Политика конфиденциальности

(для веб-платформы «NEIPIX - ИИ-ассистенты», домены: **neipix.com**, **sapp24.ru**)
Версия: 1.1
Дата вступления в силу: 25 августа 2025 г.

Кто мы (Оператор):
Общество с ограниченной ответственностью «СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ» (**ООО «САПП»**).
ИНН 9102299273, КПП 910201001, ОКПО 71417956, ОГРН 1249100012908.
Юр./почтовый адрес: 295001, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Крылова, зд. 155, литер Г, каб. 198.
E-mail: **sapp24@mail.ru**, тел.: **+7 978 671-40-06**.
Эта политика объясняет простым языком, какие данные мы получаем, зачем это делаем и как вы ими управляете. Подробная юридическая часть — в «Политике обработки персональных данных» (при несоответствии действует именно она).

---

1. Что за сервис

«NEIPIX - ИИ-ассистенты» — платформа готовых чат- и голосовых ботов (продажи, поддержка, бухгалтер, «юрист-лайт» и др.). Боты работают в Telegram и через виджет на сайте, есть интеграция с Битрикс24 (позже — amoCRM). Для корпоративных данных предусмотрены on-prem коннекторы к вашим базам (RAG/документы/каталоги).

2. Какие данные мы получаем

Аккаунт и оплата. Имя/название компании, e-mail, телефон, ID мессенджера, статус оплаты (через платёжного провайдера), история тарифов.
Диалоги и голос. Тексты переписок, голосовые сообщения и их расшифровки, вложения (если разрешили), метаданные сеансов (время, канал, язык, конверсии).
CRM-данные (по интеграции). Карточки лидов/сделок, статусы, теги, события.
Техданные сайта/кабинета. IP, user-agent, cookie/SDK-идентификаторы, журналы ошибок.
Данные для RAG/on-prem. Ваши документы/БЗ/каталоги — хранятся у вас; в облако уходят только результаты обработки (например, эмбеддинги) — строго по договорённости.

3. Зачем это нужно

— Запуск и работа ботов (понимать речь/текст, формировать ответы, записывать результат в CRM).
— Поддержка и улучшение сервиса; отчёты (диалоги, статусы, конверсии,

«менеджерочасы», экономия).
— Биллинг и клиентская поддержка.
— Маркетинговые рассылки — **только при отдельном согласии**.
— Информационная безопасность и предотвращение злоупотреблений.

4. На чём основана обработка

— **Договор** с вами (оказание услуг платформы).
— **Закон** (например, фискальные чеки).
— **Согласие** (маркетинг, cookie-категории «аналитика/реклама», запись/транскрибация голоса, профилирование).
— **Законный интерес** (безопасность, защита прав, анти-фрод).

5. Важные ограничения

— Не собираем специальные категории данных и **не используем биометрию** для идентификации. Голос — только для ответа и качества.
— Юридически значимых решений **без участия человека** не принимаем. Профилирование нужно для приоритизации и маршрутизации обращений.
— Ваши on-prem данные остаются у вас; круг и объём передаваемых в облако результатов фиксируем в договоре.
— Подрядчики (ASR/TTS/LLM/аналитика) **не обучают** свои модели на ваших данных без отдельного согласия.

6. Cookie и SDK

Мы используем cookie/SDK трёх типов:
(a) **необходимые** — без них сервис не работает;
(b) **аналитика** — помогает понимать, что улучшить;
(c) **реклама** — чтобы показывать релевантные предложения.
Аналитика/реклама включаются **только после согласия** в баннере. В баннере — равноправные кнопки: **«Принять все» / «Отклонить все» (кроме необходимых) / «Настроить»**. Настройки можно менять в «Управлении cookie». Подробности — в Политике cookie.

7. Маркетинг и реферальные программы

Рассылки (e-mail/SMS/мессенджеры) отправляем **только при согласии**. Отписаться можно одной ссылкой в письме/сообщении или в кабинете. Реферальные коды/ссылки могут создавать технические идентификаторы для учёта вознаграждений.

8. С кем делимся данными (категории получателей)

— Облако/хостинг/CDN/резерв;
— Провайдеры ИИ/ASR/TTS и антиспам-сервисы;

— Платёжные провайдеры и ОФД;
— Мессенджеры (например, Telegram), SMS/e-mail-шлюзы;
— CRM-платформы/коннекторы (например, Битрикс24);
— Аудит/ИБ-консультанты (по мере необходимости, преимущественно на обезличенных данных).
Со всеми заключаем договоры обработки (DPA/поручения). Публичного распространения данных не ведём.

9. Где храним и куда передаём

— Первичная запись персональных данных граждан РФ — **в России**.
— Трансграничная передача — только по правилам (оценка защиты, договорные гарантии и/или согласие).
— Для граждан KZ/UZ можем применять локальные контуры хранения в соответствующих странах.

10. Сколько храним

— Аккаунт/платёжные данные — на срок договора и до **5 лет** после (бухучёт).
— Диалоги/голос — по умолчанию до **12 месяцев** (можно короче/дольше по договорённости).
— Технические логи — до **12 месяцев** (если не требуется дольше для безопасности).
— Эмбеддинги/вектора RAG — по договору и настройкам.
После истечения сроков — удаляем или обезличиваем; из резервных копий — по регламентному циклу.

11. Ваши права и как ими пользоваться (DSAR)

Вы можете запросить: доступ к данным, их копию, исправление, ограничение, удаление, отзыв согласий.
Пишите нам на **sapp24@mail.ru** или через форму на **neipix.com / sapp24.ru**.
Сроки: информирование/доступ — **до 30 календарных дней**; исправление/блокирование/удаление — **до 7 рабочих дней** после верификации личности.
Отзыв согласия не влияет на законность обработки до отзыва; некоторые данные должны храниться по закону (например, фискальные).

12. Безопасность

Мы применяем организационные и технические меры: RBAC (разграничение прав), шифрование «в транзите» и «на хранении», журналы доступа, резерв/восстановление, мониторинг инцидентов, тестирование и контроль. Доступ — только у уполномоченных лиц под обязанностью конфиденциальности.

13. Дети

Сервис предназначен для пользователей **16+**. Если вы считаете, что ребёнок предоставил нам данные — напишите, мы удалим их в разумный срок.

14. Инциденты

При инциденте мы расследуем причины, минимизируем последствия и, когда это нужно по закону, уведомляем уполномоченные органы и/или пользователей в установленные сроки.

15. Обновления этой политики

Мы можем обновлять документ. Новую версию публикуем на **neipix.com** и/или **sapp24.ru** с датой вступления. Существенные изменения дополнительно сообщаем в кабинете/по e-mail. Продолжая пользоваться сервисом после даты вступления, вы принимаете новую редакцию.

16. Контакты

Оператор: ООО «САПП»
E-mail: **sapp24@mail.ru** Тел.: **+7 978 671-40-06**
Почтовый адрес: 295001, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Крылова, зд. 155, литер Г, каб. 198
Сайты: **https://neipix.com**, **https://sapp24.ru**
Для бухгалтерских/отчётных документов: **buh@brx24.ru**