

## **Политика конфиденциальности (обработки и защиты персональных данных)**

### **АО «Коммунальщик»**

Политика конфиденциальности персональной информации (далее – Политика) действует в отношении всей информации, которую АО «Коммунальщик» может получить о пользователе сети Интернет (далее – Пользователь) во время использования им сайта <https://kommunalschik-anapa.ru/> (в том числе с использованием мобильного приложения; далее – Сайт) в ходе исполнения АО «Коммунальщик» (далее «АО «Коммунальщик»») или «Оператор») любых соглашений и договоров с Пользователем.

Использование Сайта означает безоговорочное согласие Пользователя с настоящей Политикой и указанными в ней условиями обработки его персональной информации; в случае несогласия с этими условиями Пользователь должен воздержаться от использования Сайта.

Размещенные на сайте ссылки на иные информационные ресурсы (в том числе на личный кабинет расчетного центра) не является предметом настоящей Политики и регламентируется политикой информационного ресурса, на который переходит Пользователь.

- **Персональная информация Пользователей (персональные данные), которую обрабатывает АО «Коммунальщик»**

В рамках настоящей Политики под «персональной информацией пользователя» понимаются:

- Персональная информация, осознано предоставленная заполнения и отправки форм Сайта;
- Данные для авторизации в личном кабинете, осознано предоставленные Пользователем во время процедуры регистрации на Сайте, такие как ФИО, телефон, электронный адрес, адрес проживания, иная информация, которую Пользователь сам пожелал сообщить.
- Техническая информация, автоматически собираемая программным обеспечением Сайта во время его посещения.
- Данные, собираемые метрическими программами (в т.ч. Яндекс.Метрика, если таковые используются) – в объеме не более, чем перечисленные выше.

Во время посещения Пользователем Сайта, администрации Сайта автоматически становится доступной информация из стандартных журналов регистрации сервера (server logs). Сюда включается IP-адрес компьютера (или прокси-сервера, если он используется для выхода в Интернет), имя Интернет-провайдера, имя домена, тип браузера и операционной системы, информация о сайте, с которого Пользователь совершил переход на Сайт, страницах Сайта, которые Пользователь посещает, дате и времени этих посещений, файлах, которые Пользователь загружает. Эта информация анализируется в агрегированном (обезличенном) виде для анализа посещаемости Сайта, и используется при разработке

предложений по его улучшению и развитию (допускается использование в т.ч. метрических программ, за исключением трансграничной передачи данных).

Связь между IP-адресом Пользователя и его персональной информацией никогда не раскрывается третьим лицам, за исключением тех случаев, когда это требует законодательство.

Информация о посещении Сайта фиксируется установленными статистическими счетчиками Сайта.

- **Цели обработки персональной информации Пользователей.**

АО «Коммунальщик» собирает и хранит только ту персональную информацию, которая необходима для предоставления ресурсов Сайта или исполнения соглашений с Пользователем, за исключением случаев, когда законодательством предусмотрено обязательное хранение информации в течение определенного законом срока. В частности, в целях исполнения Жилищного законодательства, АО «Коммунальщик» осуществляет ведение персонифицированного учета (в том числе для информационно-справочного обслуживания, осуществления заявок на обслуживание, реализации жалоб и предложений); исполнение договорных и иных гражданско-правовых отношений при осуществлении Управляющей Компанией хозяйственной деятельности, повышение оперативности и качества обслуживания клиентов, установленного правилами Управляющей Компании, а также исполнение Приказа Минстроя России от 13.02.2025 N 77/пр, касающееся размещения информации в ГИС ЖКХ.

В рамках вышеизложенного, целями обработки (как с использованием средств автоматизации, так и без использования) являются:

- Идентификация, регистрация, авторизация Пользователя;
- Установление с Пользователем обратной связи, включая направление уведомлений, запросов и ответов по ним касающихся использования Сайта и (или) Приложения, оказания услуг, обработка запросов и заявок от Пользователя;
- Направление маркетинговой и рекламной информации Пользователю;
- Взаимодействие с Пользователем для оформления/предоставления услуг Оператора и его партнерских организаций (преддоговорное взаимодействие), а также с целью записи на прием, запроса информации от Оператора, оформление заявки на оказание/выполнение услуг, оформление жалобы/претензии к Оператору (сотруднику Оператора);
- Информирование Пользователя об услугах и акциях Оператора и его партнерских организаций, а также подготовка Пользователю индивидуальных предложений;
- Заказ и оплата услуг Оператора или его партнерских организаций, разместивших свои услуги на Сайте и в Приложении;
- Анализ по улучшению качества услуг, Сайта и Приложения.
- Обеспечение соблюдения требований законодательства Российской Федерации;
- Использование иного функционала, представленного на Сайте и (или) в Приложении.

Обезличенные данные Пользователей, собираемые с помощью сервисов интернет-статистики, служат для сбора информации о действиях Пользователей на сайте, улучшения качества сайта и его содержания.

- **Условия обработки персональной информации Пользователей, удаления и ее передачи третьим лицам**

АО «Коммунальщик» хранит персональную информацию Пользователей в соответствии с внутренними регламентами.

Персональная информация Пользователей, предоставленная через формы Сайта, не хранится на Сайте в сети Интернет, используется исключительно для предоставления услуги.

В отношении персональной информации Пользователя сохраняется ее конфиденциальность и исключен общий доступ неограниченному кругу лиц.

АО «Коммунальщик» не предоставляет персональную информацию Пользователей Сайта третьим лицам, кроме случаев, когда это прямо может потребовать законодательство (например, по запросу суда).

Удаление персональной информации происходит по письменному обращению Пользователя или его законного представителя в АО «Коммунальщик».

Кроме того, в случае достижения цели обработки персональных данных АО «Коммунальщик», в соответствии с ч.4. ст.21 ФЗ-152 «О персональных данных», прекращает обработку персональных данных или обеспечивает ее прекращение (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению АО «Коммунальщик») и уничтожает персональные данные или обеспечивает их уничтожение (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению АО «Коммунальщик») в срок, не превышающий тридцати дней с даты достижения цели обработки персональных данных, если иное не предусмотрено договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных, иным соглашением между АО «Коммунальщик» и субъектом персональных данных либо если АО «Коммунальщик» не вправе осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных на основаниях, предусмотренных настоящим Федеральным законом или другими федеральными законами.

При обработке персональных данных Пользователей АО «Коммунальщик» руководствуется Федеральным законом №152 «О персональных данных».

- **Сроки обработки и хранения персональных данных**

Сроки хранения документов (в т.ч. в электронном виде), содержащих персональные данные субъектов, определяются в соответствии со сроком действия договора (если не предусмотрено иного – Договором управления МКД) с субъектом персональных данных,

Федеральным законом РФ «Об архивном деле в Российской Федерации» № 125-ФЗ от 22.10.2004 г., сроком исковой давности, а также иными требованиями законодательства РФ. По истечении сроков хранения таких документов они подлежат уничтожению (в соответствии с «Положением об уничтожении персональных данных», действующем в АО «Коммунальщик»).

Кроме того, сроки обработки и хранения персональных данных клиентов и контрагентов АО «Коммунальщик», определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации. С учетом положений законодательства Российской Федерации, устанавливаются следующие сроки обработки и хранения персональных данных:

- персональные данные, обрабатываемые в рамках исполнения договоров, обрабатываются в течении срока действия договора и три года после его исполнения для защиты прав в случае предъявления иска в связи с исполнением договора.

- договоры и дополнительные соглашения к ним пять лет после истечения срока действия договора согласно статьи 436, 440 «Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения», утв. Приказом Минкультуры России от 25.08.2010 N 558.

- **Обработка персональной информации при помощи файлов Cookie и счетчиков.**

Файлы cookie, передаваемые Сайтом оборудованию Пользователя и оборудованием Пользователя Сайта, могут использоваться АО «Коммунальщик» в статистических и исследовательских целях, а также для улучшения разделов Сайта.

Пользователь осознает, что оборудование и программное обеспечение, используемые им для посещения Сайта в сети интернет могут обладать функцией запрета операций с файлами cookie (для любых сайтов или для определенных сайтов), а также удаления ранее полученных файлов cookie.

АО «Коммунальщик» вправе установить, что предоставление определенного раздела Сайта возможно лишь при условии, что прием и получение файлов cookie разрешены Пользователем.

Структура файлов cookie, его содержание и технические параметры определяются АО «Коммунальщик» и могут изменяться без предварительного уведомления Пользователя.

Счетчики, размещенные АО «Коммунальщик» на Сайте, могут использоваться для анализа файлов cookie Пользователя, для сбора и обработки статистической информации об использовании Сайта, а также для обеспечения работоспособности Сайта в целом или их отдельных функций в частности. Технические параметры работы счетчиков определяются АО «Коммунальщик» и могут изменяться без предварительного уведомления Пользователя.

- **Меры, применяемые для защиты персональной информации Пользователя**

АО «Коммунальщик» принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты персональной информации Пользователя от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ней третьих лиц.

В частности, безопасность персональных данных, которые обрабатываются АО «Коммунальщик», обеспечивается путем реализации правовых, организационных и технических мер, необходимых для выполнения в полном объеме требований действующего законодательства в области защиты персональных данных.

- АО «Коммунальщик» обеспечивает сохранность персональных данных и принимает все возможные меры, исключающие доступ к персональным данным неуполномоченных лиц.

- Персональные данные Пользователя никогда, ни при каких условиях не будут переданы третьим лицам, за исключением случаев, связанных с исполнением действующего (в том числе Жилищного) законодательства.

- В случае выявления неточностей в персональных данных, Пользователь может актуализировать их самостоятельно, путем направления Оператору уведомления на адрес электронной почты АО «Коммунальщик» (указанной на сайте).

- Срок обработки персональных данных является неограниченным (за исключением случаев, указанных в настоящей Политике и определенных действующим Законодательством). Пользователь может в любой момент отозвать свое согласие на обработку персональных данных, направив Оператору уведомление на адрес электронной почты АО «Коммунальщик» (указанной на сайте).

- **Изменение Политики конфиденциальности. Применимое законодательство**

АО «Коммунальщик» имеет право вносить изменения в настоящую Политику конфиденциальности. При внесении изменений в актуальной редакции указывается дата последнего обновления. Новая редакция Политики вступает в силу с момента ее размещения, если иное не предусмотрено новой редакцией Политики. Действующая редакция постоянно доступна на странице по адресу <https://kommunalschik-anapa.ru/>.

К настоящей Политике и отношениям между Пользователем и АО «Коммунальщик», возникающим в связи с применением Политики конфиденциальности, подлежит применению право Российской Федерации.

- **Обратная связь. Вопросы и предложения**

Все предложения или вопросы по поводу настоящей Политики Пользователь вправе направлять по адресу: 353454, Краснодарский край, г. Анапа, ул. Ленина, 141.

*Дата публикации «02» апреля 2026г.*