

Политика в отношении обработки персональных данных

Редакция от 20 октября 2026 года
ИНН 1660164818 · КПП 166001001 · ОГРН 1121690009528

1. Общие положения

Настоящая Политика определяет цели, правовые основания, состав, порядок и сроки обработки персональных данных, меры их защиты и порядок реализации прав субъектов в ООО «ЗУБНАЯ ЛЕЧЕБНИЦА» (далее - Оператор, Клиника). Политика распространяется на посетителей сайта <https://zubnal.ru>, лиц, обращающихся в Клинику, пациентов и их законных представителей, а также участников коммуникаций и мероприятий Клиники в пределах описанных ниже процессов.

Оператор: Общество с ограниченной ответственностью «ЗУБНАЯ ЛЕЧЕБНИЦА», ИНН 1660164818, КПП 166001001, ОГРН 1121690009528. Юридический адрес и место осуществления деятельности: 420081, Республика Татарстан, г. Казань, проспект Альберта Камалеева, д. 12, пом. 1002. Директор: Хабиров Камиль Анзяпович. Телефон: +7 (987) 225-85-22. Электронная почта для обращений о персональных данных: info@zubnal.ru.

Политика разработана с учётом Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иных применимых актов. Публикация Политики обеспечивает открытость условий обработки, но сама по себе не является согласием человека на обработку данных, рекламу или распространение сведений о нём.

Кадровый учёт и отношения с работниками регулируются отдельными внутренними документами Клиники. Политика не устанавливает новые цели сбора кадровых данных через сайт. Условия сторонних ресурсов применяются к их собственной обработке; переход по ссылке не означает согласия на передачу Клиникой медицинских данных.

2. Основные понятия

Персональные данные - любая информация о прямо или косвенно определённом либо определяемом физическом лице. Субъект персональных данных - человек, к которому относятся эти сведения. Оператор определяет цели обработки, состав данных и совершаемые с ними действия.

Обработка - действие или совокупность действий с данными с использованием средств автоматизации или без них, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение. Предоставление означает раскрытие определённому лицу или кругу лиц; распространение - раскрытие неопределённому кругу лиц.

Обработка по поручению - обработка другим лицом в интересах Оператора на условиях договора, определяющего цели, перечни данных и действий и обязанности по их защите. Блокирование -

временное прекращение обработки, кроме необходимого уточнения; уничтожение исключает восстановление содержания данных или уничтожает их материальные носители.

Специальные категории включают сведения о здоровье и другие категории, перечисленные в статье 10 Закона № 152-ФЗ. Биометрическими являются сведения о физиологических и биологических особенностях, используемые для установления личности. Обычная фотография не признаётся биометрической автоматически. Трансграничная передача - передача на территорию иностранного государства иностранному органу власти, физическому или юридическому лицу.

3. Права и обязанности Оператора

Оператор вправе получать необходимые достоверные сведения, выбирать законные способы обработки и достаточные меры защиты, поручать обработку по договору в предусмотренных законом случаях. При отзыве согласия обработка может продолжаться только при наличии другого самостоятельного законного основания и в необходимых для него пределах.

Оператор обязан ограничивать обработку заявленными целями, обеспечивать конфиденциальность, актуальность и безопасность данных, назначать ответственного за организацию обработки, определять доступ работников по их обязанностям, обучать их требованиям защиты и контролировать исполнение установленных правил.

Оператор обязан предоставлять субъекту предусмотренную законом информацию, рассматривать обращения, исправлять, блокировать и уничтожать данные при наличии оснований. Обязанности по уведомлению Роскомнадзора о начале, изменении и прекращении обработки исполняются в случаях и сроки, установленные статьёй 22 Закона № 152-ФЗ. Политика не заменяет такие уведомления.

4. Права субъектов и порядок обращения

Субъект вправе бесплатно получить подтверждение обработки, её цели, основания, способы и сроки, сведения об источнике и составе своих данных, получателях и обработчиках по поручению, а также об осуществлённой или предполагаемой трансграничной передаче. Он вправе требовать уточнения, блокирования, прекращения обработки или уничтожения данных, отозвать согласие и обжаловать действия Оператора в Роскомнадзор или суд.

Обращения принимаются по электронной почте info@zubnal.ru и по адресу Оператора, указанному в разделе 1. Для отзыва достаточно ясно выразить требование и указать сведения, позволяющие найти обращение или запись и подтвердить принадлежность данных. Специальная тема письма не обязательна. При необходимости Клиника согласует безопасный способ проверки личности; не следует направлять медицинские документы и полные копии паспорта обычным сообщением без необходимости.

Формальный запрос о доступе к персональным данным оформляется с учётом части 3 статьи 14 Закона № 152-ФЗ: сведения об основном документе, удостоверяющем личность, о его выдаче, сведения об отношениях с Оператором либо иное подтверждение обработки и подпись субъекта или представителя. Электронный документ может быть подписан электронной подписью. Полномочия представителя должны быть подтверждены.

Ответ на запрос о данных и возможность ознакомления предоставляются в течение 10 рабочих дней. Продление не более чем на 5 рабочих дней допускается с мотивированным уведомлением. Отказ должен быть мотивирован законом и сообщён в установленный срок; данные других лиц без

основания не раскрываются. Субъект сообщает достоверные сведения и вправе уведомить Клинику об их изменении.

5. Принципы и правовые основания

Обработка осуществляется законно и справедливо, для конкретных заранее определённых целей. Не допускаются избыточный сбор, несовместимое объединение баз, использование сведений для иных целей без основания и хранение дольше необходимого. Клиника обеспечивает точность и актуальность данных и их удаление либо обезличивание после достижения цели, если закон не требует сохранения.

Основания определяются отдельно для каждого процесса: согласие субъекта; заключение и исполнение договора по его инициативе; исполнение обязанностей, установленных законом; иные основания статьи 6 Закона № 152-ФЗ при соблюдении прав субъекта. Обязанности по оказанию медицинской помощи, ведению медицинской документации, бухгалтерскому и налоговому учёту выполняются на предусмотренных законом основаниях.

Согласие оформляется отдельно от иных подтверждаемых документов и информации.

Ознакомление с Политикой, посещение сайта, молчание или заранее установленная отметка не заменяют согласие. Отказ от рекламных рассылок не препятствует обращению в Клинику и получению медицинской помощи. Специальные данные обрабатываются только при соблюдении дополнительных требований, указанных в разделе 7.

6. Цели, категории субъектов и состав данных

6.1. Запись через сайт и ответ на обращение. Субъекты: посетители, потенциальные пациенты и законные представители. Данные: имя, если указано; телефон для обратной связи; текст обращения без медицинских подробностей; выбранная услуга, врач или время, если это необходимо для записи. Дополнительно обрабатываются страница обращения, тип формы, дата, технический идентификатор заявки и сведения о предоставлении согласия. Основание: отдельное согласие, а в применимых случаях - действия по инициативе лица до заключения договора. Цель: ответ, уточнение запроса и согласование посещения.

6.2. Обратная связь о работе Клиники. Данные: добровольно указанные имя и телефон, оценка, содержание обращения и технические сведения отправки. Цель: рассмотрение отзыва, связь с заявителем и улучшение обслуживания. Основание: отдельное согласие; рассмотрение претензии также может требоваться законом или договором. Отправка отзыва через форму не разрешает его публичное размещение вместе с именем, изображением или медицинской информацией.

6.3. Оказание стоматологической помощи. Субъекты: пациенты и их законные представители. Данные: ФИО, дата рождения, контактные и необходимые идентификационные сведения, данные представителя и его полномочий, сведения о договоре и оплате, жалобы, анамнез, диагноз, обследования, снимки, назначения и лечение в объёме, необходимом для помощи и обязательной документации. Основания: законодательство об охране здоровья, договор и применимые основания статей 6 и 10 Закона № 152-ФЗ. Согласие в веб-форме эту обработку не подменяет.

6.4. Учёт обращений и коммуникации, включая CRM. Для организации записи и работы с обращениями могут использоваться данные из пунктов 6.1-6.2, статус обращения и история

необходимых административных контактов. Основание и срок следуют исходной цели. Медицинские сведения не должны автоматически передаваться в маркетинговую CRM. Подключение внешнего обработчика допускается лишь после определения его роли, состава данных, оснований и договорных условий; настоящее положение не подтверждает наличие конкретной CRM-интеграции сайта.

6.5. Мессенджеры и планируемые чат-боты. Для ответа на инициативное обращение могут требоваться имя, идентификатор пользователя и диалога, самостоятельно предоставленный контакт, содержание административного запроса и сведения о согласии. Телефон и электронная почта не должны собираться, если для ответа достаточно выбранного канала. Цели: справочная информация, обратная связь и организация записи. Условия предполагаемого использования «Ботхелп» приведены в разделе 10; его упоминание не означает запуск сервиса.

6.6. Маркетинговые мероприятия и конкурсы. Если Клиника организует конкретное мероприятие, до начала сбора отдельно определяются его правила, цели, необходимые данные, сроки и получатели. Возможные минимальные данные: имя, выбранный контакт, идентификатор участника и результат выполнения условий. Общая форма записи не регистрирует в конкурсе. Сведения для выдачи приза, расчётов и исполнения налоговых обязанностей запрашиваются только при фактической необходимости и законном основании. Публикация сведений об участниках требует отдельного основания, а при необходимости - отдельного согласия на распространение.

6.7. Информационные и рекламные сообщения. Организационные ответы и согласование записи относятся к исходному обращению или договору. Рассылки о предложениях и продвижение услуг допускаются только при предварительном отдельном согласии в применимых случаях по статье 15 Закона № 152-ФЗ и статье 18 Закона № 38-ФЗ «О рекламе». Для них используются только согласованные контакты и сведения о подписке. Согласие на обратную связь не включает рекламу; по требованию получателя рекламная обработка прекращается немедленно.

6.8. Работа, безопасность и аналитика сайта. Для доставки страниц и защиты форм используются технические сведения о запросе, IP-адрес, параметры браузера, идентификаторы сессии и заявки; антиспам использует также хешированные идентификаторы. Для оценки посещаемости используются данные, описанные в разделе 8. Цели и состав технической обработки не дают права использовать имя, телефон или медицинские сведения для рекламного профилирования.

6.9. Выполнение обязательных требований. Сведения о договорах, платежах и обращениях обрабатываются в необходимом объёме для бухгалтерского и налогового учёта, рассмотрения законных требований, защиты прав и ответа уполномоченным органам. Основания и сроки устанавливаются соответствующим законодательством. Необязательные сведения нельзя запрашивать только потому, что они перечислены в Политике.

7. Медицинские данные и специальные условия

Сведения о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при обследовании и лечении, составляют врачебную тайну в соответствии со статьёй 13 Закона № 323-ФЗ. Доступ ограничивается лицами, которым он необходим для законного выполнения обязанностей; они обязаны сохранять конфиденциальность.

Обработка данных о здоровье для профилактики, диагностики и оказания медицинских услуг допускается при соблюдении пункта 4 части 2 статьи 10 Закона № 152-ФЗ, в том числе требования

об обработке лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным сохранять врачебную тайну. В иных случаях требуется самостоятельное предусмотренное законом основание, включая письменное согласие, когда оно необходимо.

Онлайн-согласие на запись не является согласием на медицинское вмешательство, раскрытие врачебной тайны, обработку биометрических данных для идентификации или публичное распространение данных. Информированное добровольное согласие на вмешательство и иные необходимые медицинские документы оформляются отдельно.

Через общие формы и маркетинговые чат-боты не запрашиваются диагнозы, снимки, медицинские документы, паспортные копии и иные избыточные сведения. Если такие сведения поступили по инициативе пользователя, Клиника должна ограничить доступ, определить законность и необходимость обработки и при отсутствии основания удалить их, не используя для рекламы.

Публикация фотографий, отзывов и клинических случаев с возможностью определить пациента допускается только при наличии необходимых самостоятельных оснований, включая согласие на распространение персональных данных и раскрытие врачебной тайны, когда они требуются. Для несовершеннолетних и представителей учитываются требования к полномочиям и возрасту; согласие одного отправителя не предоставляет автоматически права обрабатывать данные другого лица.

8. Сбор, хранение, cookies и веб-аналитика

Данные предоставляются субъектом непосредственно при заполнении формы, обращении по телефону, электронной почте или выбранному каналу связи, а также при оформлении отношений с Клиникой. При получении данных от другого лица Оператор проверяет правовое основание и исполняет обязанность информирования субъекта, если закон не предусматривает исключение.

При сборе персональных данных граждан Российской Федерации запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение и извлечение выполняются с использованием баз данных на территории Российской Федерации с учётом части 5 статьи 18 Закона № 152-ФЗ. Это требование относится и к выбору обработчиков. Оно не является заявлением о географии всех инфраструктур сторонних мессенджеров.

Заявки сайта передаются серверной службой в служебную почту Клиники. Их доставка не означает публикацию. Уполномоченные работники используют сведения для обработки обращения. Поставщики хостинга, связи и почтовых услуг получают доступ только в объёме, необходимом для соответствующей услуги и на применимых законных и договорных основаниях.

Сайт использует «Яндекс.Метрику», включая Вебвизор, для анализа посещаемости, навигации и работы интерфейса. Сервис может обрабатывать cookie-идентификаторы, IP-адрес, сведения об устройстве и браузере, посещённые страницы, источник перехода и действия на сайте. Получатель - ООО «ЯНДЕКС» (119021, г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 16); условия сервиса доступны по адресу <https://yandex.ru/legal/confidential/>. Поля имени, телефона и текста обращения помечены в интерфейсе для исключения записи их содержимого средствами аналитики; контактные и медицинские данные не предназначены для передачи в цели аналитики.

Технические данные применяются для работы и безопасности сайта на соответствующих основаниях статьи 6 Закона № 152-ФЗ; для дополнительной обработки, требующей согласия, оно должно быть получено отдельно. Настоящая Политика не устанавливает презумпцию согласия на

аналитику при простом посещении. Пользователь может ограничить cookies средствами браузера и заблокировать счётчик, в том числе средствами защиты от отслеживания; это не препятствует обращению в Клинику по телефону.

Стандартные UTM-метки источника перехода сохраняются в хранилище сессии вкладки и при отправке заявки могут прилагаться к ней. Они не должны содержать сведения о пациенте. После окончания сессии вкладки такое хранилище очищается браузером; в почтовой заявке метки хранятся в пределах цели обработки обращения. Встроенная карта и переходы на внешние площадки предполагают взаимодействие с соответствующими сервисами по их условиям.

9. Действия, способы и сроки обработки

В пределах соответствующей цели Оператор выполняет сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, предоставление и доступ уполномоченным лицам, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение. Обработка может быть автоматизированной, неавтоматизированной и смешанной. Распространение не входит в обычную обработку заявки и требует отдельного основания.

Обращение хранится до завершения ответа и согласования записи либо до отзыва согласия, если отсутствует другое законное основание. Если возникли договорные отношения, сведения, необходимые для договора, медицинской помощи, учёта или защиты прав, сохраняются в пределах соответствующего основания и обязательных сроков. Медицинская документация хранится по применимым обязательным срокам, а не до отзыва согласия на веб-форму. Бессрочное хранение всех обращений только на основании согласия не допускается.

Для конкретного маркетингового мероприятия срок определяется его правилами и отдельным согласием до начала сбора; для рекламы - сроком отдельного согласия с немедленным прекращением рекламной обработки по требованию. Технические журналы и идентификаторы сохраняются только на период, необходимый для обеспечения работы, безопасности и расследования инцидентов. Для данных, требующих обязательного хранения, применяется установленный законом срок.

После достижения цели или отзыва согласия при отсутствии другого основания Оператор прекращает обработку и уничтожает данные в срок не более 30 дней. При невозможности уничтожить их в этот срок данные блокируются и уничтожаются в срок не более 6 месяцев, если иной срок не установлен федеральным законом. Уничтожение у обработчика должно быть обеспечено и подтверждено в установленном порядке.

Уточнение подтверждённо неточных данных производится в течение 7 рабочих дней. Неправомерная обработка прекращается не позднее 3 рабочих дней после выявления; если обеспечить правомерность невозможно, данные уничтожаются не позднее 10 рабочих дней. При требовании о прекращении обработки применяется срок 10 рабочих дней с возможным продлением не более чем на 5 рабочих дней с мотивированным уведомлением, кроме предусмотренных законом исключений.

Оператор сообщает субъекту об исправлении и принятых мерах и принимает меры к уведомлению получателей данных. Удаление записей и уничтожение носителей выполняются способом, исключающим восстановление в применимой информационной системе; подтверждение оформляется по действующим требованиям. Решения, порождающие

юридические последствия для субъекта, не должны приниматься исключительно автоматически без оснований и гарантий статьи 16 Закона № 152-ФЗ.

10. Получатели, поручение обработки и планируемый «Ботхелп»

Доступ работников ограничивается служебной необходимостью. Предоставление другим лицам допускается при наличии согласия либо иного предусмотренного законом основания. Передача уполномоченным государственным органам выполняется только в предусмотренном законом объеме. Ответственность Оператора перед субъектом при поручении обработки сохраняется.

Поручение обработки оформляется договором с перечнем данных, операций и целей, обязанностями соблюдать конфиденциальность, требования локализации и безопасности, предоставлять подтверждающие документы, уведомлять об инцидентах и выполнять прекращение обработки. Наличие публичной политики поставщика само по себе не подтверждает заключение договора с Клиникой.

Клиника планирует использовать «Ботхелп» для административных коммуникаций через чат-боты, в том числе в Telegram и MAX. Поставщик: ООО «Ботхелп», ИНН 3257037015, КПП 325701001, ОГРН 1153256015989; адрес: 241050, г. Брянск, ул. Дуки, д. 65, офис 404. Его опубликованные условия предусматривают роль обработчика данных подписчиков по поручению клиента сервиса: <https://bothelp.io/ru/oferta> и <https://bothelp.io/ru/policy>.

Планируемые цели: ответы на административные запросы, передача обращения сотруднику и организация записи. Минимальный состав: имя и идентификатор пользователя/диалога, добровольно переданный контакт, содержание немедицинского запроса, дата и статус диалога, сведения о согласии. Предполагаемые операции: получение, запись, систематизация, хранение, уточнение, использование, предоставление уполномоченным сотрудникам, блокирование и удаление в пределах поручения.

На дату этой редакции использование «Ботхелп» описано как планируемое. До начала передачи Клиника должна оформить применимое поручение, проверить фактическую схему и места обработки, ограничения доступа, сроки удаления, условия конфиденциальности и защиты, а также получать необходимые отдельные согласия в самом канале. Текст Политики не подтверждает действующее подключение, заключение договора или фактическое размещение данных в конкретном центре обработки.

Сервис не предназначается этой Политикой для передачи снимков, диагнозов, медицинских документов, банковских реквизитов или паспортных копий. Реклама и участие в мероприятиях не включаются автоматически в административный диалог и требуют собственных оснований. Операторы мессенджеров обрабатывают данные по своим условиям; выбор канала не отменяет обязанностей Клиники.

Прямая трансграничная передача данных из форм сайта Клиникой не предусмотрена. Перед запуском новых каналов, включая иностранные платформы, Оператор обязан отдельно проверить наличие трансграничной передачи, основания, сведения о получателях и выполнить требования статьи 12 Закона № 152-ФЗ, включая предварительное уведомление Роскомнадзора и соблюдение установленных ограничений. Общее согласие не подменяет этот порядок.

11. Конфиденциальность и обеспечение безопасности

Оператор и лица, получившие доступ к данным, обязаны не раскрывать и не распространять их без самостоятельного законного основания. Требования к защите определяются с учётом состава данных, целей, угроз и применимых нормативных актов, включая статьи 18.1 и 19 Закона № 152-ФЗ, постановления Правительства РФ № 1119 и № 687.

Оператор обязан установить правила доступа и учёта носителей, раздельность обработки несовместимых целей, порядок восстановления и уничтожения, защиту информационных систем и каналов передачи, контроль мер и действий работников. Применимые меры включают ограничение полномочий, защиту учётных записей, регистрацию существенных событий, предотвращение и выявление неправомерного доступа и реагирование на инциденты. Уровень защищённости и набор средств определяются для конкретной системы; Политика не заявляет о неподтверждённой сертификации.

При выявлении неправомерной или случайной передачи, повлекшей нарушение прав субъектов, Оператор обязан уведомить Роскомнадзор в течение 24 часов о происшедшем, предполагаемых причинах, вреде и принятых мерах, а в течение 72 часов - о результатах внутреннего расследования и установленных виновных лицах при их наличии, в соответствии с частью 3.1 статьи 21 Закона № 152-ФЗ. Применимые обязанности взаимодействия с уполномоченными органами сохраняются.

Работники и привлечённые лица несут установленную законом и договором ответственность. Сообщения о возможных нарушениях принимаются по адресу info@zubnal.ru; Клиника должна проверить обстоятельства, ограничить последствия и принять необходимые меры.

12. Заключительные положения

Редакция от 20 октября 2026 года применяется с момента размещения на сайте. Актуальный текст доступен по постоянному адресу <https://zubnal.ru/privacy/>, версия PDF и самостоятельное согласие размещаются в разделе <https://zubnal.ru/documents/>. Изменение Политики не расширяет ранее полученное согласие автоматически; для новой цели требуется новое основание.

Для вопросов, отзыва согласия и реализации прав: info@zubnal.ru; почтовый адрес: 420081, Республика Татарстан, г. Казань, проспект Альберта Камалеева, д. 12, пом. 1002; телефон: +7 (987) 225-85-22. Действуют сроки и порядок, изложенные в разделах 4 и 9. Неурегулированные вопросы разрешаются по законодательству Российской Федерации.