ЭтикетМастер®

ПОЛИТИКА

в отношении обработки персональных данных ООО «ЦИФРОВАЯ РЕАЛЬНОСТЬ»

Редакция от «16» ноября 2026 г. Вступает в силу «21» ноября 2026 г.

Предыдущая редакция — от 14.11.2025 — доступна по адресу https://etiketmaster.ru/politika-obrabotki-PD.pdf. Все редакции документов: https://etiketmaster.ru/dokumenty.

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика определяет политику Общества с ограниченной ответственностью «ЦИФРОВАЯ РЕАЛЬНОСТЬ» в отношении обработки персональных данных и содержит сведения о реализуемых требованиях к их защите (часть 2 статьи 18.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», далее — Закон о персональных данных).

1.2. Оператор персональных данных — Общество с ограниченной ответственностью «ЦИФРОВАЯ РЕАЛЬНОСТЬ», ИНН 4706052640, ОГРН 1224700017552, адрес: 188668, Ленинградская область, м.р-н Всеволожский, с.п. Лесколовское, массив Лесколово, тер. ДНП Майна, ул. Новая, д. 240; электронная почта: support@etiketmaster.ru (далее — Оператор).

1.3. Политика применяется ко всем персональным данным, которые Оператор обрабатывает:

1.3.1. при использовании сайта https://etiketmaster.ru (далее — Сайт), программы для ЭВМ «Центр этикетирования и маркировки» (свидетельство № 2023612098, далее — Программа) и онлайн-сервиса «ЭТИКЕТМАСТЕР® » (далее — Сервис);

1.3.2. при заключении и исполнении договора на условиях Публичной оферты о заключении лицензионного договора на использование сервиса «ЭТИКЕТМАСТЕР» (далее — Оферта) и Пользовательского соглашения (далее — Соглашение);

1.3.3. при рассмотрении обращений, в том числе заявлений правообладателей и возражений пользователей, поступивших через Сайт, по электронной почте или почтой.

1.4. Ответственный за организацию обработки персональных данных (статья 22.1 Закона о персональных данных) — работник Оператора, назначенный приказом генерального директора; до его назначения или при его отсутствии — генеральный директор. Обращения к нему направляются на support@etiketmaster.ru с темой «Персональные данные».

1.5. Политика опубликована на Сайте в свободном доступе. Ссылка на неё размещается на страницах Сайта, через которые собираются персональные данные.

1.6. Термины используются в значении, установленном Законом о персональных данных. Термины «Пользователь», «Лицензиат», «Потребитель», «Контент», «Правообладатель»,

«Заявление», «Возражение» используются в значении, установленном Офертой и Соглашением.

2. Правовые основания обработки

2.1. Оператор обрабатывает персональные данные на основании:

- Гражданского кодекса Российской Федерации, в том числе статей 435–438 (оферта и акцепт), 1253.1 (ответственность информационного посредника), части четвёртой (интеллектуальные права);
- Закона о персональных данных;
- Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (статья 18);
- Федерального закона от 06.12.2011 № 402-ФЗ «О бухгалтерском учёте», Налогового кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники…»;
- Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- договоров с субъектами персональных данных (Оферта, Соглашение);
- согласий субъектов персональных данных — в случаях, когда обработка допускается только с согласием.

2.2. Для каждой цели обработки основание из части 1 статьи 6 Закона о персональных данных указано в разделе 3.

3. Цели обработки, категории субъектов, перечень данных, основания и сроки

3.1. Заключение и исполнение договора с Пользователем

Регистрация и ведение учётной записи; предоставление доступа к Программе, в том числе бесплатных функций по Соглашению; приём и исполнение заказов на генерацию макетов и печать; выдача результатов; приём оплаты; выставление счетов, актов и документов через ЭДО; доставка; уведомления об исполнении заказов и об изменении Оферты, Соглашения и Политики; техническая поддержка.

- **Субъекты:** Пользователи и Лицензиаты — физические лица, индивидуальные предприниматели; представители и работники Лицензиатов — юридических лиц; получатели заказов.
- **Данные:** фамилия, имя, отчество; адрес электронной почты; номер телефона; ник (псевдоним) в мессенджере, если сообщён; ИНН (для индивидуальных предпринимателей); статус Лицензиата; адрес доставки; идентификатор ЭДО; учётные данные (адрес электронной почты и пароль в виде хеша); сведения о заказах, платежах, балансе и промокодах. Полные данные банковской карты Оператор не получает: их вводят на платёжной странице банка.
- **Основание:** заключение и исполнение договора, стороной или выгодоприобретателем которого является субъект, в том числе заключение договора по его инициативе (пункт 5 части 1 статьи 6); в отношении представителей Лицензиатов — юридических лиц — также осуществление прав и законных интересов Оператора и Лицензиата (пункт 7 части 1 статьи 6).

- **Срок:** в течение срока действия договора (учётной записи) и 3 (трёх) лет после его прекращения или последнего заказа (срок исковой давности, статья 196 ГК РФ); первичные учётные документы — 5 (пять) лет после отчётного года (статья 29 Федерального закона «О бухгалтерском учёте»).

3.2. Ответы на обращения

Ответы на вопросы и сообщения, направленные через форму «Контакты», по электронной почте или телефону, в том числе сообщения об ошибках в работе Сервиса.

- **Субъекты:** лица, направившие обращение.
- **Данные:** адрес электронной почты; номер телефона; имя, если указано; текст обращения и приложенные файлы.
- **Основание:** если обращение связано с заключением или исполнением договора — пункт 5 части 1 статьи 6; в остальных случаях — согласие субъекта (пункт 1 части 1 статьи 6), которое он даёт в форме отдельно от иных сведений.
- **Срок:** 1 (один) год с даты последнего сообщения по обращению; если обращение связано с договором — в сроки, указанные в п. 3.1.

3.3. Информационные и рекламные рассылки

Направление новостей Сервиса, сведений об акциях, рекламы товаров и услуг Оператора.

- **Субъекты:** Пользователи, давшие отдельное согласие.
- **Данные:** адрес электронной почты; номер телефона; имя.
- **Основание:** отдельное согласие субъекта (пункт 1 части 1 статьи 6 Закона о персональных данных; часть 1 статьи 18 Федерального закона «О рекламе»). Согласие не является условием заключения договора.
- **Срок:** до отзыва согласия. Рассылка прекращается незамедлительно после отказа субъекта (ссылка «Отписаться от рассылки» в сообщении или письмо на support@etiketmaster.ru).

3.4. Аналитика и улучшение Сайта

Оценка посещаемости и удобства Сайта с помощью сервиса «Яндекс Метрика», включая карту кликов и Вебвизор.

- **Субъекты:** посетители Сайта, давшие согласие на использование аналитических cookie-файлов.
- **Данные:** идентификаторы cookie-файлов; IP-адрес; сведения о браузере, устройстве и операционной системе; адреса посещённых страниц и источник перехода; дата, время и действия на страницах (переходы, клики, прокрутка); примерное местоположение, определяемое по IP-адресу.
- **Основание:** согласие субъекта (пункт 1 части 1 статьи 6), которое он даёт в окне о cookie-файлах при первом посещении Сайта. Без согласия аналитические cookie-файлы не устанавливаются и данные в «Яндекс Метрику» не передаются.

- **Срок:** до отзыва согласия; в сервисе «Яндекс Метрика» — в сроки, установленные его условиями. Cookie-файлы хранятся в браузере до истечения их срока или удаления пользователем.

3.5. Обеспечение работы и безопасности Сайта

Поддержание сеанса и входа в учётную запись, защита форм от подделки запросов и злоупотреблений, расследование сбоев и атак.

- **Субъекты:** посетители Сайта и Пользователи.
- **Данные:** технические cookie-файлы (идентификатор сеанса, признак входа, токен защиты форм); IP-адрес; сведения о браузере; дата и время запросов; записи журналов веб-сервера.
- **Основание:** исполнение договора (пункт 5 части 1 статьи 6) — в части cookie-файлов, без которых Сайт не работает; законный интерес Оператора в защите Сайта (пункт 7 части 1 статьи 6) — в части журналов.
- **Срок:** cookie-файлы сеанса — до выхода из учётной записи или закрытия браузера; журналы веб-сервера — не более 2 (двух) месяцев.

3.6. Доказательство акцепта и действий в Программе

Фиксация акцепта Оферты и Соглашения, редакции документов на момент акцепта, загрузки и изменения Контента, оформления заказов.

- **Субъекты:** Пользователи и Лицензиаты.
- **Данные:** идентификатор и адрес электронной почты учётной записи; IP-адрес; дата и время действия; номер редакции документа; сведения о действии с Контентом и заказом.
- **Основание:** пункт 5 части 1 статьи 6 (п. 4.3 и 7.5 Оферты); пункт 7 части 1 статьи 6 (защита прав Оператора в споре).
- **Срок:** 3 (три) года с даты действия (п. 7.5 Оферты).

3.7. Рассмотрение заявлений правообладателей и возражений пользователей

Приём и рассмотрение Заявлений и Возражений, переписка с заявителями и Пользователями, удаление и восстановление Контента, ведение журнала обращений, учёт повторных нарушений (раздел 16 Оферты, страница «Правообладателям»).

- **Субъекты:** заявители — физические лица и индивидуальные предприниматели; представители правообладателей; Пользователи и Лицензиаты, Контент которых указан в Заявлении, и их представители.
- **Данные заявителя:** фамилия, имя, отчество или наименование; ИНН индивидуального предпринимателя; страна; адрес электронной почты; номер телефона; почтовый адрес; сведения о доверенности представителя; сведения о правах и приложенные документы; описание нарушения.
- **Данные Пользователя:** фамилия, имя, отчество или наименование; адрес электронной почты; номер телефона; идентификатор учётной записи; сведения о

Контенте и заказах, указанных в обращении; объяснения, документы и переписка; принятые решения и учтённые нарушения.

- **Основание:** для заявителя — согласие, которое он даёт в форме Заявления отдельно от иных сведений (пункт 1 части 1 статьи 6), а также законный интерес Оператора в рассмотрении Заявления и защите в споре (пункт 7 части 1 статьи 6); для Пользователя — исполнение договора (пункт 5 части 1 статьи 6, раздел 16 Оферты) и законный интерес Оператора (пункт 7 части 1 статьи 6).
- **Передача:** контактные данные Пользователя передаются заявителю только с согласия Пользователя, выраженного в Возражении, либо по требованию суда или уполномоченного органа. Пользователю сообщается наименование Правообладателя; персональные данные заявителя — физического лица сообщаются Пользователю только с согласия заявителя (п. 7.8 Оферты).
- **Срок:** 3 (три) года с даты удаления Контента или закрытия обращения (п. 15.8 Оферты). После этого копии уничтожаются, а персональные данные в записях журнала обезличиваются.

3.8. Исполнение требований закона и защита прав Оператора

Бухгалтерский и налоговый учёт, направление кассовых чеков, ответы на запросы уполномоченных органов, участие в судебных и иных разбирательствах.

- **Субъекты:** субъекты, указанные в п. 3.1–3.7.
- **Данные:** в объёме, необходимом для исполнения конкретной обязанности или защиты в конкретном споре, из состава, указанного в п. 3.1–3.7.
- **Основание:** исполнение обязанностей, возложенных на Оператора законом (пункт 2 части 1 статьи 6); участие в судопроизводстве и исполнение судебных актов (пункт 3 части 1 статьи 6); законный интерес Оператора (пункт 7 части 1 статьи 6).
- **Срок:** сроки, установленные законом для соответствующих документов; для споров — до окончательного разрешения спора и исполнения решения.

4. Порядок и условия обработки

4.1. Оператор осуществляет сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных. Обработка смешанная: с использованием средств автоматизации и без них (почтовая корреспонденция, документы на бумаге).

4.2. Запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение и извлечение персональных данных граждан Российской Федерации осуществляются с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации (часть 5 статьи 18 Закона о персональных данных).

4.3. Оператор не обрабатывает специальные категории персональных данных и биометрические персональные данные и не принимает решений, порождающих юридические последствия для субъекта, на основании исключительно автоматизированной обработки.

4.4. Данные, которые Лицензиат вносит в Программу для формирования своих этикеток (тексты, таблицы, файлы с кодами маркировки, изображения), Оператор обрабатывает только по указанию Лицензиата и только для формирования макетов, этикеток и выдачи результата. В собственных целях Оператор эти данные не использует (п. 7.4 Оферты). Если в них есть персональные данные третьих лиц, Лицензиат обеспечивает наличие законного основания для их обработки и передачи (п. 7.2 Оферты), а Оператор — их защиту мерами, указанными в разделе 6.

4.5. Передавая Оператору персональные данные другого лица (получателя заказа, работника, представителя), Пользователь подтверждает, что у него есть основание для такой передачи и что это лицо уведомлено об обработке.

4.6. Обработку персональных данных по поручению Оператора (часть 3 статьи 6 Закона о персональных данных) осуществляют:

- хостинг-провайдеры — размещение серверов Сайта, Программы и баз данных;
- сервис отправки электронной почты — отправка уведомлений и писем Пользователям;
- ООО «ЯНДЕКС» — сервис «Яндекс Метрика» (аналитика Сайта, п. 3.4) и сервис «Яндекс Диск» (хранение и выдача результатов работы Сервиса).

Эти лица обязаны соблюдать конфиденциальность и принимать меры защиты персональных данных. Ответственность перед субъектом за их действия несёт Оператор (часть 5 статьи 6 Закона о персональных данных). Наименования и адреса этих лиц сообщаются субъекту по его запросу (раздел 5).

4.7. Для исполнения договора персональные данные в необходимом объёме передаются лицам, которые обрабатывают их как самостоятельные операторы по своим правилам:

- банку, обеспечивающему приём оплаты банковскими картами (ООО «Банк Точка»), и оператору фискальных данных — для приёма оплаты и направления кассового чека;
- службе доставки СДЭК — имя, телефон и адрес получателя;
- оператору электронного документооборота, указанному Лицензиатом, — для обмена документами;
- заявителю по обращению правообладателя — только в порядке п. 3.7.

4.8. Персональные данные предоставляются органам государственной власти, суду, правоохранительным органам только в случаях и в порядке, установленных законом.

4.9. Трансграничная передача персональных данных Оператором не осуществляется.

4.10. Cookie-файлы:

4.10.1. технические cookie-файлы (сеанс, вход, защита форм) необходимы для работы Сайта и устанавливаются без согласия;

4.10.2. аналитические cookie-файлы «Яндекс Метрики» устанавливаются только после согласия посетителя в окне о cookie-файлах;

4.10.3. посетитель может отозвать согласие по ссылке «Настройки cookie» внизу страницы Сайта или удалить cookie-файлы в настройках браузера. Отключение технических cookie-файлов может нарушить работу Сайта.

4.11. Обработка прекращается, а персональные данные уничтожаются или обезличиваются:

- при достижении целей обработки или истечении сроков, указанных в разделе 3, — в течение 30 (тридцати) дней;
- при отзыве согласия, если нет иного основания для обработки, — в течение 30 (тридцати) дней с даты получения отзыва (часть 5 статьи 21 Закона о персональных данных);
- при выявлении неправомерной обработки — прекращение в течение 3 (трёх) рабочих дней, уничтожение в течение 10 (десяти) рабочих дней, если обеспечить правомерность невозможно (часть 3 статьи 21 Закона о персональных данных).

Уничтожение подтверждается актом и выгрузкой из журнала в соответствии с требованиями Роскомнадзора к подтверждению уничтожения персональных данных.

4.12. Отзыв согласия не препятствует обработке персональных данных по иным основаниям, указанным в разделе 3, в том числе для исполнения договора и требований закона (часть 2 статьи 9 Закона о персональных данных).

5. Права субъектов персональных данных

5.1. Субъект персональных данных вправе:

5.1.1. получить сведения об обработке своих персональных данных Оператором (часть 7 статьи 14 Закона о персональных данных);

5.1.2. требовать уточнения, блокирования или уничтожения персональных данных, если они неполные, устаревшие, неточные, незаконно получены или не нужны для заявленной цели;

5.1.3. отозвать согласие на обработку персональных данных;

5.1.4. в любой момент отказаться от рекламной рассылки;

5.1.5. требовать прекращения обработки персональных данных (часть 5.1 статьи 21 Закона о персональных данных), кроме случаев, когда у Оператора есть иное основание для обработки;

5.1.6. обжаловать действия Оператора в Роскомнадзор или в суд.

5.2. Запрос направляется на support@etiketmaster.ru с темой «Персональные данные» или почтой по адресу Оператора (п. 1.2). Запрос должен содержать сведения, указанные в части 3 статьи 14 Закона о персональных данных. Запрос в форме электронного документа подписывается электронной подписью. Запрос о данных учётной записи, направленный с адреса электронной почты, указанного при регистрации, Оператор рассматривает без дополнительной подписи.

5.3. Сроки ответа Оператора:

- сведения об обработке и ответ на требование о прекращении обработки — 10 (десять) рабочих дней с даты получения запроса; срок может быть продлён не более чем на 5 (пять) рабочих дней с направлением мотивированного уведомления;
- уточнение неполных, неточных или неактуальных данных и уничтожение незаконно полученных данных — 7 (семь) рабочих дней с даты получения подтверждающих сведений (часть 3 статьи 20 Закона о персональных данных);
- отказ от рекламной рассылки — незамедлительно.

6. Меры по обеспечению безопасности

6.1. Оператор принимает правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий (статьи 18.1 и 19 Закона о персональных данных), в том числе:

- назначает ответственного за организацию обработки персональных данных;
- издаёт локальные акты по вопросам обработки и защиты персональных данных и знакомит с ними работников, допущенных к обработке;
- проводит оценку вреда, который может быть причинён субъектам при нарушении Закона о персональных данных;
- определяет угрозы безопасности персональных данных в информационных системах;
- ограничивает доступ к персональным данным кругом работников, которым он нужен для исполнения обязанностей, и использует индивидуальные учётные записи;
- хранит пароли Пользователей только в виде хеша;
- передаёт данные между браузером и Сайтом по защищённому протоколу HTTPS;
- выполняет резервное копирование и восстановление данных;
- обнаруживает факты несанкционированного доступа и принимает меры реагирования;
- контролирует принимаемые меры и оценивает их эффективность.

6.2. При выявлении неправомерной или случайной передачи персональных данных, повлёкшей нарушение прав субъектов, Оператор уведомляет Роскомнадзор в течение 24 (двадцати четырёх) часов о самом инциденте и в течение 72 (семидесяти двух) часов — о результатах внутреннего расследования (часть 3.1 статьи 21 Закона о персональных данных).

7. Заключительные положения

7.1. Оператор вправе изменять Политику. Новая редакция публикуется на Сайте с указанием даты и вступает в силу с даты, указанной в ней. Все редакции хранятся на странице https://etiketmaster.ru/dokumenty.

7.2. Если изменение целей обработки требует согласия субъекта, Оператор запрашивает новое согласие. О существенных изменениях Политики Оператор уведомляет зарегистрированных Пользователей по электронной почте.

7.3. Вопросы об обработке персональных данных направляются на support@etiketmaster.ru с темой «Персональные данные».