Политика обработки персональных данных

Общества с ограниченной ответственностью «Гуд Карс» при использовании сайта https://hmspb.ru/

Редакция от 26 октября 2026 года

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика определяет цели, основания, условия и порядок обработки персональных данных Обществом с ограниченной ответственностью «Гуд Карс», ИНН 7811813183, ОГРН 1257800117640, юридический адрес: 195213, город Санкт-Петербург, ул. Латышских Стрелков, д. 19, стр. 2 (далее - Оператор).

1.2. Политика применяется к персональным данным посетителей сайта https://hmspb.ru/ (далее - Сайт), лиц, направляющих Оператору обращения и заявки, записывающихся на обслуживание автомобиля, обращающихся по указанным на Сайте телефонам. Обработка данных в связи с исполнением заказа рассматривается в Политике в части, связанной с перечисленными обращениями. Иные процессы обработки данных при непосредственном обращении клиента в автосервис регулируются отдельными документами Оператора.

1.3. Оператор осуществляет деятельность под обозначением «Хорошие машины». Все станции обслуживания, представленные на Сайте, работают через Общество с ограниченной ответственностью «Гуд Карс», которое является единым оператором персональных данных в рамках настоящей Политики. Наименование Оператора и его реквизиты приведены в разделе 12 Политики.

1.4. Политика разработана с учетом Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иных применимых нормативных правовых актов Российской Федерации.

1.5. Политика является общедоступным документом. Ознакомление с ней, посещение Сайта, продолжение его просмотра или закрытие информационного сообщения сами по себе не заменяют согласие на обработку персональных данных в случаях, когда такое согласие необходимо.

1.6. Вопросы об обработке персональных данных, запросы и отзывы согласия можно направить по электронной почте info@hmspb.ru либо по почтовому адресу Оператора, указанному в разделе 12.

1.7. Персональные данные - информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному либо определяемому физическому лицу. Субъект персональных данных - человек, к которому относятся такие сведения.

1.8. Обработка персональных данных - действия с ними, выполняемые с использованием средств автоматизации или без них, включая получение, запись, хранение, уточнение, использование, предоставление, блокирование и уничтожение.

1.9. Предоставление данных означает их раскрытие определенному лицу или определенному кругу лиц. Распространение означает раскрытие неопределенному кругу лиц. Эти действия имеют разные правовые основания и не подменяют друг друга.

1.10. Блокирование - временное прекращение обработки, кроме случаев, когда она необходима для уточнения данных. Уничтожение - действия, после которых невозможно восстановить содержание данных в информационной системе и (или) уничтожаются их материальные носители.

1.11. Обезличивание - действия, после которых без дополнительной информации невозможно определить принадлежность данных конкретному человеку. Обезличивание применяется в предусмотренных законом случаях и не заменяет автоматически обязанность уничтожить данные.

2. Принципы обработки

2.1. Обработка осуществляется на законной и справедливой основе для конкретных, заранее определенных и законных целей. Состав и объем данных должны соответствовать этим целям. Оператор не допускает избыточного сбора данных и обработки, несовместимой с целями их получения.

2.2. Персональные данные должны быть точными, достаточными и при необходимости актуальными. При выявлении неточных, неполных или устаревших сведений Оператор принимает предусмотренные законом меры по их уточнению, блокированию или уничтожению.

2.3. Данные хранятся в форме, позволяющей определить человека, не дольше, чем этого требуют цели обработки, если иной срок не установлен законом или применимым договором. После достижения целей данные уничтожаются либо обезличиваются в случаях, когда такое обезличивание допускается законом и соответствует дальнейшей цели обработки.

2.4. Наличие контакта в почте, адресной книге или иной базе является хранением персональных данных. Само по себе сохранение контакта в такой базе не создает основания для дальнейшего хранения или использования данных.

3. Цели и условия обработки

3.1. Рассмотрение обращений и предварительная запись

Субъекты данных: лица, направляющие заявки и вопросы, обращающиеся по телефону, а также их представители.

Цели: ответ на вопрос, уточнение потребности, предварительный расчет стоимости, согласование места и времени посещения автосервиса, связь по направленной заявке, заключение договора по инициативе пользователя.

Данные: имя; номер телефона; адрес электронной почты, если предоставлен; выбранная станция обслуживания; марка и модель автомобиля; VIN при его предоставлении; содержание обращения и последующей переписки; сведения о согласованной записи. Сведения об автомобиле обрабатываются в связи с обращением конкретного человека в объеме, необходимом для его рассмотрения.

Основания: пункт 5 части 1 статьи 6 Закона № 152-ФЗ - в части действий, необходимых для заключения договора по инициативе субъекта; пункт 1 части 1 статьи 6 - согласие субъекта в случаях, когда обработка обращения не охватывается указанным договорным основанием.

Способы: получение данных через форму Сайта, электронную почту и телефонную связь; регистрация, систематизация, хранение, уточнение и использование уполномоченными работниками; предоставление доступа уполномоченным обработчикам в пределах их поручения; блокирование и уничтожение. Обработка может включать автоматизированные и неавтоматизированные действия.

Срок: до завершения рассмотрения обращения и согласования записи, но не более 90 календарных дней с даты последнего обращения пользователя, если договор не заключен и нет другого самостоятельного законного основания обработки. По завершении этой цели данные подлежат уничтожению в порядке раздела 6.

3.2. Исполнение заказа и взаимодействие с клиентом

Субъекты данных: заказчики услуг, их представители и контактные лица.

Цели: исполнение заключенного договора, согласование работ и стоимости, информирование о ходе и готовности ремонта, оформление необходимых документов, рассмотрение претензий и исполнение гарантийных обязательств.

Данные: необходимые контактные сведения; сведения об автомобиле и заказанных услугах; содержание согласований и обращений. Дополнительные сведения для оформления договора и первичных документов запрашиваются только при их необходимости и наличии правового основания.

Основания: пункты 2 и 5 части 1 статьи 6 Закона № 152-ФЗ - исполнение предусмотренных законом обязанностей и договора. При необходимости защиты законных интересов Оператора применяется пункт 7 части 1 статьи 6 с оценкой необходимости обработки и соблюдением прав субъекта.

Способы: получение, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передача в предусмотренных законом или договором случаях, блокирование и уничтожение; обработка автоматизированным, неавтоматизированным или смешанным способом.

Срок: в течение исполнения договора и соответствующих обязательств, включая гарантийные, а для документов обязательного хранения - в течение срока, установленного применимым законодательством об учете и архивном деле. Если данные необходимы для рассмотрения конкретной претензии или спора, сохраняется только необходимый для этого объем на соответствующий период.

3.3. Работа Сайта, веб-аналитика и определение источников обращений

Субъекты данных: посетители Сайта и лица, обращающиеся по отображаемым на нем телефонным номерам.

Цели: обеспечение работоспособности и безопасности Сайта; анализ посещаемости и взаимодействия со страницами; выявление технических ошибок; оценка эффективности рекламы и источников телефонных обращений.

Данные в зависимости от технологии: IP-адрес; дата и время обращения; адреса посещенных страниц и страницы перехода; параметры браузера, операционной системы и устройства; cookie и иные технические идентификаторы; сведения о действиях на страницах. Для коллтрекинга - сведения об источнике посещения, идентификаторе сеанса, показанном номере и факте звонка, а также номер

звонящего и время обращения в той мере, в какой они доступны в используемом сервисе.

Основания: согласие субъекта - для аналитических технологий и коллтрекинга, когда обрабатываются персональные данные и обработка основана на согласии. Для строго необходимых операций работоспособности и защиты Сайта могут применяться иные основания статьи 6 Закона № 152-ФЗ при их фактическом наличии и соблюдении прав пользователя. Аналитика не признается необходимой исключительно по причине ее полезности Оператору.

Способы: автоматизированное получение, запись, систематизация, хранение, сопоставление и использование технических сведений, предоставление доступа поставщикам соответствующих сервисов в установленном объеме, блокирование, обезличивание и уничтожение.

Срок: технические журналы безопасности - не более 30 календарных дней с даты записи, кроме сведений о конкретном расследуемом инциденте; персональные данные веб-аналитики и аналитики звонков - не более 12 месяцев с даты соответствующего события либо до более раннего достижения цели или прекращения основания обработки. Идентифицируемые данные не сохраняются после этих сроков только ради статистики. Срок действия конкретного cookie может быть короче срока хранения сведений на стороне сервиса.

3.4. Рассмотрение запросов о персональных данных

Субъекты данных: пользователи, заказчики и их представители, обращающиеся по вопросам обработки персональных данных.

Цели: установление принадлежности запроса субъекту, предоставление предусмотренной законом информации, уточнение, блокирование или уничтожение данных, прекращение обработки и исполнение иных требований законодательства о персональных данных.

Данные: имя и контакт для ответа; сведения, позволяющие найти обращение или заказ; содержание требования и ответа; подтверждения исполнения. Сведения документа, удостоверяющего личность, подпись и данные о полномочиях представителя обрабатываются, когда они необходимы для соответствующего запроса по закону. Избыточные сведения не запрашиваются.

Основания: пункт 2 части 1 статьи 6 Закона № 152-ФЗ - исполнение обязанностей по статьям 14, 20 и 21 этого закона. При необходимости рассмотрения конкретного спора применяются иные предусмотренные законом основания в необходимом объеме.

Способы: получение, запись, систематизация, хранение, уточнение, использование, предоставление в предусмотренных законом случаях, блокирование и уничтожение; обработка автоматизированным, неавтоматизированным или смешанным способом.

Срок: до завершения рассмотрения запроса и исполнения относящихся к нему обязанностей. Подтверждающие документы хранятся в течение обязательного срока, если он установлен законом. При наличии конкретного спора необходимые сведения могут сохраняться на соответствующем законном основании до его завершения. Порядок прекращения обработки установлен разделом 6.

4. Получение данных и согласий

4.1. Оператор получает данные непосредственно от субъекта: при заполнении формы Сайта, переписке, телефонном обращении, оформлении заказа. Технические данные могут поступать при загрузке Сайта и взаимодействии с его элементами в соответствии с разделом 5.

4.2. Если обработка осуществляется на основании согласия, до его получения пользователю предоставляется информация об Операторе, цели, составе и действиях с данными, сроке и способе отзыва. Согласие на обработку данных оформляется отдельно от иных подтверждаемых пользователем документов и информации. Оператор обеспечивает возможность подтвердить факт получения и содержание согласия.

4.3. Вводимые пользователем сведения должны соответствовать цели обращения. В общедоступные поля формы не следует включать сведения о здоровье, иные специальные категории данных, паспортные данные, реквизиты банковских карт и избыточные сведения о других людях. Оператор не использует формы Сайта для целенаправленного сбора таких сведений и биометрической идентификации.

4.4. Обработка по настоящей Политике не предусматривает решений, порождающих юридические последствия для пользователя или иным образом затрагивающих его права и законные интересы, принимаемых исключительно на основании автоматизированной обработки.

4.5. Отправка заявки не является согласием на размещение данных заявителя в открытом доступе. Если Оператор намерен опубликовать отзыв или иные персональные данные и для этого требуется согласие на распространение, такое согласие оформляется отдельно в порядке статьи 10.1 Закона № 152-ФЗ.

5. Cookie, аналитика и внешние элементы

5.1. Cookie - небольшие фрагменты данных, сохраняемые браузером. Они могут использоваться для работы Сайта, сохранения выбора пользователя, статистики и сопоставления обращений с рекламными источниками. Требования законодательства о персональных данных применяются к ним и другим техническим сведениям, когда они относятся к прямо или косвенно определенному либо определяемому человеку.

5.2. На Сайте используются технологии Яндекс Метрики, включая Вебвизор, счетчик Top.Mail.Ru и коллтрекинг UIS. На страницах также размещаются карты Яндекса. Поставщики этих технологий могут получать технические сведения при взаимодействии посетителя с соответствующими элементами. Их обработка должна соответствовать установленным целям и основаниям.

5.3. Яндекс Метрика и Top.Mail.Ru используются для анализа посещаемости и действий на Сайте. Вебвизор предназначен для анализа взаимодействия с интерфейсом. Оператор обязан исключать запись содержимого полей с именем, телефоном, email, VIN и текстом обращения, если такие сведения не нужны для правомерной аналитической цели. Запись персональных данных из формы не включается в согласие на аналитику автоматически.

5.4. UIS используется для подмены телефонных номеров и определения источников обращений. Настоящая Политика не устанавливает запись содержания телефонных

разговоров как цель обработки. Если Оператор вводит такую запись, до ее начала должны быть определены соответствующие цели, основания, порядок информирования и сроки хранения.

5.5. Необязательные аналитические технологии, обрабатывающие персональные данные на основании согласия, должны запускаться после получения такого согласия. Отказ от аналитики не должен препятствовать просмотру информации об услугах и направлению обращения. Выбор пользователя должен учитываться при последующих посещениях в пределах сохраненного решения.

5.6. Пользователь вправе ограничить cookie средствами браузера и отозвать согласие, направив обращение на info@hmspb.ru. Если на Сайте доступен инструмент настройки cookie, выбор также можно изменить через него. Удаление cookie в браузере само по себе не означает уничтожение ранее переданных сервисам данных; требование об их обработке рассматривается Оператором отдельно.

6. Хранение и прекращение обработки

6.1. Сроки определяются отдельно для каждой цели по разделу 3. Достижение цели обработки заявки не дает права бессрочно сохранять контакт для возможного обращения в будущем.

6.2. По достижении цели Оператор прекращает соответствующую обработку и обеспечивает уничтожение данных в срок не более 30 календарных дней, если иной порядок не следует из закона, договора или другого предусмотренного законом основания. Данные, необходимые для другой самостоятельной цели, сохраняются только в относящемся к ней объеме.

6.3. При отзыве согласия применяются сроки и исключения статьи 21 Закона № 152-ФЗ. Отзыв не отменяет обязанности хранения предусмотренных законом документов и не исключает обработку при наличии иного действующего законного основания.

6.4. Уничтожение должно охватывать относящиеся к прекращенной цели копии в почте, адресных книгах, выгрузках, рабочих базах и у обработчиков. Доступ к остаточным копиям ограничивается; их сохранность в резервной копии не дает права возобновлять прекратившуюся обработку. При отсутствии возможности уничтожения в сроки, к которым применяется часть 6 статьи 21 Закона № 152-ФЗ, Оператор блокирует данные и обеспечивает их уничтожение не позднее шести месяцев, если иной срок не установлен федеральным законом. Эта норма не является общим разрешением откладывать любое уничтожение на шесть месяцев.

6.5. Документальные подтверждения согласий, отказов и исполнения обязанностей могут сохраняться только при наличии самостоятельного основания и в объеме и в течение срока, необходимых для соответствующей законной цели. Они не используются для возобновления обработки в целях, основание для которой прекратилось.

6.6. Способ уничтожения определяется видом носителя и устройством информационной системы. Он должен исключать восстановление данных: для электронных данных применяются предусмотренные системой операции с проверкой результата, для материальных носителей - уничтожение или иной пригодный способ. Оператор обеспечивает выполнение этой обязанности и привлеченными

обработчиками в пределах поручения. Единый способ перезаписи всех носителей нулями настоящей Политикой не устанавливается.

6.7. Уничтожение подтверждается в соответствии с приказом Роскомнадзора от 28.10.2022 № 179: при неавтоматизированной обработке оформляется акт, при автоматизированной либо смешанной обработке - акт и выгрузка из журнала регистрации событий информационной системы. Акт и применимая выгрузка хранятся в течение трех лет с момента уничтожения данных. Объем сведений в подтверждающих документах определяется указанными требованиями.

6.8. При подтверждении неточности данных Оператор уточняет их в течение семи рабочих дней со дня получения необходимых подтверждающих сведений и снимает соответствующее блокирование. При выявлении неправомерной обработки она прекращается в срок не более трех рабочих дней с даты выявления; если обеспечить ее правомерность невозможно, данные уничтожаются в срок не более десяти рабочих дней с даты выявления. Субъект и Роскомнадзор уведомляются в случаях, предусмотренных статьей 21 Закона № 152-ФЗ.

7. Передача данных и привлеченные сервисы

7.1. Доступ получают только работники и привлеченные лица, которым сведения необходимы для установленной задачи. Передача ограничивается необходимым объемом и должна иметь законное основание.

7.2. Для функционирования Сайта и обработки обращений Оператор использует хостинг Beget, электронную почту, технологии аналитики и коллтрекинга, перечисленные в разделе 5. Получатели и их роль определяются фактически используемым сервисом и заключенным договором, а не только его торговым обозначением.

7.3. Если обработка поручается другому лицу, Оператор оформляет поручение с учетом части 3 статьи 6 Закона № 152-ФЗ, включая цели, перечень данных и операций, обязанности по конфиденциальности, безопасности и взаимодействию при инцидентах. Если поставщик действует как самостоятельный оператор, основание передачи оценивается отдельно. Обработка по поручению не снимает с Оператора ответственности перед субъектом.

7.4. По запросу субъект вправе получить предусмотренные статьей 14 Закона № 152-ФЗ сведения о лицах, имеющих доступ к его данным или осуществляющих их обработку по поручению Оператора, с учетом установленных законом ограничений.

7.5. Доступ к обращению между станциями обслуживания Оператора предоставляется только уполномоченным работникам Общества с ограниченной ответственностью «Гуд Карс» в объеме, необходимом для рассмотрения заявки, организации записи или исполнения заказа. Передача заявки между станциями не изменяет Оператора и не расширяет цели обработки.

7.6. Предоставление сведений государственным органам осуществляется при наличии установленной законом обязанности или надлежащего правового основания. Продажа клиентских контактов и предоставление доступа неопределенному кругу лиц настоящей Политикой не предусматриваются.

8. Место обработки и трансграничная передача

8.1. Хостинг Сайта размещен у Beget в Российской Федерации. Оператор организует хранение заявок и иных используемых им баз персональных данных на территории Российской Федерации.

8.2. При сборе данных граждан Российской Федерации Оператор соблюдает требования части 5 статьи 18 Закона № 152-ФЗ. Согласие пользователя не заменяет выполнение этих требований.

8.3. До подключения сервиса, предполагающего передачу персональных данных на территорию иностранного государства иностранному получателю, Оператор обязан оценить характер передачи и выполнить применимые требования статьи 12 Закона № 152-ФЗ, включая отдельное уведомление уполномоченного органа, когда оно требуется. Наличие российского хостинга не исключает необходимости такой оценки для внешних сервисов.

9. Защита персональных данных

9.1. Оператор обязан принимать правовые, организационные и технические меры, необходимые для защиты данных от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий.

9.2. Для выполнения этих обязанностей Оператор организует назначение ответственного за обработку данных, установление правил доступа, ознакомление работников с требованиями, защиту учетных записей, контроль актуальности программного обеспечения, защищенную передачу данных, резервирование и восстановление при необходимости, учет и расследование инцидентов, а также контроль соблюдения установленных правил. Конкретный состав мер определяется применительно к используемым системам и угрозам.

9.3. Сведения о защите предоставляются без раскрытия информации, способной снизить безопасность систем. При выявлении инцидента, подпадающего под часть 3.1 статьи 21 Закона № 152-ФЗ, Оператор обязан уведомить Роскомнадзор в течение 24 часов с момента выявления и сообщить о результатах внутреннего расследования в течение 72 часов с момента выявления инцидента.

10. Права пользователя и порядок обращений

10.1. Пользователь вправе получать предусмотренную законом информацию об обработке своих данных, знакомиться с ними, требовать уточнения, блокирования или уничтожения в установленных законом случаях, отзывать согласие, требовать прекращения обработки, а также обжаловать действия Оператора в Роскомнадзор или суд.

10.2. По запросу предоставляются сведения о факте, целях и правовых основаниях обработки; используемых способах; составе и источнике данных; сроках обработки и хранения; лицах, имеющих доступ или обрабатывающих данные по поручению; осуществленной или предполагаемой трансграничной передаче; порядке реализации прав и исполнения обязанностей Оператора. Применяются объем и ограничения, установленные статьей 14 Закона № 152-ФЗ.

10.3. Предусмотренное законом ознакомление с персональными данными осуществляется безвозмездно. Ответ не должен раскрывать данные других людей, если для такого раскрытия отсутствует законное основание. Обоснованный отказ или ограничение доступа возможны только в случаях и порядке, предусмотренных федеральным законом. Само по себе количество запросов не дает Оператору права устанавливать плату за ознакомление.

10.4. Обращения направляются на info@hmspb.ru или по адресу из раздела 12. Для поиска данных следует указать контакт, использованный в заявке или обращении, и суть требования. Оператор не раскрывает сведения посторонним лицам. Для подтверждения личности и полномочий представителя запрашиваются только обоснованно необходимые сведения.

10.5. Для формального запроса доступа к данным применяются требования части 3 статьи 14 Закона № 152-ФЗ: сведения документа, удостоверяющего личность, сведения об отношениях с Оператором либо иное подтверждение обработки, подпись субъекта или его представителя. Такой запрос может направляться электронным документом с электронной подписью в соответствии с законом. Эти требования не означают, что для любого обычного вопроса или сообщения об отзыве согласия автоматически требуется прислать копию паспорта или получить квалифицированную электронную подпись.

10.6. На обращение или запрос о доступе к данным Оператор отвечает в течение 10 рабочих дней с момента обращения либо получения запроса. Срок может быть продлен не более чем на 5 рабочих дней с направлением мотивированного уведомления. Ответ предоставляется в той форме, в которой поступило обращение или запрос, если в нем не указана другая форма и законом не предусмотрено иное.

10.7. Повторные запросы о доступе рассматриваются с учетом частей 4-6 статьи 14 Закона № 152-ФЗ, включая установленный законом интервал и возможность более раннего запроса, когда сведения ранее предоставлены не в полном объеме. Отказ должен быть мотивированным; обязанность обосновать его возлагается на Оператора.

10.8. Требование о прекращении обработки исполняется с применением части 5.1 статьи 21 Закона № 152-ФЗ в срок не более 10 рабочих дней, если не действует предусмотренное законом исключение. Допустимое продление не более чем на 5 рабочих дней сопровождается мотивированным уведомлением. Для уничтожения после отзыва согласия применяются отдельные правила статьи 21 и раздела 6 Политики.

10.9. Если требование не может быть исполнено полностью из-за сохраняющегося законного основания обработки, Оператор сообщает основание и объем продолжаемой обработки в установленном законом порядке. Отказ в доступе к данным и продолжение их хранения на законном основании являются разными вопросами и оцениваются отдельно.

11. Изменение Политики

11.1. Оператор актуализирует Политику при изменении целей, состава данных, сервисов, условий обработки или законодательства. Актуальная редакция размещается на Сайте с указанием даты редакции.

11.2. Изменение Политики не заменяет получение нового согласия, когда оно необходимо, и не расширяет автоматически объем ранее предоставленного согласия. Новые цели применяются только при наличии соответствующего правового основания.

12. Сведения об Операторе

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Гуд Карс».

ИНН: 7811813183.

КПП: 781101001.

ОГРН: 1257800117640.

Юридический и почтовый адрес для обращений: 195213, город Санкт-Петербург, ул. Латышских Стрелков, д. 19, стр. 2.

Электронная почта для обращений по персональным данным: info@hmspb.ru.

Сайт: https://hmspb.ru/.