

## ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И ЗАЩИТЫ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ (пользовательское соглашение)

### 1. Общие положения

- 1.1. ООО «АВА-ПЕТЕP» (Санкт-Петербург, Литейный пр., д. 55а, лит. А, пом. 3-Н, ком. 31, 1 эт.), далее — «Оператор», действующее в соответствии с законодательством Российской Федерации, являющееся администратором следующего (-их) сайта (-ов) в телекоммуникационной сети Internet: [www.avaclinic.ru](http://www.avaclinic.ru) (далее «Сайт», «Сайты»), а также мобильных приложений «Скандинавия» с целью обеспечить недопущение несанкционированного использования персональных данных, полученных от каждого из посетителей (пользователей) вышеуказанных Сайтов настоящим положением определяет порядок обращения с персональными данными пользователей Сайтов.
- 1.2. Настоящее положение разработано с целью упорядочить обращение с персональными данными пользователей Сайта и направлено на обеспечение соблюдения законных прав и интересов пользователей, обеспечение защиты их прав и свобод при обработке персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну в связи с необходимостью получения, сбора, систематизации, анализа, хранения и при необходимости передачи (предоставление доступа) в определенных настоящим положением пределах сведений, составляющих персональные данные для достижения законных целей деятельности Сайтов.
- 1.3. Оператор собирает и обрабатывает персональные данные, статистическую информацию в соответствии с настоящей политикой.
- 1.4. Сведения о персональных данных Пользователя относятся к числу конфиденциальных (составляющих охраняемую законом тайну). Режим конфиденциальности в отношении персональных данных снимается в случаях, предусмотренных законодательством.
- 1.5. Оператор вправе осуществлять с полученными персональными данными пользователей все законные необходимые действия, связанные исключительно с достижением цели, для которой создан и используются Сайты или мобильные приложения, а также в процессе дистанционного взаимодействия с пользователем в процессе оказания услуг.

### 2. Основные термины

- **Блокирование персональных данных** — временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных).
- **Врачебная тайна** — сведения о факте обращения пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении;
- **Документированная информация** — зафиксированная на материальном носителе путем документирования информация с реквизитами, позволяющими определить такую информацию или ее материальный носитель.
- **Информация** — сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления.
- **Обезличивание персональных данных** — действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных.
- **Обработка персональных данных** — любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.
- **Оператор** — лицо, самостоятельно или совместно с другими лицами организующие и (или) осуществляющие обработку персональных данных, а также определяющие цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными. Оператор — лицо, самостоятельно или совместно с другими лицами организующие и (или) осуществляющие обработку персональных данных, а также определяющие цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными.
- **Персональные данные** — любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе, но не ограничиваясь: Фамилия, имя, отчество пользователя, пол, день, месяц и год и место рождения, гражданство, адрес места жительства, биометрические и паспортные данные, семейное положение, состав семьи, профессия, место работы, адрес(-а) электронной почты, номер(-а) телефона(-ов), банковские данные в том объеме, в котором они необходимы для оплаты услуг, реквизиты полиса ОМС (ДМС), страховой номер индивидуального лицевого счета в Пенсионном фонде России (СНИЛС), изображение гражданина, запись его голоса, видеозапись консультации, информацию о факте обращения Пациента за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении, а также любые иные данные, прямо или косвенно относящиеся к определенному или определяемому физическому лицу, идентифицирующие субъекта персональных

данных, которые могут быть получены в ходе оказания медицинских услуг, а также другая информация, сообщённая о себе пользователем на основании которой возможна идентификация субъекта персональных данных.

- **Пользователь** — лицо, осуществляющее с использованием телекоммуникационных каналов доступ к содержанию и сервисам Сайтов, мобильных приложений.
- **Предоставление персональных данных** — действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц.
- **Распространение персональных данных** — действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц.
- **Уничтожение персональных данных** — действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных.

### 3. Обработка персональных данных

3.1. Источником информации обо всех персональных данных пользователя является непосредственно сам пользователь любого из Сайтов Оператора. Оператор может получать данные из ЕСИА с согласия пользователя. Регистрируясь на любом из Сайтов Оператора, либо заполняя форму обратной связи, пользователь тем самым дает согласие на обработку его персональных данных для целей оказания услуг Оператором, а также для иных целей, указанных в настоящей политике или отдельном согласии на обработку персональных данных. Пользователь подтверждает права в отношении созданной таким образом учетной записи.

3.2. Оператор при обработке персональных данных обязан принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от несанкционированного, неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных:

- ограничение и регламентация состава работников, имеющих доступ к персональным данным;
- реализация разрешительной системы доступа пользователей к информационным ресурсам, программно-аппаратным средствам обработки и защиты информации;
- осуществление антивирусного контроля, предотвращение внедрения в корпоративную сеть вредоносных программ (программ-вирусов) и программных закладок;
- обнаружение вторжений в корпоративную сеть Оператора, нарушающих или создающих предпосылки к нарушению установленных требований по обеспечению безопасности персональных данных;
- резервное копирование информации;
- организация пропускного режима на территорию Оператора;

3.3. При определении объема и содержания обрабатываемых персональных данных Оператор руководствуется Конституцией РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.4. Защита персональных данных пользователя от неправомерного их использования обеспечивается Оператором за счет его средств в порядке, установленном федеральным законом.

Оператор ответственно относится к вопросу конфиденциальности своих пользователей и уважает право каждого пользователя сайта на конфиденциальность.

Оператор гарантирует, что никакая полученная от Вас информация никогда и ни при каких условиях не будет предоставлена третьим лицам без Вашего согласия, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Компания гарантирует, что персональные данные, передаваемые Вами Компании, будут обрабатываться в строгом соответствии с действующим законодательством.

3.5. Информация о гарантиях конфиденциальности при использовании платежных банковских карт:

Оператор обращает Ваше внимание на то, что при совершении Вами платежей с использованием платежных банковских карт, безопасность обработки платежей, в том числе и Интернет-платежей, гарантируется банками-партнерами: ОАО «Сбербанк России». Все ресурсы банков — партнеров соответствуют стандартам безопасности, имеют все необходимые разрешения и сертификаты.

При проведении платежей предоставляемая Вами персональная информация (имя, адрес, телефон, e-mail, номер банковской карты) является конфиденциальной и не подлежит разглашению ни при каких условиях. Данная информация не сохраняется на Web-сервере Оператора и предоставляется только банку-партнеру. Никакая информация о платежах, кроме уведомления об оплате, банками-партнерами Оператора не передается.

При передаче информации используются специальные технологии безопасности карточных онлайн-платежей, обработка данных ведется на безопасном высокотехнологичном сервере процессинговой компании.

#### Процесс передачи данных при проведении платежа:

Для оплаты (ввода реквизитов Вашей карты) Вы будете перенаправлены на платёжный шлюз ПАО СБЕРБАНК. Соединение с платёжным шлюзом и передача информации осуществляется в защищённом режиме с использованием протокола шифрования SSL. В случае если Ваш банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa, MasterCard SecureCode, MIR Accept, J-Secure для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля.

Сайт Оператора поддерживает 256-битное шифрование. Конфиденциальность сообщаемой персональной

информации обеспечивается ПАО СБЕРБАНК. Введённая информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платёжных систем МИР, VISA Int., MasterCard Europe Sprl,

3.6. Персональные данные и сведения, составляющие врачебную тайну, при оказании телемедицинской консультации (оказание услуг с применением средств, обеспечивающих дистанционное взаимодействие) и записи на такую консультацию обрабатываются в электронной форме (с правом отражения полученной информации в бумажных документах) в целях:

- Контакта с пользователем с целью подтверждения записи на телемедицинскую консультацию, Оформления документов, предусмотренных законодательством и иными нормативными актами,
- Обработка персональных данных в Личном кабинете,
- Записи на телемедицинскую консультацию,
- Контакта с пользователем с целью уведомления о предстоящей телемедицинской консультации, технического инструктажа, отправки ссылки на сервис видеосвязи с врачом,
- Оказания телемедицинской консультации, формирования заключения по итогу оказанной услуги, а также хранения сопутствующих материалов (материалы, полученные по результатам дистанционного взаимодействия медицинских работников и пациентов (или их законных представителей),
- Отправки пользователю заключения по итогу оказанной услуги, если подписаны юридические документы, позволяющие направлять такие документы Пользователю (если подключен Личный кабинет – размещение заключения в Личном кабинете),
- Контакта с пользователем с целью организации оплаты телемедицинской консультации,
- Сбора статистики об использовании услуги, сбор обратной связи об оказанной услуге,
- Контакта с пользователем для сбора обратной связи о качестве предоставленной услуги,
- Контакта с пользователем с целью проактивного информирования о наличии телемедицинской консультации и предложения записи.

3.7. Контакт с пользователем для оказания телемедицинской консультации может осуществляться посредством телефонного звонка, в том числе, с помощью средств связи, предоставляемых ООО «Фастком», адрес: г. Москва, ул. Мытная, д. 66, 3 этаж, а также с помощью иных средств, обеспечивающих дистанционное взаимодействие, а в случаях предусмотренных согласием на обработку персональных данных - SMS-сообщения, e-mail рассылки, push-сообщений, сообщения в мессенджерах или иным способом, указанном в оферте Оператора об оказании медицинских услуг с помощью телемедицинских технологий. При оказании медицинских услуг с помощью телемедицинских технологий, помимо вышеуказанных персональных данных, осуществляется обработка сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе с помощью указанных средств связи, с чем Пользователь соглашается при заказе услуги, оказываемой с помощью телемедицинских технологий. Оператор гарантирует конфиденциальность данных и соблюдение законодательства в части сохранения врачебной тайны.

Пользователь Сайта или одноименного мобильного приложения, подтверждает, что:

- обладает всеми необходимыми правами, позволяющими ему осуществлять регистрацию (создание учетной записи) на Сайте;
- указывает достоверную информацию о себе в необходимых объемах,
- заботится о своевременности внесения изменений в ранее предоставленную информацию при появлении такой необходимости, включая но не ограничиваясь, изменение номера телефона, адреса электронной почты и иных персональных данных.

Оператор сайта предоставляет доступ к персональным данным Пользователя только тем работникам, партнерам которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта, Сервисов и оказания услуг, выбранных Пользователем.

#### **4. Доступ к персональным данным**

Оператор обязуется обеспечивать недопущение несанкционированного и нецелевого доступа к персональным данным пользователей Сайтов. При этом санкционированным и целевым доступом к персональным данным пользователей Сайтов будет считаться доступ уполномоченных Оператором лиц рамках целей деятельности и тематике Сайтов.

Оператор обязуется не передавать личные данные третьим лицам без согласия пользователя, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

#### **5. Права пользователя**

Пользователь Сайта имеет право получать информацию, касающуюся обработки его персональных данных. Пользователь Сайта вправе обжаловать в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных или в судебном порядке неправомерные действия или бездействия Сайта при обработке и защите его персональных данных.

#### **6. Информационные сообщения**

Заполнив форму обратной связи или зарегистрировавшись на Сайте, либо воспользовавшись иным сервисом сайта, Пользователь дает свое согласие на получение информационных и рекламных рассылок посредством электронной почты, SMS-сообщений, а также по указанному Пользователем номеру телефона, еженедельно или периодически. Для отзыва своего согласия Пользователь может обратиться с письменным заявлением к Оператору,



ООО «АВА-ПЕТЕР»  
Юридический адрес: 191014, г. Санкт-Петербург,  
Литейный пр., д. 55а, лит. А, пом. 3-Н ком. 31 эт.1  
ИНН 7825052242, КПП 784101001  
ОГРН 1027809228072 ОКПО 23172063

или на адрес электронной почты: [rec.mis@avaclinic.ru](mailto:rec.mis@avaclinic.ru), а также обратившись по телефону +7 (812) 600-77-77.  
Оператор также оставляет за собой право изменения Политики конфиденциальности в любое время с целью дальнейшего совершенствования системы защиты от несанкционированного доступа к сообщаемым Вами персональным данным.  
Подробнее о порядке обработки персональных данных ООО "АВА-ПЕТЕР" можно узнать [здесь](#)