сторонним ресурсам для загрузки шрифтов не производятся.

5.8.5. Данные о местоположении Оператором не запрашиваются. Часовой пояс указывается Пользователем самостоятельно.

5.8.6. Биометрические персональные данные Оператором не обрабатываются. Фотография Мастера на Карточке Мастера используется для представления Мастера и не используется для установления личности: сравнение изображений лиц, построение биометрических шаблонов и идентификация по фотографии не производятся.

5.8.7. Специальные категории персональных данных — о состоянии здоровья, вероисповедании, политических взглядах, интимной жизни — Оператором не собираются и при оказании услуг Площадки не запрашиваются. Порядок обработки таких сведений при их поступлении в тексте вопроса установлен пунктом 7.5.

5.8.8. Профилирование Оператором не производится, базы данных не объединяются. Данные Заказов не используются в каталоге, данные расчётов — в модерации, данные обращений в службу поддержки — в рекламе. Указанный порядок установлен частью 5 статьи 5 Закона № 152-ФЗ.

6. Перечень действий с персональными данными и способы обработки

6.1. Оператор совершает с персональными данными следующие действия: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

6.2. Обработка осуществляется смешанным способом: автоматизированная обработка средствами программы и неавтоматизированная обработка Сотрудником службы поддержки, модератором и финансистом.

6.3. Обработка осуществляется в том числе с передачей персональных данных по внутренней сети Оператора и с передачей персональных данных по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Порядок и условия обработки персональных данных

7.1. **Сбор.** Персональные данные собираются Оператором при регистрации учётной записи, при оформлении и исполнении Заказа, при обращении в службу поддержки, при подаче жалобы, при подключении Мастера к Площадке и при обращении к сайту Площадки. Состав собираемых персональных данных установлен разделом 5. Персональные данные, не относящиеся к заявленным целям обработки, не собираются.

7.2. **Хранение.** Персональные данные хранятся в информационных системах Оператора в форме, позволяющей определить Субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требует цель обработки. Сроки хранения установлены разделом 10.

7.3. Конфиденциальность. Оператор и лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать их третьим лицам и не распространять без согласия Субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

7.4. Локализация баз данных. Сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение) и извлечение персональных данных граждан Российской Федерации осуществляются с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации, в соответствии с частью 5 статьи 18 Закона № 152-ФЗ.

7.5. Специальные категории персональных данных. Оператор не собирает данные о состоянии здоровья, вероисповедании, политических взглядах и интимной жизни. Обработка специальных категорий персональных данных без согласия Субъекта персональных данных в письменной форме запрещена статьёй 10 Закона № 152-ФЗ. Оператор рекомендует Пользователю не включать такие сведения в текст вопроса.

7.5.1. Сведения о состоянии здоровья или вероисповедании, включённые Пользователем в текст вопроса, обрабатываются в общем порядке исполнения Заказа, в том числе передаются Поставщику модели за пределы Российской Федерации, и уничтожаются вместе с текстом вопроса по истечении 90 (девяноста) дней.

7.5.2. Настройки ИИ-копии содержат тематические ограничения, по умолчанию исключающие темы здоровья, смерти, беременности и «порчи». Указанные ограничения устанавливает и снимает Мастер.

7.6. Персональные данные третьих лиц. Порядок обработки персональных данных лиц, сведения о которых сообщены Пользователем, установлен пунктом 5.6. Обязанность обезличивать образцы Разборов установлена пунктом 5.3.11.

8. Передача персональных данных третьим лицам и поручение обработки

8.1. Оператор передаёт персональные данные в объёме и на основаниях, установленных настоящим разделом. Иных получателей персональных данных, кроме указанных в пунктах 8.2–8.5 и 8.7 и лиц, которым Оператор обязан передать персональные данные в силу закона, не имеется.

8.2. Распространение персональных данных

8.2.1. Распространение персональных данных осуществляется Оператором в трёх случаях, установленных пунктами 8.2.2, 8.2.4 и 8.2.5.

8.2.2. Карточка Мастера и Личный сайт Мастера. Распространению подлежат: имя, фотография, описание практики, методы, темы, категории, пол, стаж, цены, а также рассчитанные Оператором показатели — средняя оценка по отзывам, число выполненных Разборов за последние 30 (тридцать) дней, средняя скорость первого ответа, признак «сейчас на связи», определяемый по времени последнего входа Мастера и используемый для отбора Мастеров в каталоге. Указанные сведения доступны неопределённому кругу лиц.

8.2.3. Перечень, установленный пунктом 8.2.2, составляет предмет согласия на распространение по статье 10.1 Закона № 152-ФЗ; в форме согласия Мастер определяет состав распространяемых персональных данных самостоятельно. Порядок распространения персональных данных Мастера установлен пунктом 5.3.3.

8.2.4. **Опубликованные отзывы.** Отзыв публикуется **без имени Клиента**: неопределённому кругу лиц отображаются оценки, текст отзыва, ответ Мастера и дата. Мастеру в личном кабинете отображается имя Клиента, оставившего отзыв. Отдельное согласие на публикацию отзыва не оформляется.

8.2.5. **Лента оплат.** На главной странице Площадки и на странице для Мастеров отображается перечень совершённых покупок: сокращённое имя Клиента вида «Елена В.», вид услуги, сумма и время. Временем в Ленте оплат признаётся момент закрытия Разбора. В Ленту оплат включаются Разборы перепиской и ранее завершённые Живые сеансы. Заказы Ответа ИИ-копии в Ленту оплат не включаются.

8.2.6. Отображение имени Клиента признаётся распространением персональных данных. Молчание и бездействие согласием на распространение не признаются (часть 8 статьи 10.1 Закона № 152-ФЗ). Обработка суммы, вида услуги и времени основывается на законном интересе Оператора; отображение имени указанным основанием не охватывается. Субъект персональных данных вправе потребовать прекращения отображения имени. Оператор исполняет такое требование в течение 3 (трёх) рабочих дней в соответствии с частью 12 статьи 10.1 Закона № 152-ФЗ; указание причины не требуется.

8.3. Предоставление персональных данных Мастеру

8.3.1. Мастер признаётся самостоятельным получателем персональных данных Клиента: Разбор оказывается Мастером от своего имени, и ответственность за обращение с полученными персональными данными несёт Мастер. Мастер признаётся оператором персональных данных Клиента и несёт обязанности, установленные Законом № 152-ФЗ.

8.3.2. Передачу персональных данных Мастеру осуществляет Оператор и несёт ответственность за выбор Мастера. При обращении Клиента к Мастеру вне Площадки, при передаче Мастером вопроса Клиента третьим лицам или при опубликовании вопроса Мастером Клиент вправе обратиться к Оператору. Оператор рассматривает такое обращение в порядке рассмотрения жалобы (пункт 15.2.6.2), применяет к Мастеру санкции, установленные Офертой, и несёт ответственность перед Клиентом в пределах, установленных законом. Сторона договора на оказание услуги и лицо, отвечающее за качество Разбора, определены Офертой в разделе о предмете договора.

8.3.3. Мастеру предоставляются: имя Клиента, текст вопроса и поле «О себе», если оно заполнено, а также отзыв Клиента с указанием имени Клиента. Адрес электронной почты и данные Telegram Клиента Мастеру **не предоставляются**; номер телефона Оператор не запрашивает. Переписка ведётся через Площадку.

8.3.4. Дата рождения Клиента Мастеру не предоставляется ни в каком составе. Услуги, расчёт которых производится по дате рождения, исполняет ИИ-копия; имя Клиента и текст вопроса в таких услугах Мастеру не предоставляются.

8.3.5. В Разборе переписки сообщения Клиента предоставляются Мастеру и сохраняются в том виде, в котором они составлены Клиентом; контактные данные, указанные Клиентом самостоятельно, Оператором не удаляются. Оператор рекомендует Клиенту не указывать в переписке номер телефона и адрес.

8.3.6. В формате Ответа ИИ-копии Мастеру не предоставляются имя Клиента, текст вопроса и готовый текст ответа; Мастеру передаются факт Заказа и начисление.

8.3.7. Оператор признаётся владельцем агрегатора информации о товарах (услугах). Сведения об исполнителе предоставляются Клиенту по его требованию для предъявления претензии, обращения в Роспотребнадзор или в суд. Указанная обязанность установлена пунктом 1.2 статьи 9 Закона о защите прав потребителей и не может быть отменена договором. Часть сведений о Мастере доступна Клиенту до оплаты на Карточке Мастера и при оформлении Заказа; остальные сведения предоставляются по обращению Клиента. О каждом раскрытии сведений Оператор уведомляет Мастера. Порядок установлен Офертой в разделе об ответственности Площадки.

8.4. Лица, которым поручена обработка персональных данных

8.4.1. Лицами, которым Оператор поручает обработку персональных данных, признаются подрядчики, обрабатывающие персональные данные по поручению Оператора и в целях Оператора в соответствии с частью 3 статьи 6 Закона № 152-ФЗ. В договоре поручения Оператор устанавливает перечень действий с персональными данными, цели обработки, обязанность соблюдать конфиденциальность и требования к защите персональных данных. Ответственность перед Субъектом персональных данных за действия лица, которому поручена обработка, несёт Оператор в соответствии с частью 5 статьи 6 Закона № 152-ФЗ; договором такая ответственность не снимается. Обращение направляется Оператору.

8.4.2. Поставщик модели.

8.4.2.1. Состав передаваемых персональных данных: текст вопроса Клиента дословно, имя Клиента, вытянутые карты и числа, рассчитанные по дате рождения; со стороны Мастера — настройки ИИ-копии, портрет манеры письма и фрагмент Разбора Мастера, а при формировании портрета — все загруженные Мастером образцы Разборов в полном объёме.

8.4.2.2. Цель обработки: формирование Ответа ИИ-копии.

8.4.3. Платёжный провайдер.

8.4.3.1. Состав передаваемых персональных данных: номер платежа, сумма, валюта, назначение платежа в текстовом виде («Пополнение баланса Аркана», а при покупке продвижения Мастером — «Пополнение счёта трафика Аркана»), способ оплаты, адрес возврата и внутренний идентификатор

учётной записи. Имя, адрес электронной почты и данные карты платёжному провайдеру не передаются.

8.4.3.2. Цель обработки: приём оплаты.

8.4.4. Банк или платёжный сервис, через который производится выплата Мастеру.

8.4.4.1. Состав передаваемых персональных данных: полный номер карты Мастера, имя держателя карты, сумма перевода.

8.4.4.2. Цель обработки: выплата Мастеру вознаграждения.

8.4.5. Объектное хранилище файлов.

8.4.5.1. Состав передаваемых персональных данных: фотографии Мастеров, файлы, приложенные к обращениям в службу поддержки, чеки и платёжные документы по выплатам.

8.4.5.2. Цель обработки: хранение файлов.

8.4.6. Почтовый сервис.

8.4.6.1. Состав передаваемых персональных данных: адрес получателя, тема и текст письма.

8.4.6.2. Цель обработки: доставка сообщений электронной почты.

8.4.7. Провайдер защиты от сетевых атак.

8.4.7.1. Состав передаваемых персональных данных: весь трафик, направленный к Площадке, включая IP-адрес Пользователя; на стороне указанного провайдера соединение расшифровывается.

8.4.7.2. Цель обработки: обеспечение доступности Площадки.

8.4.8. Хостинг-провайдер.

8.4.8.1. Состав обрабатываемых персональных данных: на сервере хостинг-провайдера размещаются база данных и иные компоненты информационной системы Оператора, содержащие персональные данные, перечисленные в разделе 5.

8.4.8.2. Цель обработки: размещение Площадки.

8.4.9. Программное обеспечение управления размещением Площадки на сервере Оператора.

8.4.9.1. Состав передаваемых сведений: имя поддомена Личного сайта Мастера. Персональные данные не передаются.

8.4.9.2. Цель обработки: создание адреса Личного сайта Мастера.

8.4.10. Telegram лицом, которому поручена обработка, не признаётся. Владелец мессенджера обрабатывает данные в собственных целях и по собственным правилам. Оператор использует программный интерфейс Telegram для ботов на публичных условиях; договор поручения обработки с владельцем мессенджера не заключается. Оператор передаёт в Telegram идентификатор чата и текст уведомления, а при входе в учётную запись через Telegram получает подписанный набор данных, из которого сохраняет числовой идентификатор и имя. Дальнейшая обработка на стороне мессенджера регулируется его политикой. За передачу, осуществляемую Оператором, отвечает Оператор.

8.4.11. Платёжный провайдер и банк, через который производится выплата, обрабатывают персональные данные не только по поручению

Оператора, но и во исполнение собственных обязанностей по идентификации клиентов, соблюдению правил платёжной системы и хранению платёжных документов. В указанной части они несут ответственность самостоятельно. Субъект персональных данных вправе обратиться к Оператору; Оператор оказывает содействие в направлении запроса надлежащему получателю.

8.5. Налоговые органы и иные государственные органы

8.5.1. Сведения о выплатах Мастерам предоставляются в налоговые органы в случаях и в порядке, установленных законодательством Российской Федерации. Статус плательщика налога на профессиональный доход проверяется Сотрудником по открытому реестру Федеральной налоговой службы. Чек по своему доходу Мастер формирует самостоятельно в приложении «Мой налог»; Оператор такой чек не получает и не хранит.

8.5.2. Иным государственным органам персональные данные предоставляются исключительно по мотивированному запросу, в порядке и объёме, установленных законом.

8.6. Лица, которым персональные данные не передаются

8.6.1. Оператор не продаёт персональные данные и не передаёт их рекламным сетям и брокерам данных.

8.6.2. Оператор не использует тексты Пользователей для обучения моделей. Условия хранения и использования содержимого запросов Поставщиком модели определяются условиями Поставщика модели и договором с ним.

8.7. Пригласивший Пользователь

8.7.1. При переходе на Площадку по реферальной ссылке в личном кабинете пригласившего Пользователя отображается запись о приглашённом Пользователе: имя, дата перехода и сведения об использовании скидки. Адрес электронной почты, данные Telegram и сведения о Заказах приглашённого Пользователя пригласившему Пользователю не отображаются.

8.7.2. Правовое основание — договор: без указанной записи реферальная скидка не предоставляется ни приглашённому, ни пригласившему Пользователю. Пользователь, не желающий включения в указанный перечень, вправе перейти на Площадку без реферальной ссылки; скидка в этом случае не начисляется.

9. Трансграничная передача персональных данных

9.1. Часть лиц, указанных в разделе 8, находится за пределами Российской Федерации. Передача персональных данных таким лицам признаётся трансграничной передачей в соответствии со статьёй 12 Закона № 152-ФЗ.

9.2. Трансграничная передача осуществляется следующим получателям:

9.2.1. **Поставщик модели.** Серверы Поставщика модели размещены за пределами Российской Федерации. Передаются текст вопроса Клиента дословно, имя Клиента, вытянутые карты и числа, рассчитанные по дате рождения.

9.2.2. **Данные Мастера, передаваемые Поставщику модели.** Настройки ИИ-копии, портрет манеры письма и фрагмент Разбора Мастера передаются с каждым Заказом; при повторном формировании портрета передаются все загруженные образцы Разборов в полном объёме. Обязанность обезличивать образцы установлена пунктом 5.3.11.

9.2.3. **Telegram.** Вход в учётную запись и направление уведомлений осуществляются через серверы, размещённые за пределами Российской Федерации.

9.2.4. **Объектное хранилище файлов.** Состав передаваемых персональных данных установлен пунктом 8.4.5.1.

9.2.5. **Платёжный провайдер.** Состав передаваемых персональных данных установлен пунктом 8.4.3.1.

9.2.6. **Банк или сервис, через который производится выплата Мастеру.** Состав передаваемых персональных данных установлен пунктом 8.4.4.1.

9.3. **Правовое основание.** Передача вопроса Клиента Поставщику модели необходима для исполнения Заказа Клиента. Статья 12 Закона № 152-ФЗ допускает трансграничную передачу для исполнения договора, стороной которого является Субъект персональных данных. Отдельное согласие на такую передачу Оператором не запрашивается.

9.4. **Отказ от трансграничной передачи.** Клиент, не согласный с трансграничной передачей, вправе не заказывать Ответ ИИ-копии и Минус-услуги Личного сайта: указанные форматы исполняет ИИ-копия. Разбор переписки ведёт Мастер; текст вопроса и переписка Разбора перепиской Поставщику модели не передаются.

9.5. При отказе Клиента от Заказа после оплаты, но до выдачи текста, Оператор возвращает денежные средства за неисполненный Заказ. Возврат производится Звёздами на Баланс незамедлительно и без обращения Клиента. По требованию Клиента возврат производится тем же способом, которым была произведена оплата, в течение 10 (десяти) дней. Способ возврата выбирает Клиент; возврат Звёздами является предложением Оператора и единственным способом возврата не признаётся. Порядок возврата установлен Офертой в разделе о возвратах.

10. Сроки обработки и хранения персональных данных, порядок уничтожения

10.1. Бессрочная обработка персональных данных не осуществляется. По достижении цели обработки персональные данные уничтожаются в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней, в соответствии с частью 4 статьи 21 Закона № 152-ФЗ. В отношении категорий персональных данных, которые Еже-суточное уничтожение не обрабатывает, указанный срок применяется в полном объёме; по обращению Субъекта персональных данных такие персональные данные уничтожаются ранее.

10.1.1. Ежесуточное уничтожение проводится один раз в сутки и уничтожает персональные данные, срок обработки которых истёк, путём

обнуления поля или удаления записи целиком. Категории персональных данных, которые Ежесуточное уничтожение не обрабатывает, указаны в третьей графе таблиц пунктов 10.2 и 10.3.

10.2. Тексты и содержание Разборов

Категория персональных данных	Срок обработки	Уничтожается ежесуточно программой
Вопрос к Ответу ИИ-копии	90 дней с даты Заказа	да
Вопрос к Разбору перепиской	90 дней после закрытия Разбора	да
Переписка Разбора с Мастером	90 дней после закрытия Разбора	да
Переписка ранее оказанных Живых сеансов	90 дней	да
Готовый текст Ответа ИИ-копии и вытянутые карты	3 года с даты выдачи, ранее — по требованию Субъекта персональных данных	нет, уничтожение Сотрудником
Отзывы, оценки и ответы Мастеров	до снятия с публикации Карточки Мастера, к которой они относятся, и 1 год после снятия	нет, уничтожение Сотрудником
Жалобы, их тексты и решения по ним	3 года со дня решения	нет, уничтожение Сотрудником
Переписка со службой поддержки и приложенные файлы	1 год с даты последнего сообщения	нет, уничтожение Сотрудником
Тексты направленных служебных уведомлений	90 дней	нет, уничтожение Сотрудником
Отметки о попытках передать контактные данные вне Площадки	1 год	нет, уничтожение Сотрудником
Образцы Разборов, загруженные Мастером для ИИ-копии	до удаления Мастером средствами личного кабинета	нет, уничтожение по указанию Мастера

10.2.1. Порядок исчисления срока 90 (девяноста) дней. Ответ ИИ-копии закрытия не имеет; срок исчисляется с даты Заказа. Для Разбора перепиской срок исчисляется с даты закрытия Разбора. Если Разбор не закрыт, срок не начинает течь и переписка сохраняется. Незакрытые Разборы закрывает Оператор; Клиент вправе обратиться к Оператору по Разбору, не закрытому в течение длительного срока.

10.2.2. Отметки о попытках передать контактные данные. Отметка содержит замаскированный текст сообщения Пользователя, а также сведения об отправителе и его роли. Отметки хранятся в течение 1 (одного) года.

10.2.3. Приостановление срока при Разбирательстве. При предъявлении претензии либо при Разбирательстве с Оператором, с налоговым органом или в суде течение срока хранения приостанавливается: вопрос и переписка Разбора хранятся до окончания Разбирательства и в течение 1 (одного) года после его окончания. Отдельное заявление о сохранении не требуется; при поступлении обращения Оператор незамедлительно обеспечивает сохранение вопроса и переписки Разбора и подтверждает это Субъекту персональных данных.

10.2.4. Выдача копии. По требованию Субъекта персональных данных Оператор безвозмездно выдаёт копию вопроса и переписки по Разбору, в том числе после закрытия Разбора, после закрытия доступа в личный кабинет и после удаления учётной записи, в срок, установленный пунктом 15.2.6.1. Выдаче подлежат персональные данные, не уничтоженные по срокам, установленным пунктом 10.2. При наличии спора по Разбору Субъект персональных данных уведомляет об этом Оператора; течение срока приостанавливается в порядке пункта 10.2.3.

10.2.5. Необратимость уничтожения и резервные копии. Уничтоженный текст восстановлению не подлежит: в рабочей базе данных он отсутствует. При наличии резервной копии, созданной ранее уничтожения, текст исключается из неё по истечении срока хранения такой копии.

10.3. Учётная запись, расчёты и служебные данные

Категория персональных данных	Срок обработки	Уничтожается ежесуточно программой
Профиль и история Заказов	до удаления учётной записи; после удаления запись сохраняется — пункт 15.5	частично, пункт 15.5
Отметки согласия (тип, время, IP-адрес)	в течение срока действия договора и 3 года после прекращения его действия	нет, уничтожение Сотрудником
Финансовые записи: платежи, движения Баланса, выплаты	5 лет после года, в котором операция завершена	нет, уничтожение Сотрудником
Чеки и платёжные документы по выплатам в объектном хранилище	5 лет вместе с заявкой	нет, уничтожение Сотрудником
Реквизиты карты Мастера	до закрытия всех выплат по карте и истечения срока возвратов	нет, уничтожение Сотрудником
Журнал действий Сотрудников	5 лет со дня внесения записи	нет, уничтожение Сотрудником
Служебные журналы обращений к сайту: IP-адрес, адрес страницы, время, сведения о браузере	до достижения цели обработки	в соответствии с параметрами ведения журнала

Категория персональных данных	Срок обработки	Уничтожается ежесуточно программой
Токен доступа	15 минут	да
Токен продления сессии	30 дней	да
Ссылка восстановления пароля	1 час, одноразовая	да
Код привязки Telegram	15 минут	да
Счётчики попыток входа, регистрации и восстановления по адресу	от 1 минуты до 1 часа	да
Ссылки, по которым приватные файлы предоставляются третьим лицам	от 5 до 10 минут	да

10.3.1. Основание срока хранения Отметок согласия. Срок в 3 (три) года соответствует общему сроку исковой давности и обеспечивает исполнение обязанности Оператора доказать наличие согласия, установленной частью 3 статьи 9 Закона № 152-ФЗ.

10.3.2. Основание срока хранения финансовых записей. Срок в 5 (пять) лет установлен статьёй 29 Федерального закона от 06.12.2011 № 402-ФЗ «О бухгалтерском учёте» и подпунктом 8 пункта 1 статьи 23 Налогового кодекса Российской Федерации. Индивидуальный предприниматель освобождён от ведения бухгалтерского учёта; в этом случае срок установлен Налоговым кодексом Российской Федерации.

10.3.3. Реквизиты карты Мастера. При смене карты сведения о прежней карте не удаляются и признаются недействующими; они сохраняются в связи с ранее произведёнными выплатами. Зашифрованный номер карты уничтожается после закрытия всех выплат по этой карте и истечения срока возвратов. В истории операций и в платёжных документах в течение пятилетнего срока хранения сохраняется маска карты вида «•••• 1234», а не полный номер карты. Хранение номера карты дольше, чем это необходимо для цели обработки, запрещено частью 7 статьи 5 Закона № 152-ФЗ.

10.3.4. Журнал действий Сотрудников. Журнал ведётся в режиме добавления записей. Изменение и удаление записи в течение срока её хранения не допускается. Тексты Клиентов в журнале не содержатся, за исключением текста ответа Оператора по жалобе: прежняя и новая редакции такого ответа вносятся в журнал и сохраняются после уничтожения самой жалобы. Из данных Мастера в записи журнала вносятся ИНН при подтверждении налогового статуса, маска карты вида «•••• 1234», суммы штрафов и выплат. Полный номер карты в журнал не вносится.

10.3.5. Фотографии Мастеров. Фотографии размещаются в открытой части объектного хранилища и имеют постоянный адрес; срок действия ссылок, по которым приватные файлы предоставляются третьим лицам, на них не распространяется. Условия установлены разделом 14.

10.4. Порядок уничтожения

10.4.1. Тексты, срок обработки которых истёк, уничтожаются Ежесуточным уничтожением путём обнуления поля или удаления записи целиком. Восстановление уничтоженных данных в рабочей базе не производится. Порядок уничтожения персональных данных в резервных копиях установлен пунктом 10.2.5.

10.4.2. Персональные данные учётной записи при её удалении уничтожаются не в полном объёме. Состав уничтожаемых и сохраняемых персональных данных установлен пунктом 15.5.

10.4.3. Уничтожение персональных данных подтверждается в порядке, установленном Приказом Роскомнадзора от 28.10.2022 № 179: уничтожение, произведённое Сотрудником, — актом; уничтожение, произведённое Ежесуточным уничтожением, — выгрузкой из журнала событий информационной системы. Акт и выгрузка прилагаются к ответу на требование Субъекта персональных данных подтвердить уничтожение.

11. Обработка с применением средств автоматизации и принятие решений

11.1. Оператор принимает в отношении Клиента на основании исключительно автоматизированной обработки следующие решения:

11.1.1. **Возврат денежных средств Клиенту**, если Мастер не ответил в установленный срок либо прекратил Разбор до его завершения;

11.1.2. **Закрытие Разбора в пользу Мастера**, если Клиент не совершает действий после сдачи Разбора дольше установленного срока. Автоматическое закрытие Разбора означает перечисление денежных средств Мастеру. Автоматическое закрытие не лишает Клиента права заявить о недостатках Разбора: требования по недостаткам Разбора принимаются службой поддержки в том числе после закрытия Разбора, в течение 2 (двух) лет со дня сдачи Разбора;

11.1.3. **Возврат денежных средств**, если Ответ ИИ-копии не сформирован и Заказ не исполнен;

11.1.4. **Списание Звёзд с Баланса** при возврате платежа банком по процедуре возвратного платежа — в пределах остатка Баланса;

11.1.5. **Закрытие доступа в личный кабинет**, если по платежу Клиента поступил возвратный платёж от банка, а денежных средств на Балансе для его покрытия недостаточно;

11.1.6. **Списание остатка Звёзд** при первом после исполнения заявки на удаление учётной записи проведении Ежесуточного уничтожения. На право Клиента получить соответствующие денежные средства такое списание не влияет (пункт 15.4.5).

11.2. Оператор принимает в отношении Мастера на основании исключительно автоматизированной обработки следующие решения:

11.2.1. **Фиксация просрочки ответа** по истечении установленного срока; число просрочек Мастера учитывается при проверке, проводимой модератором;

11.2.2. Удержание части каждого начисления в счёт непогашенного штрафа — в размере 50 (пятидесяти) процентов суммы начисления, в порядке очередности от наиболее раннего штрафа, по истечении срока выдержки начисления (пункт 5.3.7). До погашения штрафа его остаток вычитается из суммы, доступной к выводу. Размер доли и порядок удержания установлены Офертой;

11.2.3. Пересчёт индекса работы Мастера один раз в сутки: доля завершённых Разборов, скорость первого ответа, доля вернувшихся Клиентов. Индекс работы учитывается при закупке Площадки.

11.3. Возвратный платёж. Возвратный платёж означает, что денежные средства за пополнение Баланса Оператору не поступили. Оператор списывает Звёзды в пределах остатка Баланса; сумма, не покрытая остатком Баланса, относится на убытки Оператора и задолженностью Клиента не признаётся. При недостаточности средств для покрытия доступ в личный кабинет закрывается до урегулирования вопроса по платежу. Закрытие доступа санкцией за обращение Клиента в банк не является: если платёж совершён не Клиентом или банком допущена ошибка, доступ открывается по обращению Клиента. Доступ открывается непосредственно после погашения суммы либо после разрешения спора с банком в пользу Клиента. Оплаченные и выполненные Разборы остаются доступными Клиенту: их тексты предоставляются по обращению безвозмездно, в том числе в период закрытия доступа.

11.3.1. Офертой установлена приостановка покупок с сохранением доступа к оплаченным Разборам и переписке. При расхождении порядка, установленного пунктом 11.3, с условиями Оферты применяется условие, более выгодное Клиенту.

11.4. Правовое основание и порядок возражения. Решения, указанные в пунктах 11.1 и 11.2, принимаются программными средствами Площадки без участия Сотрудника. Статьёй 16 Закона № 152-ФЗ для принятия таких решений предусмотрено согласие Субъекта персональных данных в письменной форме.

11.4.1. Субъект персональных данных вправе заявить возражение против решения, принятого на основании исключительно автоматизированной обработки. По поступившему возражению решение пересматривает Сотрудник. Статья 16 Закона № 152-ФЗ устанавливает срок рассмотрения возражения 30 (тридцать) дней; Оператор рассматривает возражение в сокращённый срок: возражение, касающееся денежных средств, рассматривается и исполняется в течение 10 (десяти) дней; возражение, касающееся доступа к учётной записи, рассматривается в тот же срок.

11.5. Решения о применении санкций к Мастеру, о назначении штрафов, по спорам и об одобрении выплат принимает Сотрудник. Каждое такое решение фиксируется в журнале с указанием автора и причины. Штраф назначается с указанием суммы и причины; автоматически производится только погашение штрафа из будущих начислений.

11.6. Порядок формирования выдачи в каталоге

11.6.1. Каталог содержит четыре вкладки.

11.6.2. «**Все**» — выдача, порядок которой определяется показателями Мастера:

11.6.2.1. средняя оценка по отзывам;

11.6.2.2. число выполненных Разборов за последние 30 (тридцать) дней; Промо-заказы в это число не включаются;

11.6.2.3. средняя скорость первого ответа;

11.6.2.4. действующее понижение, наложенное модератором в качестве санкции; такие Карточки Мастеров размещаются в конце любой сортировки.

11.6.3. «**Топ**» — Мастера, оплатившие продвижение в каталоге. Включение во вкладку производится на возмездной основе; порядок выдачи внутри вкладки определяется в соответствии с пунктом 11.6.2. При отсутствии выбора Пользователя каталог открывается на вкладке «Топ».

11.6.4. «**Сейчас на связи**» — Мастера, входившие на Площадку в течение последних 15 (пятнадцати) минут. Вкладка формируется по времени последнего входа Мастера (пункт 5.3.13).

11.6.5. «**Новые**» — Мастера, Карточка Мастера которых опубликована менее 14 (четырнадцати) дней назад.

11.6.6. Пользователь вправе изменить сортировку самостоятельно: по рейтингу, по скорости ответа, по цене.

11.6.7. Блок «Выбор площадки» на вкладках «Топ» и «Все» и на странице «Спросить Аркану» формируется Оператором с внесением в журнал причины включения Мастера в блок. Место в указанном блоке на возмездной основе не предоставляется.

11.6.8. **Персональные данные Пользователя в расчёте порядка выдачи не используются.** Каталог не адаптируется под просмотренные страницы, Заказы, источник перехода и интересы Пользователя; всем Пользователям отображается один и тот же перечень.

11.6.9. Выдача зависит от введённых Пользователем данных исключительно на странице «Спросить Аркану»: тема определяется по словам, содержащимся в тексте вопроса, и отображаются Мастера этой темы. Вопрос не сохраняется и не передаётся (пункт 5.4.3).

12. Обработка персональных данных несовершеннолетних. Возрастное ограничение

12.1. Площадка предназначена для лиц, достигших возраста 18 (восемнадцати) лет. Оператор не собирает персональные данные несовершеннолетних и не оказывает услуг, рассчитанных на несовершеннолетних.

12.2. Совершеннолетие подтверждается Отметкой согласия, фиксируемой при регистрации по электронной почте; Оператор хранит её тип, время и IP-адрес.

12.3. При установлении факта регистрации учётной записи несовершеннолетним Оператор закрывает учётную запись и уничтожает персональные данные, за исключением записей, подлежащих хранению в силу закона.

Остаток Баланса возвращается законному представителю несовершеннолетнего по его заявлению.

12.4. Сведения о такой учётной записи, а также сведения о поступлении к Оператору персональных данных несовершеннолетнего направляются на адрес arcanaexpertmarket@gmail.com и рассматриваются во внеочередном порядке и без дополнительных формальностей.

13. Файлы cookie и аналогичные технологии

13.1. Площадка использует файлы cookie трёх видов: технические, без которых работа Площадки невозможна (вход и сессия); функциональные, сохраняющие настройки Пользователя; и один маркетинговый файл cookie — `arkana_ft`, метка источника перехода. Имя и адрес электронной почты в маркетинговом файле cookie не содержатся, третьим лицам он не передаётся. Рекламные сети и счётчики сторонней аналитики на Площадке не используются.

13.2. Перечень файлов cookie:

Имя	Назначение	Срок	Особенности
<code>arkana_at</code>	токен доступа: подтверждение входа Пользователя	15 минут или до закрытия окна браузера	скриптам страницы недоступен
<code>arkana_rt</code>	токен продления сессии: продление входа без повторной авторизации каждые 15 минут	30 дней или до закрытия окна браузера	скриптам страницы недоступен
<code>arkana_name</code>	имя для отображения в шапке страницы	30 дней	доступен скриптам страницы
<code>arkana_role</code>	выбранная сторона Площадки: Клиент или Мастер	180 дней	доступен скриптам страницы
<code>arkana_keep</code>	ответ Пользователя на предложение «запомнить меня»: продление входа на месяц или до закрытия окна браузера	30 дней	доступен скриптам страницы
<code>arkana_rail</code>	состояние боковой панели личного кабинета	365 дней	доступен скриптам страницы для чтения и записи
<code>arkana_ft</code>	метка первого касания: ссылка, по которой совершён переход на Площадку. Маркетинговый: используется для учёта источников переходов. Имя и адрес электронной почты не содержит	90 дней	скриптам страницы недоступен; единственный файл cookie, общий для Площадки и Личных сайтов Мастеров

Имя	Назначение	Срок	Особенности
arkana_sup	гостевой ключ чата службы поддержки: связывание сообщений одного разговора при обращении без учётной записи	365 дней	скриптам страницы недоступен

13.3. Файлы cookie, за исключением arkana_ft, устанавливаются на том адресе, на котором они созданы. Вход, выполненный на Площадке, на Личном сайте Мастера не действует: Заказ с Личного сайта Мастера оформляется на основном домене. Маркетинговый файл cookie arkana_ft устанавливается на общий домен и доступен как на Площадке, так и на каждом Личном сайте Мастера; такой порядок обеспечивает учёт перехода, совершённого на Личный сайт Мастера, при оплате на Площадке.

13.4. Помимо файлов cookie Площадка использует память вкладки браузера в одном случае: форма Заказа сохраняет в ней введённый, но не отправленный текст вопроса на время пополнения Баланса. Отправка Заказа или закрытие вкладки удаляют сохранённый текст. На сервер такой текст не передаётся.

13.5. При выходе Пользователя из учётной записи удаляются файлы cookie arkana_at, arkana_rt, arkana_name, arkana_role и arkana_keep. Файлы cookie arkana_rail, arkana_ft и arkana_sup при выходе не удаляются и могут быть удалены средствами браузера.

13.6. Пользователь вправе запретить файлы cookie полностью. Публичная часть Площадки — каталог, Карточки Мастеров, Личные сайты Мастеров — при этом остаётся доступной. Вход в учётную запись при запрете файлов cookie невозможен: сохранение сессии не производится.

13.7. Отказ Пользователя сообщить персональные данные, предоставление которых не требуется законом, не может служить основанием для отказа в заключении или исполнении договора в соответствии с пунктом 4 статьи 16 Закона о защите прав потребителей. При отказе Оператор сообщает причины в письменной форме в течение 7 (семи) дней.

13.8. Метка источника перехода устанавливается в момент первого открытия Площадки, до совершения Пользователем каких-либо действий. Метка может быть удалена Пользователем средствами браузера.

13.9. Сторонние счётчики, пиксели и рекламные идентификаторы на Площадке не размещаются. Единственным сторонним скриптом на Площадке является виджет входа Telegram, загружаемый исключительно на странице настроек личного кабинета. При размещении иных сторонних скриптов Оператор вносит изменения в настоящий раздел и запрашивает отдельное согласие.

14. Меры по обеспечению безопасности персональных данных

14.1. Оператор применяет следующие технические меры защиты:

14.1.1. **Пароли** хранятся в виде необратимого хеша (argon2). Восстановление исходного пароля не производится. Забытый пароль подлежит замене по одноразовой ссылке со сроком действия 1 (один) час.

14.1.2. **Токены входа** хранятся в файлах cookie, недоступных скриптам страницы. Срок действия токена доступа — 15 (пятнадцать) минут.

14.1.3. **Номер карты Мастера и имя держателя карты** хранятся в зашифрованном виде с применением алгоритма AES-256-GCM. Ключ шифрования хранится отдельно от базы данных; расшифровка при наличии одной только базы данных невозможна. Функционирование программного обеспечения Площадки без ключа шифрования не допускается. Отпечаток, по которому устанавливается тождество карты, необратим: восстановление номера карты по отпечатку невозможно.

14.1.4. **Полный номер карты** расшифровывается финансистом по каждой заявке в отдельности в момент совершения перевода и вводится в систему банка или платёжного сервиса, через который производится выплата (пункт 8.4.4). Дальнейшая обработка номера карты осуществляется указанным банком или платёжным сервисом. Отображение полного номера карты требует отдельного права; запись об отображении вносится в журнал до отображения и содержит маску карты, а не её номер.

14.1.5. **Доступ Сотрудников** предоставляется на основании прав: при выполнении каждой операции проверяется наличие у Сотрудника соответствующего права. Права предоставляются пятью наборами — специалист поддержки, модератор, финансист, специалист по закупкам, администратор; набор предоставляется целиком. Право на отображение полного номера карты предоставляется отдельно от иных прав, входящих в набор финансиста. Объём доступа по каждому набору установлен пунктом 5.5.3.

14.1.6. **Журнал действий.** Каждое действие Сотрудника в служебной части Площадки, изменяющее данные, фиксируется с указанием автора, времени, объекта, состояния объекта до и после изменения, причины и IP-адреса. Журнал ведётся в режиме добавления записей; записи связаны последовательностью хеш-значений, что позволяет установить факт изменения записи.

14.1.7. **Файлы ограниченного доступа** — вложения к обращениям в службу поддержки и платёжные документы по выплатам — предоставляются третьим лицам исключительно по ссылке со сроком действия от 5 (пяти) до 10 (десяти) минут. Фотография Мастера размещается в открытой части объектного хранилища и имеет постоянный адрес; лицо, сохранившее такой адрес, сохраняет доступ к фотографии после снятия Карточки Мастера с публикации.

14.1.8. **Ограничение частоты** попыток входа, регистрации и восстановления пароля по адресу, препятствующее подбору пароля.

14.1.9. **Ежесуточная сверка** расчётных показателей Площадки; выявленное расхождение фиксируется как инцидент и рассматривается Сотрудником. Указанная мера обеспечивает выявление попыток изменения Баланса в обход установленного порядка.

14.2. Оператор применяет следующие организационные меры защиты:

14.2.1. назначено лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных (пункт 1.5);

14.2.2. определён уровень защищённости информационной системы персональных данных в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119;

14.2.3. приняты локальные акты по вопросам обработки персональных данных. С локальными актами под подпись ознакомлены все Сотрудники, имеющие доступ к персональным данным.

14.3. Перечисленные меры не исключают наступления ответственности Оператора за причинённый вред: убытки и моральный вред подлежат возмещению в соответствии с законом. Порядок действий при утечке персональных данных установлен пунктом 16.4.

15. Права Субъекта персональных данных и порядок их реализации

15.1. Права Субъекта персональных данных

15.1.1. Субъект персональных данных вправе получить подтверждение факта обработки персональных данных и сведения об обработке, состав которых установлен Законом № 152-ФЗ: цели и правовые основания обработки, применяемые способы обработки, наименование и адрес Оператора, лица, имеющие доступ к персональным данным, состав обрабатываемых персональных данных и источник их получения, сроки обработки, порядок реализации прав Субъекта персональных данных, сведения о трансграничной передаче и о лицах, которым поручена обработка. Сведения предоставляются в полном составе; перечисление сведений в запросе не требуется.

15.1.2. Субъект персональных данных вправе ознакомиться со своими персональными данными. Копия персональных данных предоставляется Оператором по обращению Субъекта персональных данных; Мастеру по тому же обращению предоставляется также история расчётов: движения, удержания, выплаты.

15.1.3. Субъект персональных данных вправе требовать уточнения неточных, неполных или устаревших персональных данных; срок исполнения установлен пунктом 15.2.6.3.

15.1.4. Субъект персональных данных вправе требовать блокирования или уничтожения персональных данных, если они получены незаконно или не являются необходимыми для заявленной цели обработки.

15.1.5. Субъект персональных данных вправе требовать прекращения распространения персональных данных — снятия Карточки Мастера, отзыва, записи в Ленте оплат.

15.1.6. Субъект персональных данных вправе получить сведения о способах исполнения Оператором обязанностей, установленных статьёй 18.1 Закона № 152-ФЗ, — о принятых мерах и об оформляющих их документах. Право установлено пунктом 10 части 7 статьи 14 Закона № 152-ФЗ.

15.1.7. Субъект персональных данных вправе отозвать согласие и отказаться от обработки, основанной на иных основаниях, в порядке пункта 15.3.

15.1.8. Субъект персональных данных вправе заявить возражение против решения, принятого на основании исключительно автоматизированной обработки, в порядке пункта 11.4.1.

15.1.9. Субъект персональных данных вправе обжаловать действия или бездействие Оператора в Роскомнадзор как в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных или в судебном порядке. Предварительное обращение к Оператору не требуется.

15.1.10. По спорам, вытекающим из оказания услуг и расчётов, Субъект персональных данных вправе обратиться в Роспотребнадзор или в суд по своему месту жительства. От уплаты государственной пошлины Субъект персональных данных освобождается в соответствии с пунктом 3 статьи 17 Закона о защите прав потребителей и подпунктом 4 пункта 2 и пунктом 3 статьи 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации — при цене иска до 1 000 000 (одного миллиона) рублей РФ. Порядок разрешения споров по услугам установлен Офертой.

15.2. Порядок реализации прав

15.2.1. **Самостоятельно средствами личного кабинета** изменяются имя, дата рождения, поле «О себе», часовой пояс, настройки уведомлений; средствами личного кабинета Клиента подаётся заявка на удаление учётной записи. Мастеру дополнительно доступны: снятие Карточки Мастера с публикации и возврат её в каталог, изменение цен и расписания, изменение настроек ИИ-копии и удаление загруженных образцов Разборов, изменение ИНН (при удалении ИНН уничтожаются его номер и отметка о налоговом статусе) и изменение карты для выплат (при сохранении новой карты прежняя карта признаётся недействующей).

15.2.2. Текст Карточки Мастера и специализация изменяются после проверки модератором: Мастер направляет изменения, которые рассматриваются в течение 1 (одних) суток; до принятия решения в каталоге отображается прежняя редакция; новые изменения до принятия решения по ранее направленным не принимаются. Изменения, направленные в связи с недостоверностью персональных данных, рассматриваются как требование об уточнении персональных данных в срок, установленный пунктом 15.2.6.

15.2.3. **Обращение направляется** на адрес arcanaexpertmarket@gmail.com с адреса электронной почты, на который зарегистрирована учётная запись. Если вход осуществляется через Telegram и адрес электронной почты в учётной записи отсутствует, в обращении указываются номер любого Заказа и его дата; по указанным сведениям Оператор устанавливает учётную запись. Имя пользователя профиля Telegram при таком входе Оператором не сохраняется и для установления учётной записи не используется; обращение может быть направлено из той же учётной записи Telegram, которая используется для входа.

15.2.4. **Установление личности заявителя.** Для установления личности заявителя достаточно направления обращения с адреса электронной почты, на который зарегистрирована учётная запись. Сведения, предусмотренные частью 3 статьи 14 Закона № 152-ФЗ (номер основного документа, удостоверяющего личность, дата его выдачи, выдавший орган, сведения, подтверждающие участие Субъекта персональных данных в отношениях с

Оператором, подпись), Оператор запрашивает в двух случаях: если обращение направлено с иного адреса электронной почты либо если предметом обращения является предоставление сведений ограниченного доступа. Скан-копия или фотография документа, удостоверяющего личность, Оператором не запрашивается; сведения указываются в тексте обращения. Полученные сведения используются исключительно для установления личности заявителя.

15.2.5. Претензия по услуге и требование о возврате денежных средств не требуют предоставления сведений о документе, удостоверяющем личность; в обращении указывается Заказ или платёж.

15.2.6. Сроки:

15.2.6.1. запрос о предоставлении сведений об обработке персональных данных рассматривается в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня обращения; при необходимости получения дополнительного времени Оператор вправе продлить срок не более чем на 5 (пять) рабочих дней, уведомив Субъекта персональных данных с указанием причины продления;

15.2.6.2. требование о возврате денежных средств, об уменьшении цены или о возмещении расходов рассматривается и **исполняется** в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения; срок установлен статьёй 31 Закона о защите прав потребителей. За нарушение срока Закон о защите прав потребителей устанавливает неустойку в размере 3 (трёх) процентов цены за каждый день просрочки. Жалоба потребителя рассматривается в тот же срок в соответствии с пунктом 3 статьи 16 Закона о защите прав потребителей;

15.2.6.3. требование об уточнении или уничтожении персональных данных выполняется в течение 7 (семи) рабочих дней со дня представления Субъектом персональных данных сведений о том, что персональные данные являются неполными, неточными или устаревшими, получены незаконно или не являются необходимыми для заявленной цели обработки. О внесённых изменениях и о произведённом уничтожении Оператор уведомляет Субъекта персональных данных. Срок установлен частью 3 статьи 20 Закона № 152-ФЗ;

15.2.6.4. требование о прекращении распространения персональных данных — Карточки Мастера, отзыва, записи в Ленте оплат — выполняется в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты его получения; иной срок устанавливается исключительно решением суда. Срок установлен частью 12 статьи 10.1 Закона № 152-ФЗ. Указание в требовании причин его предъявления не является обязательным.

15.2.7. Повторный запрос о тех же персональных данных подаётся не ранее чем через 30 (тридцать) дней после первого запроса, за исключением случая, когда Субъект персональных данных обосновал необходимость направления повторного запроса ранее указанного срока (часть 4 статьи 14 Закона № 152-ФЗ). Оператор рассматривает повторный запрос ранее указанного срока, если он содержит новый предмет.

15.2.8. Копия персональных данных предоставляется безвозмездно в виде текстового файла или сообщения электронной почты по выбору Субъекта персональных данных.

15.2.9. Обращение представителя рассматривается при представлении документа, подтверждающего полномочия: доверенности, а в отношении несовершеннолетнего или недееспособного лица — документа законного представителя. В остальном применяется порядок, установленный настоящим пунктом.

15.2.10. В отказе Оператор указывает его причину. Отказ допускается, в частности, если персональные данные необходимы для обязательного в силу закона учёта или для защиты Оператора в неоконченном Разбирательстве; в этом случае Оператор указывает, какие персональные данные и на каком основании продолжают обрабатываться.

15.2.11. **Безвозмездность.** Плата за ответ на запрос, за копию персональных данных, за уточнение и за уничтожение персональных данных не взимается в соответствии с частью 3 статьи 20 Закона № 152-ФЗ. Отказ Субъекта персональных данных сообщить сведения, предоставление которых не требуется законом, не может служить основанием для отказа в оказании услуги.

15.3. Отзыв согласия и отказ от обработки

15.3.1. Согласие как правовое основание применяется Оператором в одном случае — Отметка согласия при регистрации по электронной почте. Иные цели обработки основаны на договоре и на законном интересе (раздел 3), и отзыв согласия к ним не применяется. Субъект персональных данных вправе отказаться от каждого из условий, установленных пунктами 15.3.2–15.3.5; отказ исполняется по его обращению без указания причин.

15.3.2. **Передача вопроса Поставщику модели за пределы Российской Федерации.** Субъект персональных данных, являющийся Клиентом, вправе не заказывать Ответ ИИ-копии и Мини-услуги Личного сайта либо направить обращение Оператору. Учётная запись при этом сохраняется, Разбор переписки с Мастером остаётся доступным.

15.3.3. **Публикация Карточки Мастера.** Мастер снимает Карточку Мастера с публикации средствами личного кабинета; снятие производится незамедлительно.

15.3.4. **Публикация отзыва.** Отзыв снимается с Карточки Мастера по обращению Субъекта персональных данных в течение 3 (трёх) рабочих дней.

15.3.5. **Отображение покупки в Ленте оплат.** Отображение прекращается по обращению Субъекта персональных данных в течение 3 (трёх) рабочих дней.

15.3.6. Срок в 3 (три) рабочих дня установлен частью 12 статьи 10.1 Закона № 152-ФЗ. Отзыв согласия и отказ по любому из пунктов 15.3.2–15.3.5 осуществляются безвозмездно. Отказ прекращает обработку, основанную на соответствующем основании; цели обработки, основанные на договоре и на законе (раздел 3), таким отказом не прекращаются.

15.4. Удаление учётной записи

15.4.1. Отношения с Оператором прекращаются подачей заявки на удаление учётной записи в личном кабинете.

15.4.2. Заявка не принимается при наличии незакрытого Разбора или действующей Брони: до подачи заявки Пользователь завершает Разбор либо отменяет Бронь. При невозможности завершить Заказ Пользователь направляет обращение Оператору; Оператор закрывает Заказ и производит расчёты.

15.4.3. Принятая заявка исполняется по истечении 7 (семи) дней. В течение указанного срока Пользователь вправе отменить заявку средствами личного кабинета; повторная подача заявки срок не изменяет, доступ к личному кабинету сохраняется.

15.4.4. По истечении 7 (семи) дней персональные данные, указанные в пункте 15.5.2, уничтожаются в ходе Ежесуточного уничтожения.

15.4.5. **Остаток Баланса.** Неиспользованный остаток Баланса принадлежит Пользователю. Условие об аннулировании внесённой предоплаты ничтожно и Оператором не применяется: до исполнения заявки Оператор сообщает Пользователю сумму остатка, а по требованию Пользователя возвращает остаток денежными средствами тем же способом, которым была произведена оплата, в течение 10 (десяти) дней. Требование может быть направлено в том числе после удаления учётной записи на адрес, указанный в разделе 18.

15.4.6. При первом после исполнения заявки проведении Ежесуточного уничтожения списывается остаток Звёзд. Возврат остатка денежными средствами производится по обращению Пользователя; срок направления обращения списанием не ограничивается.

15.4.7. Списанию подлежит только остаток Звёзд. Денежные средства в рублях РФ, начисленные по реферальной программе, Ежесуточным уничтожением не списываются и сохраняются на обезличенной записи. Указанные денежные средства подлежат выводу либо истребованию у Оператора до подачи заявки (пункт 5.2.9).

15.5. Состав персональных данных после удаления учётной записи

15.5.1. При удалении учётной записи обработка персональных данных прекращается не в полном объёме. Удаление учётной записи обезличиванием персональных данных не является: в базе данных сохраняются поле «О себе», дата рождения и тексты, срок обработки которых не истёк.

15.5.2. **Уничтожаются:** адрес электронной почты, хеш пароля, идентификатор и имя пользователя Telegram. Имя заменяется значением «Аккаунт удалён». Вход в учётную запись прекращается. После уничтожения адреса электронной почты и данных Telegram допускается повторная регистрация с их использованием.

15.5.3. Сохраняются:

15.5.3.1. **отзывы**, оставленные Пользователем: они опубликованы без имени и учитываются в рейтинге Мастеров;

15.5.3.2. **финансовые записи** — платежи, движения Баланса, возвраты: срок их хранения установлен законом и составляет 5 (пять) лет (пункт 10.3); сумма и дата сохраняются без связи с Субъектом персональных данных;

15.5.3.3. **тексты жалоб и переписка со службой поддержки** — они необходимы для ответа на запросы; сроки их хранения установлены пунктом 10.2;

15.5.3.4. **файлы, приложенные к обращениям в службу поддержки**, и фотографии Мастера: уничтожаются по обращению Субъекта персональных данных;

15.5.3.5. **вопросы и переписка Разборов**, если 90 (девяносто) дней с даты закрытия Разбора не истекли: они уничтожаются Ежесуточным уничтожением в установленный срок;

15.5.3.6. **готовые тексты Ответов ИИ-копии**: Ежесуточное уничтожение их не обрабатывает ни по истечении 90 (девяноста) дней, ни после удаления учётной записи; срок их обработки составляет 3 (три) года (пункт 10.2). По требованию Субъекта персональных данных, заявленному в заявке на удаление или обращением, они уничтожаются ранее; копия предоставляется по обращению безвозмездно;

15.5.3.7. **Отметки согласия**: они необходимы для подтверждения наличия согласия;

15.5.3.8. **дата рождения, поле «О себе», часовой пояс** — сохраняются в учётной записи.

15.5.4. По требованию Субъекта персональных данных, заявленному в заявке на удаление или обращением, дата рождения, поле «О себе» и незакрытые тексты уничтожаются в течение 30 (тридцати) дней в соответствии с частью 5 статьи 21 Закона № 152-ФЗ.

15.5.5. Учётная запись из базы данных полностью не удаляется: с ней связаны финансовые записи и отзывы, хранение которых установлено законом.

15.5.6. **Удаление учётной записи Мастера**. Мастер завершает Разборы, в которых он является исполнителем, до подачи заявки; в противном случае обезличивание учётной записи производится до завершения Разбора.

15.5.7. В отношении Мастера уничтожаются персональные данные, указанные в пункте 15.5.2. Мастер средствами личного кабинета снимает Карточку Мастера с публикации и удаляет загруженные образцы Разборов, а также направляет обращение Оператору; иные сведения, в том числе Личный сайт Мастера и настройки ИИ-копии, удаляет Оператор. Зашифрованный номер карты, имя держателя карты, ИНН и документы, приложенные к выплатам, позволяют определить Мастера; обезличивание учётной записи Мастера в полном объёме не производится. Оператор уничтожает все персональные данные Мастера, хранение которых не требуется для платёжных документов.

15.5.8. Наличие на счёте Мастера денежных средств в рублях РФ или неисполненной заявки на вывод денежных средств не препятствует принятию заявки на удаление учётной записи Мастера. Мастер выводит вознаграждение до удаления учётной записи либо направляет обращение Оператору; в противном случае остаток сохраняется на обезличенной записи. Порядок расчётов с Мастером при удалении учётной записи установлен Офертой в разделе о выплатах.

16. Порядок обработки обращений Субъектов персональных данных и запросов уполномоченного органа

16.1. Обращения Субъектов персональных данных рассматриваются в порядке и в сроки, установленные пунктом 15.2.

16.2. **Неправомерная обработка.** При получении от Субъекта персональных данных или от Роскомнадзора сведений о неправомерной обработке персональных данных или о получении их ненадлежащим способом Оператор блокирует такие персональные данные на период проверки. При подтверждении факта неправомерной обработки Оператор устраняет нарушение в течение 3 (трёх) рабочих дней и снимает блокирование. При невозможности устранения нарушения Оператор уничтожает персональные данные в течение 10 (десяти) рабочих дней и уведомляет об этом Субъекта персональных данных и обратившееся лицо. Порядок установлен статьёй 21 Закона № 152-ФЗ.

16.3. При отзыве согласия Оператор прекращает обработку, основанную на согласии, и уничтожает персональные данные, для которых согласие являлось единственным основанием, в течение 30 (тридцати) дней, за исключением персональных данных, хранение которых установлено законом; их перечень установлен пунктом 15.5.3.

16.4. **Уведомление об инциденте.** При неправомерной или случайной передаче персональных данных, повлёкшей их раскрытие лицам, не имеющим права доступа, Оператор:

16.4.1. уведомляет Роскомнадзор в течение **24 (двадцати четырёх) часов** — о факте инцидента, предполагаемой причине, предполагаемом вреде и о принятых мерах;

16.4.2. в течение **72 (семидесяти двух) часов** направляет Роскомнадзору результаты внутреннего расследования с указанием лиц, действия которых привели к инциденту;

16.4.3. уведомляет Субъекта персональных данных, персональные данные которого затронуты инцидентом, с указанием состава раскрытых персональных данных и рекомендуемых действий.

16.5. Права Субъекта персональных данных не зависят от результатов расследования, проводимого Оператором: Субъект персональных данных вправе требовать возмещения убытков и морального вреда и обращаться в Роскомнадзор и в суд до его окончания.

16.6. Запросы государственных органов исполняются в порядке, установленном пунктом 8.5.2.

17. Актуализация и изменение Политики

17.1. Политика изменяется при изменении Площадки. Новая редакция публикуется по адресу, указанному в пункте 1.2, с обновлением даты редакции. Дата редакции признаётся версией Политики. Прежние редакции хранятся Оператором и предоставляются по запросу.

17.2. Редакция, принятая Субъектом персональных данных, определяется датой его Отметки согласия. Оператор предоставляет по запросу текст Политики, действовавший на дату Отметки согласия.

17.3. О существенных изменениях — о новых целях обработки, о новых получателях персональных данных, о новой трансграничной передаче — Оператор уведомляет Субъектов персональных данных не позднее чем за 10 (десять) дней до вступления изменений в силу, а в случаях, когда основанием обработки служит согласие, запрашивает согласие повторно.

17.4. Новая редакция определяет обработку персональных данных на будущее время. Условия заключённых договоров и оплаченных Заказов новая редакция не изменяет: к ним применяется редакция, принятая Субъектом персональных данных.

17.5. Субъект персональных данных, не согласный с новой редакцией, вправе прекратить использование Площадки и потребовать возврата неиспользованных денежных средств: остатка Баланса — Клиенту, стоимости неисполненной части оплаченных услуг — Мастеру. Удаление учётной записи для этого не требуется.

18. Реквизиты Оператора

18.1. По вопросам обработки персональных данных, для направления запросов, отзыва согласия и жалоб: arcanaexpertmarket@gmail.com.

18.2. Лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных: Лошков Пётр Александрович.

18.3. Оператор: индивидуальный предприниматель Лошков Пётр Александрович, ИНН 667204112824, ОГРН/ОГРНИП 316965800197053.

18.4. Уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных — Роскомнадзор: rkn.gov.ru; обращение подаётся через электронную форму на сайте ведомства.

18.5. Условия оказания услуг Площадки установлены Офертой.

18.6. 18+, информационно-развлекательный формат.