ЧАСТЬ А. РЕГЛАМЕНТ СЕРВИСА

К Пользовательскому соглашению (часть А — регламент сервиса) и Политике обработки персональных данных (часть В) · редакция от 30.09.2026

А1. Термины и определение Сервиса

1.1. **Сервис «Такси»** — функциональный модуль Экосистемы Gramaton, представляющий собой информационно-технологическую платформу (службу заказа легкового такси): приём Заказов Пассажиров, передача Заказов Перевозчикам, информационное сопровождение Поездки, организация расчётов и рассмотрение обращений (жалоб) Сторон.

1.2. **Перевозчик (Перевозчик-Партнёр)** — физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (Федеральный закон от 27.11.2018 № 422-ФЗ), либо индивидуальный предприниматель, внесённые в региональный реестр перевозчиков легковым такси, имеющие действующее разрешение на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (Федеральный закон от 29.12.2022 № 580-ФЗ) и акцептовавшие настоящий Регламент.

1.3. **Пассажир** — дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, оформившее Заказ через интерфейс Сервиса.

1.4. **Заказ** — запрос Пассажира на перевозку с указанием адреса подачи, адреса назначения, желаемого времени подачи, тарифа (класса обслуживания) и дополнительных опций.

1.5. **Поездка** — фактически выполненная Перевозчиком перевозка Пассажира по Заказу.

1.6. **Провозная плата** — стоимость Поездки, уплачиваемая Пассажиром.

1.7. **Период (смена)** — предложенный Оператором и **добровольно акцептованный** Перевозчиком промежуток времени, в течение которого Перевозчик принял на себя обязательство принимать Заказы (п. 2 ч. 1 ст. 15, п. 9 ч. 2 ст. 17 Закона № 289-ФЗ). Период не является графиком работы; см. п. А3.9.

1.8. **Ранжирование** — порядок распределения Заказов между Перевозчиками и порядок отображения Перевозчиков и классов транспортных средств в интерфейсе Сервиса (ст. 10 Закона № 289-ФЗ).

1.9. **Рейтинг** — числовой показатель Перевозчика, рассчитываемый по факторам, раскрытым в п. А5.11 (п. 7 ч. 4 ст. 5 Закона № 289-ФЗ).

1.10. **Минимальная стоимость Поездки** — установленная Перевозчиком минимальная сумма Провозной платы, ниже которой Перевозчик не принимает Заказ (ч. 2–4 ст. 9 Закона № 289-ФЗ).

1.11. **ЮЗС** — юридически значимое сообщение, направляемое через интерфейс Сервиса и Личный кабинет (ст. 6 Закона № 289-ФЗ).

1.12. **Досудебная жалоба** — обращение Стороны в порядке ст. 14 Закона № 289-ФЗ и раздела А5 настоящего Регламента.

1.13. **Сервис «Такси» не является**: перевозчиком; стороной договора перевозки; работодателем; службой занятости; банком, некредитной финансовой организацией или платёжной системой; владельцем транспортных средств; организатором торгов.

1.14. Деятельность в качестве службы заказа легкового такси осуществляется при условии внесения Оператора в региональный реестр служб заказа легкового такси (Закон № 580-ФЗ). Данные записи реестра (номер, дата, регион) указываются Оператором по факту внесения; до внесения записи функции службы заказа легкового такси не реализуются. См.

А2. Роли сторон и правовое положение Оператора

2.1. Оператор — правообладатель программного обеспечения, владелец информационной инфраструктуры и **организатор информационного взаимодействия** между Пассажирами и Перевозчиками (Служба заказа). В отношениях с Перевозчиком Оператор действует как оператор посреднической цифровой платформы (п. 9 ст. 2 Закона № 289-ФЗ) с учётом порядка и даты включения в реестр, предусмотренного ч. 2 ст. 4 Закона № 289-ФЗ.

2.2. Оператор **не является** перевозчиком, не осуществляет перевозки пассажиров и багажа собственными силами, не является работодателем Перевозчика и не состоит с ним в трудовых отношениях.

2.3. Правоотношения по перевозке возникают **непосредственно между Пассажиром и Перевозчиком**. Оператор не является стороной этих правоотношений и не отвечает за их исполнение как информационный посредник (ст. 1253.1 ГК РФ) — за изъятиями, указанными в п. А2.4 и А2.5.

2.4. **Изъятие — субсидиарная ответственность.** Оператор несёт субсидиарную ответственность за вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу Пассажира, если Заказ был передан Перевозчику, не имеющему действующего разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (ст. 29 Закона № 580-ФЗ). Указанная ответственность не ограничивается и не исключается настоящим Регламентом (см. п. А6.3).

2.5. **Изъятие — договор Службы заказа с Перевозчиком.** Оператор принимает на себя обязательства, прямо предусмотренные настоящим Регламентом (проверка сведений Перевозчика, передача Заказов, расчёты и сроки выплат, обмен ЮЗС, Акты сверки, рассмотрение досудебных жалоб).

2.6. Отношения между Оператором как оператором посреднической цифровой платформы и Перевозчиком регулируются Законом № 289-ФЗ (в том числе глава 2: ст. 5–14); отношения по организации перевозок легковым такси — Законом № 580-ФЗ. Специальные нормы Закона № 580-ФЗ применяются в первоочередном порядке в части допуска Перевозчиков и транспортных средств, порядка организации перевозок, обязательных осмотров и ответственности за вред, причинённый Пассажиру; Закон № 289-ФЗ применяется в части, не урегулированной Законом № 580-ФЗ. Ни одно положение Регламента не применяется способом, снижающим гарантии Пассажира по Закону № 580-ФЗ и Закону РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.7. Не допускается использование Сервиса для подмены трудовых отношений: Оператор не устанавливает Перевозчику режим рабочего времени, время отдыха, правила внутреннего трудового распорядка, не требует обязательного нахождения в определённом месте вне принятого Заказа (акцептованного Периода), не применяет дисциплинарных взысканий и не предоставляет гарантий, предусмотренных трудовым законодательством (п. 1, 5 ч. 1 ст. 15 Закона № 289-ФЗ). Оплата производится за каждую Поездку, а не за время нахождения на линии (п. 4 ч. 1 ст. 15 Закона № 289-ФЗ).

А3. Порядок использования Сервиса

3.1. **Акцепт.** Договор между Оператором и Перевозчиком (Пассажиром) заключается в электронной форме путём акцепта настоящего Регламента (ч. 1 ст. 5 Закона № 289-ФЗ): для Перевозчика — при регистрации, для Пассажира — при оформлении первого Заказа. При акцепте фиксируются номер версии Регламента и Пользовательского соглашения, дата и время акцепта; сведения доступны Стороне в Личном кабинете. Акцепт совершается с использованием Учётной записи (простая электронная подпись в значении ст. 9 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ).

3.2. **Допуск Перевозчика.** К получению Заказов допускаются Перевозчики, соответствующие одновременно следующим требованиям: 3.2.1. статус плательщика налога на профессиональный доход (Закон № 422-ФЗ) либо статус индивидуального предпринимателя; 3.2.2. внесение в региональный реестр перевозчиков легковым такси; 3.2.3. действующее разрешение на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси; 3.2.4. водительское удостоверение соответствующей категории и требуемый стаж управления; 3.2.5. отсутствие неснятой (непогашенной) судимости за преступления, указанные в Регламенте (против личности, против половой неприкосновенности, против общественной безопасности); 3.2.6. соответствие транспортного средства требованиям п. А3.6; 3.2.7. прохождение идентификации и подтверждение учётной записи, а также верификация документов в порядке, установленном Оператором (см. часть В).

3.3. **Проверка сведений.** До заключения договора и периодически в процессе сотрудничества Оператор проверяет достоверность сведений Перевозчика (ч. 2 ст. 5 Закона № 289-ФЗ): сведения регионального реестра перевозчиков и разрешения; сведения ЕГРИП (для индивидуального предпринимателя); статус плательщика НПД (постановка на учёт, отсутствие снятия с учёта, непревышение предельного размера дохода); идентификацию через ЕСИА; сведения документа, удостоверяющего личность, и водительского удостоверения; сведения об отсутствии судимости. Результаты проверки фиксируются, хранятся не менее 3 (трёх) лет и доступны Перевозчику в Личном кабинете (ч. 5 ст. 5 Закона № 289-ФЗ).

3.4. **Информирование об изменениях.** Перевозчик обязан не позднее 3 (трёх) рабочих дней уведомить Оператора об утрате любого из требований п. А3.2 и об изменении сведений, влияющих на возможность выполнения Заказов (п. 12.6 Пользовательского соглашения; п. А3.3). Оператор отстраняет Перевозчика от получения Заказов до устранения несоответствия в порядке п. А3.8.

3.5. **Допуск Пассажира.** Пассажир допускается к оформлению Заказов после регистрации в Экосистеме и акцепта Регламента. Пассажир обязан сообщать достоверные данные, соблюдать правила перевозки, указания Перевозчика по размещению в салоне и требования безопасности (в том числе использование ремня безопасности, детского удерживающего устройства при перевозке ребёнка).

3.6. **Требования к транспортному средству (Закон № 580-ФЗ).** Действующее разрешение на перевозку; прохождение технического осмотра; полис ОСАГО с отметкой об использовании транспортного средства в качестве легкового такси; опознавательный фонарь оранжевого цвета на крыше; цветографическая схема на борту. Оператор вправе запросить подтверждение соответствия и отстранить Перевозчика при непредставлении подтверждения либо выявлении несоответствия (п. А3.8).

3.7. **Обязательные осмотры.** Перевозчик проходит предрейсовый медицинский осмотр и предрейсовый технический контроль транспортного средства в порядке, установленном законодательством РФ (Федеральный закон от 10.12.1995 № 196-ФЗ, Закон № 580-ФЗ). Оператор не проводит указанные осмотры и не подменяет собой организации, их проводящие.

3.8. **Ограничение и приостановление доступа.** Оператор применяет только следующие меры (закрытый, исчерпывающий перечень — п. 3 ч. 4 ст. 5, ст. 13 Закона № 289-ФЗ). В отношении Перевозчика: (1) мотивированное предупреждение (без иных правовых последствий); (2) отстранение от получения Заказов до устранения несоответствия обязательным требованиям (утрата регистрации в реестре перевозчиков, прекращение действия разрешения, истечение срока технического осмотра, отсутствие полиса ОСАГО с отметкой «такси», непрохождение предрейсовых осмотров, утрата статуса НПД или регистрации индивидуального предпринимателя); (3) временное ограничение доступа к получению Заказов на срок до 30 (тридцати) календарных дней — при неоднократном (два и более раза в течение 30 календарных дней) отказе от принятых Заказов после прибытия автомобиля либо при подтверждённом нарушении правил перевозки и требований безопасности, не повлёкшем причинения вреда; (4) отказ в выплате Вознаграждения по конкретному Заказу — если Поездка фактически не совершена либо сведения о её совершении недостоверны; (5) расторжение Регламента (прекращение доступа к получению Заказов) — при систематическом (три и более раза в течение 12 месяцев) нарушении условий Регламента, утрате разрешения или статуса, установлении факта судимости, указанной в п. А3.2.5, либо грубом нарушении требований безопасности перевозок, повлёкшем причинение вреда. В отношении Пассажира: (6) мотивированное предупреждение; (7) временное ограничение (до 30 календарных дней) возможности оформлять Заказы — при злоупотреблении правом (неоднократная неявка к поданному автомобилю, отказ от оплаты, противоправные действия в отношении Перевозчика). Ограничение не затрагивает прав Пассажира, установленных Законом РФ № 2300-1, и не применяется к требованиям о возврате уплаченной Провозной платы.

3.9. **Мотивировка, уведомление, сохранение доступа, отмена меры.** Мера применяется только с указанием основания (код основания, описание, дата применения, срок, лицо, принявшее решение) и с направлением мотивированного уведомления не позднее чем за 3 календарных дня до применения; при обстоятельствах, требующих немедленного реагирования (угроза жизни и здоровью, безопасности дорожного движения, сохранности имущества, противоправные действия), — незамедлительно с уведомлением не позднее 1 рабочего дня (ч. 1–3 ст. 13 Закона № 289-ФЗ). Личный кабинет не блокируется: сохраняется доступ к договорам и их редакциям, Актам сверки, истории Заказов и Поездок, сведениям о расчётах и выплатах, разделу досудебных жалоб (ч. 4 ст. 13). При устранении нарушения, истечении срока или признании жалобы обоснованной мера отменяется в течение 48 (сорока восьми) часов с восстановлением положения Стороны и выплатой удержанных сумм (ч. 5 ст. 13). Меры не применяются по признакам, не связанным с исполнением договора (ч. 6 ст. 13, ст. 10); ограничение не влияет на доступ к Личному кабинету, выплаты по фактически выполненным Поездкам, право на досудебное обжалование и право работать на других цифровых платформах.

3.10. **Права Перевозчика.** Принимать или отклонять Заказы без применения мер ответственности и без влияния на Рейтинг; самостоятельно определять время работы, приостанавливать приём Заказов, работать на нескольких цифровых платформах; требовать выплаты в сроки п. А4.5 и получать Акт сверки; получать информацию об условиях работы, стандартах качества и безопасности и о применении автоматизированных решений при распределении Заказов; обжаловать любую меру Оператора в порядке раздела А5; отказаться от согласия на скидку за свой счёт и установить Минимальную стоимость Поездки (п. 1–3, 5 ч. 2 ст. 16, п. 1 ч. 1 ст. 17, ч. 2–5 ст. 9 Закона № 289-ФЗ).

3.11. **Обязанности Перевозчика.** Поддерживать действующие разрешение и регистрацию в реестрах; обеспечивать соответствие транспортного средства требованиям п. А3.6; проходить предрейсовый медицинский осмотр и предрейсовый технический контроль; выполнять принятые Заказы **лично**, не передавая их третьим лицам; предоставлять достоверные сведения и уведомлять об их изменении; соблюдать правила перевозки, требования безопасности и правила обработки персональных данных Пассажиров; формировать чек по НПД (для плательщиков НПД, п. А4.6); не совершать действий, влекущих причинение вреда Пассажиру.

3.12. **Права Пассажира.** Получать обязательную информацию о Перевозчике и транспортном средстве в объёме, установленном Законом № 580-ФЗ; отказаться от Поездки в порядке раздела А4; предъявлять требования о возмещении вреда в соответствии с п. А6; обжаловать решения Оператора в порядке раздела А5; реализовывать права субъекта персональных данных в порядке части В.

3.13. **Запреты (закрытый перечень).** Запрещается: использовать Сервис для деятельности, не соответствующей законодательству РФ; выполнять Заказы без действующего разрешения и регистрации в реестре; передавать выполнение принятого Заказа третьим лицам; передавать доступ к Учётной записи третьим лицам; предоставлять недостоверные сведения и документы; создавать угрозу жизни и здоровью Пассажира; нарушать условия использования персональных данных Пассажиров; привлекать к выполнению Заказов лиц, не достигших 18 лет.

3.14. **Период (смена).** Оператор вправе предлагать Перевозчику доступные Периоды с указанием даты, времени начала и окончания и прогнозируемой загрузки. Обязательство принимать Заказы в течение Периода возникает **исключительно из явного акцепта** предложенного Периода; до акцепта обязательств не возникает. Неакцептование Периода, отказ от Периода или от предложенных Заказов не влекут применения мер ответственности, снижения Рейтинга, ухудшения позиции в Ранжировании или ограничения доступа (п. 2 ч. 1 ст. 15, п. 2, 3, 5 ч. 2 ст. 16, п. 9 ч. 2 ст. 17 Закона № 289-ФЗ). Аудит-след (предложенный Период, волеизъявление Перевозчика, дата и время, версия Регламента) хранится не менее 3 лет и доступен Сторонам в Личном кабинете.

3.15. **Автоматизированные решения.** Распределение Заказов и расчёт Рейтинга могут осуществляться с использованием автоматизированных алгоритмов; факт применения и перечень факторов раскрываются в порядке п. А5.11 (п. 1 ч. 2 ст. 16 Закона № 289-ФЗ). Решения о допуске, ограничении доступа и расторжении принимаются с участием уполномоченного лица Оператора.

А4. Расчёты, вознаграждение, возвраты

4.1. Провозная плата определяется на основании выбранного тарифа (класса обслуживания) и данных маршрута. Порядок определения Провозной платы, действующие тарифы и классы обслуживания раскрываются в интерфейсе Сервиса **до оформления Заказа**. Изменение тарифов применяется к Заказам, оформленным после вступления изменения в силу, и не применяется к ранее принятым Заказам.

4.2. Расчёты осуществляются через **номинальный счёт** Оператора, открытый в банке-партнёре (ст. 860.1 ГК РФ). Денежные средства, предназначенные Перевозчику, принадлежат Перевозчику (бенефициару), а не Оператору.

4.3. **Вознаграждение Оператора (комиссия)** — единственный доход Оператора по Сервису. Размер комиссии и порядок её определения раскрываются в интерфейсе Сервиса. Транзитные суммы, предназначенные Перевозчику и Пассажиру, доходом Оператора не признаются (п. 3.4, 7.5 Пользовательского соглашения).

4.4. **Резервирование и возвраты.** До завершения Поездки Провозная плата резервируется (блокируется) в пользу предстоящего расчёта. При отмене Заказа Пассажиром до момента подачи автомобиля удержание не производится; при отмене после подачи автомобиля часть Провозной платы может быть удержана в качестве компенсации Перевозчику (простоя) — по основаниям и в размере, раскрытым в интерфейсе Сервиса до оформления Заказа. Перевозчик вправе отменить Заказ в случаях, установленных п. А4.9. Возврат денежных средств Пассажиру осуществляется с номинального счёта Оператора.

4.5. **Срок выплаты.** Вознаграждение Перевозчика выплачивается за каждую Поездку отдельно, через Систему быстрых платежей, не позднее 3 (трёх) рабочих дней с момента завершения Поездки (порядок взаиморасчётов — п. 6 ч. 4 ст. 5 Закона № 289-ФЗ). Оплата за время нахождения Перевозчика в Периоде (смене) как за рабочее время не производится.

4.6. **Чеки и налоги.** Перевозчик — плательщик НПД формирует чек на сумму своего Вознаграждения самостоятельно (Закон № 422-ФЗ), в том числе с использованием приложения «Мой налог». Оператор не является налоговым агентом Перевозчика, не удерживает налог на доходы физических лиц и не формирует чеки за Перевозчика. В части собственного вознаграждения (комиссии) Оператор применяет контрольно-кассовую технику в порядке, установленном Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ.

4.7. **Акт сверки (ст. 11 Закона № 289-ФЗ).** По запросу Перевозчика Акт сверки предоставляется не позднее 7 (семи) рабочих дней со дня получения запроса; не позднее 5 (пятого) рабочего дня месяца, следующего за отчётным, актуализированный Акт сверки размещается в Личном кабинете. Акт содержит период, количество и суммы Поездок, удержанную комиссию, суммы выплат и остаток взаиморасчётов; возражения направляются в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения. Сведения о расчётах и Акты сверки хранятся не менее 3 (трёх) лет и доступны Перевозчику независимо от применения мер по п. А3.8.

4.8. **Скидки и Минимальная стоимость Поездки.** Оператор вправе предоставить Пассажиру скидку, уменьшающую Вознаграждение Перевозчика, **только одновременно** при: (а) направлении Перевозчику уведомления с указанием размера скидки, периода применения и порядка расчёта не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до начала применения и (б) явном согласии Перевозчика; молчание согласием не является (ч. 1 ст. 9 Закона № 289-ФЗ). Перевозчик вправе установить Минимальную стоимость Поездки, ниже которой Заказы им не принимаются; Оператор не вправе применять скидки и иные снижения, приводящие к оплате ниже установленной Перевозчиком Минимальной стоимости Поездки; Перевозчик вправе в любое время отозвать согласие на скидку или изменить Минимальную стоимость Поездки. Отказ от скидки за свой счёт, отзыв согласия, установление или повышение Минимальной стоимости Поездки не влекут применения мер по п. А3.8, снижения Рейтинга, ухудшения позиции в Ранжировании или ограничения доступа (ч. 5 ст. 9). Скидки за счёт собственных средств Оператора предоставляются без согласия Перевозчика и не уменьшают его Вознаграждение.

4.9. **Отмена Заказа Перевозчиком.** Перевозчик вправе отменить Заказ при: неявке Пассажира в течение 5 (пяти) минут после прибытия автомобиля; отказе Пассажира от использования детского удерживающего устройства, если оно требуется; отказе Пассажира пристегнуться ремнём безопасности. Отказ от принятого Заказа до прибытия автомобиля к месту подачи, заявленный через интерфейс в пределах раскрытого в интерфейсе льготного времени, не влечёт применения мер ответственности.

А5. Споры, обращения и досудебное обжалование

5.1. Обращения и жалобы принимаются через раздел «Жалобы» в Личном кабинете Сервиса либо по адресу электронной почты Оператора (help@gramaton.pro). Жалоба содержит: данные заявителя; идентификатор Заказа, Периода или обжалуемого решения; суть нарушения со ссылкой на пункт Регламента или норму закона; обстоятельства и доказательства; требование заявителя; перечень приложений.

5.2. В досудебном порядке (ст. 14 Закона № 289-ФЗ) могут быть обжалованы: применение меры ответственности по п. А3.8; отстранение от получения Заказов и ограничение доступа к Заказам; отказ в выплате Вознаграждения; отказ в удовлетворении требования о возврате Провозной платы; результаты сверки взаиморасчётов; иные решения и действия Оператора, затрагивающие права Стороны.

5.3. Жалоба регистрируется с присвоением номера; заявитель уведомляется о регистрации не позднее 1 (одного) рабочего дня. Срок рассмотрения — не более 15 (пятнадцати) календарных дней со дня регистрации (ч. 2 ст. 14 Закона № 289-ФЗ); срок не может быть продлён в одностороннем порядке.

5.4. При признании жалобы обоснованной применённая мера отменяется в течение 48 (сорока восьми) часов со дня принятия решения; восстановление доступа к Заказам и выплата удержанных сумм инициируются в тот же срок (ч. 5 ст. 13, ст. 14 Закона № 289-ФЗ). На время рассмотрения жалобы исполнение обжалуемой меры в части удержания (списания) денежных средств не производится.

5.5. Решение оформляется мотивированно (установленные обстоятельства, применённые нормы, выводы) и направляется заявителю через Личный кабинет и (или) каналами ЮЗС. Жалоба рассматривается подразделением (специалистом), не участвовавшим в принятии обжалуемого решения. Подача и рассмотрение досудебной жалобы осуществляются бесплатно и не влияют на объём прав Стороны.

5.6. Оператор ведёт журнал жалоб (дата подачи, дата регистрации, дата решения, результат, применённые меры); сведения предоставляются по мотивированному запросу Стороны. Оператор ведёт журнал версий Регламента и журнал направленных уведомлений (п. 10.8.4 Пользовательского соглашения).

5.7. До обращения в суд обязателен претензионный порядок: письменная претензия, срок ответа — 30 (тридцать) календарных дней (п. 9.3 Пользовательского соглашения). Подсудность — в соответствии с п. 9.2 Пользовательского соглашения. Отказ в удовлетворении досудебной жалобы не лишает Сторону права обратиться в суд.

5.8. Изменения Регламента, затрагивающие размер и порядок определения комиссии, Провозной платы, ответственность Сторон, порядок взаиморасчётов и порядок досудебного обжалования, вводятся с уведомлением не позднее чем за 45 (сорок пять) календарных дней; прочие изменения — не позднее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней (ст. 12 Закона № 289-ФЗ, п. 10.3 Пользовательского соглашения). Изменения, ухудшающие положение Перевозчика, не применяются к Заказам и Периодам, акцептованным до даты их вступления в силу. Редакции Регламента (действующие и утратившие силу) хранятся и доступны в Личном кабинете не менее 3 (трёх) лет (ч. 5 ст. 5 Закона № 289-ФЗ).

5.9. **Публикация стандартов качества и безопасности.** Стандарты качества и безопасности перевозок, раскрываемые Перевозчику до принятия Заказа, публикуются Оператором и доступны в разделе «Помощь» и в Личном кабинете (п. 1 ч. 1 ст. 17 Закона № 289-ФЗ). Оператор информирует Перевозчика о требованиях к режиму труда и отдыха водителей, установленных законодательством РФ, и о рекомендуемых предельных нормах продолжительности управления транспортным средством, не предлагая Периоды, нарушающие такие требования; соблюдение требований к режиму управления обеспечивает Перевозчик самостоятельно (п. 11 ч. 1 ст. 17 Закона № 289-ФЗ).

5.10. **Недискриминация.** Условия доступа Перевозчиков к Заказам являются равными и недискриминационными (ст. 10 Закона № 289-ФЗ). Применение мер не может создавать дискриминационные условия в значении Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции».

5.11. **Раскрытие Ранжирования и Рейтинга.** Факторы Ранжирования: расстояние транспортного средства до точки подачи; Рейтинг Перевозчика; время ожидания ответа на Заказ; класс (тариф) транспортного средства; история выполнения Заказов. Факторы Рейтинга: доля выполненных принятых Заказов; соблюдение времени подачи; оценки Пассажиров; подтверждённые нарушения правил перевозки; срок работы на платформе. Описание факторов, порядка их применения и последствий значений раскрывается в Личном кабинете и в разделе «Помощь» (п. 7, 8 ч. 4 ст. 5, п. 1 ч. 2 ст. 16 Закона № 289-ФЗ). Отказ от Заказа, неакцептование Периода, приостановление приёма Заказов и работа на других платформах не влияют на Рейтинг и Ранжирование (п. 2, 3, 5 ч. 2 ст. 16). Платное продвижение (приоритетное отображение или приоритетное распределение Заказов за плату) на дату настоящей редакции не применяется; при его введении обеспечиваются равные, недискриминационные условия и публичное раскрытие (ч. 1 ст. 10).

5.12. **Обмен ЮЗС и обратная связь.** Обмен юридически значимыми сообщениями осуществляется через интерфейс Сервиса и Личный кабинет с фиксацией даты и времени направления и доставки; сообщение считается полученным на следующий рабочий день после размещения в Личном кабинете (ст. 6 Закона № 289-ФЗ). Перевозчику обеспечивается возможность направления обратной связи через Личный кабинет; сведения о поступлении обращения и результате его рассмотрения отображаются в Личном кабинете.

5.13. **Обращения субъектов персональных данных** рассматриваются в порядке, установленном частью В (раздел В9). Сроки и порядок рассмотрения таких обращений определяются Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ.

А6. Ответственность и ограничения

6.1. Сервис предоставляется «как есть» (as is). Оператор не гарантирует бесперебойность работы Сервиса, но принимает разумные меры для её поддержания, за исключением времени проведения плановых технических работ и обстоятельств непреодолимой силы.

6.2. Оператор не отвечает за: действия (бездействие) Пассажиров и Перевозчиков; неисполнение обязательств между Пассажиром и Перевозчиком; содержание информации, размещаемой Пользователями; действия третьих лиц, банков-партнёров, платёжных систем и государственных органов; последствия предоставления Пользователем недостоверных данных.

6.3. Ограничения ответственности, установленные настоящим разделом и Пользовательским соглашением, **не применяются** к: субсидиарной ответственности Оператора по ст. 29 Закона № 580-ФЗ; ответственности за вред, причинённый жизни или здоровью; правам потребителя, установленным Законом РФ № 2300-1 (условия, ущемляющие права потребителя, недействительны — ст. 16 Закона РФ № 2300-1); случаям, когда законом установлена императивная ответственность Оператора.

6.4. Перевозчик несёт полную ответственность за вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу Пассажира, в соответствии с гражданским законодательством РФ, независимо от наличия у него действующего разрешения. Пассажир вправе предъявить требование о возмещении вреда как к Перевозчику, так и к Оператору в пределах, установленных п. А2.4.

6.5. Ответственность Оператора и Перевозчика друг перед другом наступает в силу закона и в объёме, определяемом исключительно перечнем мер по п. А3.8 (договорные меры) и Гражданским кодексом РФ (возмещение убытков). Расширение перечня мер в одностороннем порядке не допускается.

ЧАСТЬ В. ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

В1. Правовые основания обработки

- **152-ФЗ ст. 6 ч. 1 п. 1** — согласие субъекта персональных данных (регистрация, акцепт Регламента, отдельные согласия).

- **152-ФЗ ст. 6 ч. 1 п. 2** — исполнение обязанностей, возложенных на Оператора законодательством РФ: Закон № 580-ФЗ (допуск Перевозчиков и транспортных средств, обязательная информация Пассажиру), Закон № 289-ФЗ (проверка достоверности сведений партнёра, хранение договоров и результатов проверок, досудебное обжалование), Федеральный закон № 196-ФЗ (обязательные предрейсовые осмотры), Федеральный закон № 115-ФЗ (в применимой части), налоговое законодательство РФ.
- **152-ФЗ ст. 6 ч. 1 п. 4** — защита жизни, здоровья и иных жизненно важных интересов субъекта: данные о местоположении и сведения о Поездке при инцидентах, угрозе безопасности, дорожно-транспортных происшествиях.
- **152-ФЗ ст. 6 ч. 1 п. 5** — исполнение договора, стороной которого является субъект (настоящий Регламент / Пользовательское соглашение): передача Заказа, сопровождение Поездки, расчёты, обмен ЮЗС.
- **152-ФЗ ст. 9** — требования к оформлению и отзыву согласия; **ст. 10 ч. 2 п. 1** — обработка специальных категорий персональных данных допускается при наличии согласия субъекта в письменной форме (для сведений о судимости и сведений о состоянии здоровья).
- **152-ФЗ ст. 11** — биометрические персональные данные Оператором не обрабатываются (см. В2, В10).
- **152-ФЗ ст. 12** — трансграничная передача (см. В7); **ст. 18 ч. 5** — локализация баз данных в РФ.
- **152-ФЗ ст. 16** — право субъекта возразить против решения, основанного исключительно на автоматизированной обработке (см. В10).
- **422-ФЗ** — статус плательщика НПД (проверка через сведения ФНС России / сервис «Мой налог»); **38-ФЗ ст. 18** — рекламные рассылки только при наличии отдельного предварительного согласия.

B2. Категории персональных данных

Обычные персональные данные: - фамилия, имя (отчество — при наличии, для Перевозчика — в объёме документов); - номер мобильного телефона; адрес электронной почты (при наличии); - пароль (в захэшированном виде); дата рождения; фотография профиля (аватар); - адрес подачи и адрес назначения Заказа, время подачи, данные о маршруте (включая координаты); - сведения о транспортном средстве: марка (модель), цвет, государственный регистрационный номер; - рейтинг, оценки Пассажиров, история Заказов и Поездок, количество выполненных Поездок; - банковские реквизиты, необходимые для выплат (в объёме, требуемом банком-партнёром), номер телефона для выплат через СБП, история операций, Акты сверки; - сведения о допуске: реквизиты разрешения на перевозку, факт внесения в региональный реестр перевозчиков, статус НПД / регистрации индивидуального предпринимателя, реквизиты водительского удостоверения (в объёме, необходимом для проверки требований п. А3.2.4); - факты согласий, версия и дата акцепта Регламента и Пользовательского соглашения.

Данные, отнесённые Политикой обработки персональных данных к специальным категориям (обрабатываются только для целей допуска и с получением отдельного согласия): - паспортные данные (серия, номер, дата выдачи, кем выдан), адрес регистрации по месту жительства (п. 2.1.2 Политики).

Специальные категории персональных данных (ст. 10 Закона № 152-ФЗ), обрабатываемые по факту: - сведения о судимости — в объёме результата проверки требования п. А3.2.5 (наличие/отсутствие неснятой или непогашенной судимости за указанные категории преступлений); - сведения о состоянии здоровья — в объёме результата предрейсового медицинского осмотра (факт прохождения осмотра и допуск либо недопуск к управлению транспортным средством), получаемые Перевозчиком от медицинской организации и предъявляемые Оператору в подтверждение требования п. А3.7; Оператор не получает диагнозы и иные сведения о заболеваниях.

Биометрические персональные данные (ст. 11 Закона № 152-ФЗ): не обрабатываются. Изображение лица (селфи) не запрашивается и не хранится; автоматическое распознавание лиц и формирование биометрического шаблона не применяются; идентификация и аутентификация по биометрическим данным не осуществляются (решение Оператора от 29.09.2026). Верификация личности обеспечивается проверкой документов, удостоверяющих личность, сверкой сведений с ведомственными и открытыми источниками в предусмотренных законом объёмах, проверкой банковских реквизитов и средствами аутентификации Оператора (пароль и одноразовый код). При возникновении в будущем потребности в биометрической идентификации она вводится исключительно через Единую биометрическую систему в порядке Федерального закона от 29.12.2022 № 572-ФЗ, с отдельным письменным согласием субъекта и предварительным уведомлением Роскомнадзора.

Иные данные: - геолокационные данные (координаты транспортного средства в период выполнения Заказа / Периода, координаты точек подачи и назначения); - IP-адрес, идентификатор устройства, сведения об операционной системе и версии приложения, файлы cookie, журналы событий безопасности; - технические идентификаторы Заказа и Поездки; сведения об отмене Заказа и её причинах; - обращения, досудебные жалобы и материалы их рассмотрения.

Не обрабатываются: полные номера банковских карт (обрабатываются банком-партнёром); сведения о расовой и национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных убеждениях; сведения об интимной жизни; данные о состоянии здоровья в объёме диагнозов.

В3. Субъекты и источники данных

Субъекты: Пассажиры; Перевозчики (плательщики НПД, индивидуальные предприниматели) и их водители; представители Перевозчиков (при их наличии); заявители обращений и жалоб.

Источники: - сам субъект (регистрация, акцепт, сведения Заказа, документы и подтверждения, предоставляемые субъектом); - Федеральная налоговая служба — сведения о статусе плательщика НПД (в том числе через сервис «Мой налог» / информационное взаимодействие); - ЕСИА (Единая система идентификации и аутентификации) — идентификация и подтверждение учётной записи; подсистема верификации документов Оператора — статус верификации документов; - региональные реестры перевозчиков легкового такси и сведения о выданных разрешениях (в объёме, доступном для проверки); - банк-партнёр и платёжная инфраструктура Оператора — статус платежа, сведения о выплатах; - медицинская организация, проводившая предрейсовый медицинский осмотр, — через Перевозчика (в объёме результата осмотра); - адресный сервис Оператора (кэш адресных данных) — результат геокодирования адресов Заказа.

B4. Цели обработки (цель → данные → основание)

№	Цель	Состав данных	Правовое основание
1	Регистрация, идентификация и аутентификация в Экосистеме; заключение договора (акцепт)	ФИО, телефон, e-mail, хеш пароля, дата рождения, фото профиля, факты и версии акцепта	ст. 6 ч. 1 п. 1, п. 5; ст. 6 ч. 1 п. 2 (ч. 1 ст. 5 Закона № 289-ФЗ)
2	Допуск Перевозчика: проверка достоверности сведений и соответствия требованиям	паспортные данные, адрес регистрации, водительское удостоверение, статус НПД / ЕГРИП, реквизиты разрешения и регистрация в реестре, сведения о судимости	ст. 6 ч. 1 п. 2 (ч. 2 ст. 5 Закона № 289-ФЗ; Закон № 580-ФЗ); ст. 6 ч. 1 п. 1 и ст. 10 ч. 2 п. 1 (специальные категории)
3	Допуск транспортного средства; подтверждение прохождения осмотров	марка, цвет, государственный номер, сведения о техническом осмотре, полисе ОСАГО с отметкой «такси»; результат предрейсового медицинского осмотра и технического контроля	ст. 6 ч. 1 п. 2 (Закон № 580-ФЗ; № 196-ФЗ); ст. 10 ч. 2 п. 1 (для сведений о состоянии здоровья)
4			

№	Цель	Состав данных	Правовое основание
	Приём, распределение (Ранжирование) и передача Заказов; информирование Пассажира о Перевозчике и транспортном средстве	адреса и координаты подачи и назначения, время, тариф; идентификаторы Заказа и Перевозчика; данные транспортного средства; текущие координаты Перевозчика в период выполнения Заказа / Периода	ст. 6 ч. 1 п. 5; ст. 6 ч. 1 п. 2 (обязательная информация — Закон № 580-ФЗ)
5	Сопровождение Поездки, расчёты, выплаты и возвраты	Провозная плата, комиссия, банковские реквизиты и номер телефона для выплат, история операций, Акты сверки	ст. 6 ч. 1 п. 5; ст. 6 ч. 1 п. 2 (налоговое законодательство, № 115-ФЗ в применимой части)
6	Налоговое сопровождение (НПД), внутренний учёт и отчётность	статус НПД, суммы Вознаграждения и комиссии, сведения о чеках	ст. 6 ч. 1 п. 2 (Закон № 422-ФЗ, НК РФ)
7	Расчёт Рейтинга, обеспечение качества и недискриминационного доступа	оценки Пассажиров, история и статистика Заказов и Поездок, срок работы на платформе	ст. 6 ч. 1 п. 5; ст. 6 ч. 1 п. 2 (п. 7, 8 ч. 4 ст. 5, ст. 10 Закона № 289-ФЗ)
8	Обеспечение безопасности, предотвращение мошенничества и злоупотреблений	IP-адрес, идентификатор устройства, версия приложения, журналы событий, сведения об отменах Заказов и причинах	ст. 6 ч. 1 п. 2, п. 5
9	Рассмотрение обращений и досудебных жалоб; разрешение споров	обращения, жалобы, материалы рассмотрения, идентификаторы Заказа, Периода, решения	ст. 6 ч. 1 п. 1, п. 2 (ст. 13, 14 Закона № 289-ФЗ)
10	Защита жизни и здоровья, реагирование на инциденты и вред	данные о Поездке, местоположении, Перевозчике и транспортном средстве	ст. 6 ч. 1 п. 4
11	Обмен юридически значимыми сообщениями, уведомления об измене-	сведения Учётной записи, факты направления и доставки ЮЗС, версии документов	ст. 6 ч. 1 п. 2 (ст. 6, 12 Закона № 289-ФЗ)

№	Цель	Состав данных	Правовое основание
	ниях, ведение журналов версий		
12	Исполнение запросов уполномоченных государственных органов	данные в объёме, указанном в мотивированном запросе	ст. 6 ч. 1 п. 2; 152-ФЗ (в предусмотренных законом случаях)
13	Информирование о работе Сервиса и сервисных изменениях	телефон, e-mail	ст. 6 ч. 1 п. 5; для рекламных сообщений — отдельное предварительное согласие (ст. 18 Федерального закона № 38-ФЗ)

Обработка персональных данных в целях, не указанных в настоящем разделе, не осуществляется. Данные, полученные при проверке по п. B4 (строки 2, 3), не используются в иных целях.

B5. Сроки обработки и хранения

Данные	Срок обработки и хранения	Основание	По истечении срока
Учётные данные (профиль): ФИО, телефон, e-mail, дата рождения, фото профиля	в течение срока использования Учётной записи	ст. 6 ч. 1 п. 5	удаление / обезличивание
Данные, необходимые для исполнения договора, после удаления Учётной записи	3 (три) года после удаления Учётной записи	Политика обработки ПД (п. 6.2)	уничтожение
Договоры (акцепты Регламента и Пользовательского соглашения), их редакции, результаты проверок Перевозчика, документы о применённых мерах и уведомления	не менее 3 (трёх) лет	ч. 5 ст. 5 Закона № 289-ФЗ; ч. 4 ст. 13	уничтожение
			уничтожение

Данные	Срок обработки и хранения	Основание	По истечении срока
Данные документов допуска Перевозчика (паспортные данные, водительское удостоверение, разрешение, регистрация в реестре) и сведения о судимости	срок допуска + 1 (один) год после прекращения допуска	ст. 6 ч. 1 п. 2; ст. 10 ч. 2 п. 1; разрешение споров	
Сведения о состоянии здоровья (результат предрейсового медицинского осмотра)	не дольше срока, установленного законодательством РФ для соответствующих сведений, и не дольше срока допуска	ст. 6 ч. 1 п. 2 (№ 196-ФЗ); ст. 10 ч. 2 п. 1; минимизация (ст. 5 Закона № 152-ФЗ)	уничтожение
Данные о расчётах, выплатах, Акты сверки, история операций	5 (пять) лет	налоговое законодательство РФ; № 115-ФЗ (в применимой части); п. 6.2 Политики	уничтожение / архив в порядке, установленном законом
История Заказов и Поездок (включая адреса и координаты завершённых Поездок)	5 (пять) лет	налоговое законодательство РФ; № 115-ФЗ (в применимой части)	уничтожение
Оперативные геолокационные данные Перевозчика (текущие координаты)	на период нахождения Перевозчика в Периоде (смене) / выполнения Заказа; актуализируются и перезаписываются	минимизация (ст. 5 Закона № 152-ФЗ); ст. 6 ч. 1 п. 5	удаление / обезличивание
Оценки Пассажиров, сведения о Рейтинге	в течение срока использования Учётной записи; агрегированные значения — без ограничения, как обезличенные данные	ст. 6 ч. 1 п. 5; ст. 5 Закона № 152-ФЗ	удаление / обезличивание

Данные	Срок обработки и хранения	Основание	По истечении срока
Обращения и досудебные жалобы, решения по ним, журнал жалоб	не менее 3 (трёх) лет	ст. 13, 14 Закона № 289-ФЗ; ст. 20, 21 Закона № 152-ФЗ	уничтожение
Журналы событий безопасности, IP-адрес, идентификатор устройства, метаданные	1 (один) год	п. 6.2 Политики; ст. 18.1, 19 Закона № 152-ФЗ	уничтожение
Согласия, факты их отзыва и версии документов	в течение срока действия согласия и 3 (три) года после его отзыва	ст. 9, 21 Закона № 152-ФЗ	уничтожение

5.1. При отзыве согласия Оператор прекращает обработку и уничтожает персональные данные в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты поступления отзыва, за исключением данных, обработка которых может быть продолжена на ином законном основании (ч. 5 ст. 21 Закона № 152-ФЗ). Данные, обязательные к хранению в силу закона (расчёты, договоры, результаты проверок), сохраняются в течение установленных законом сроков и уничтожаются по их истечении.

5.2. Факт уничтожения (обезличивания) персональных данных фиксируется в журнале с указанием перечня данных и способа уничтожения.

В6. Получатели и поручение обработки

- **Банк-партнёр** — открытие и ведение номинального счёта, проведение платежей, выплаты Перевозчикам, возвраты Пассажирам. Банк обрабатывает платёжные данные как самостоятельный оператор в рамках банковского законодательства и Федерального закона № 115-ФЗ.
- **Платёжная инфраструктура Оператора (сервис расчётов/резервирования)** — обеспечение расчётов по Заказам в рамках внутреннего контура Оператора.
- **ФНС России** — сведения о статусе плательщика НПД, налоговые данные (по закону).
- **ЕСИА / подсистема верификации документов Оператора** — идентификация и подтверждение сведений.

- **Перевозчику** передаются сведения, необходимые для выполнения конкретного Заказа: адрес подачи, время подачи, тариф, дополнительные опции, а также контактные данные Пассажира в объёме, необходимом для связи по Заказу. Передача осуществляется только при наличии подтверждённого Заказа, в минимально необходимом объёме.
- **Пассажиру** передаётся обязательная информация о Перевозчике и транспортном средстве в объёме, установленном Законом № 580-ФЗ (имя Перевозчика, марка, цвет, государственный номер, ожидаемое время подачи).
- **Обработчики по поручению** (ч. 3 ст. 6 Закона № 152-ФЗ): поставщики инфраструктуры (размещение вычислительных ресурсов и баз данных на территории РФ), сервисы рассылок и поддержки, служба геокодирования адресов — на основании договоров с обязательствами конфиденциальности и безопасности; перечень обработчиков ведётся Оператором.
- **Государственные органы** (Роскомнадзор, МВД, ФСБ, суды, уполномоченные органы в области перевозок) — по мотивированным запросам в случаях и в порядке, установленных законодательством РФ.

В7. Трансграничная передача

7.1. Трансграничная передача персональных данных Оператором **не осуществляется**. Обработка, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение и извлечение персональных данных граждан Российской Федерации осуществляются с использованием баз данных, расположенных на территории Российской Федерации (ч. 5 ст. 18 Закона № 152-ФЗ).

7.2. Любое изменение указанного порядка возможно только после выполнения требований ст. 12 Закона № 152-ФЗ (включая уведомление Роскомнадзора и, при необходимости, получение согласия субъектов) и внесения соответствующих изменений в Политику обработки персональных данных.

7.3. Требование к Сервису (обязательно к исполнению): передача адресов Заказа и сетевых идентификаторов (IP-адрес) внешним информационным сервисам (геокодирование, определение маршрута, определение местоположения по IP) допускается исключительно при размещении таких сервисов (их серверов) на территории Российской Федерации. До выполнения этого условия соответствующие функции Сервиса реализуются без передачи персональных данных за пределы Российской Федерации.

B8. Меры защиты персональных данных

Организационные меры (ст. 18.1, 19 Закона № 152-ФЗ; ПП РФ от 01.11.2012 № 1119): - назначение лица, ответственного за организацию обработки персональных данных; - утверждение Политики обработки персональных данных, правил обработки и обезличивания персональных данных, перечня информационных систем персональных данных с уровнем защищённости **УЗ-2** и приказа о допуске лиц к обработке персональных данных; - внутренний контроль соответствия обработки требованиям законодательства; оценка вреда субъектам; - ознакомление лиц, допущенных к обработке, с документами и проведение инструктажей; - регламент реагирования на инциденты и уведомление Роскомнадзора об инцидентах (ч. 3.1 ст. 21 Закона № 152-ФЗ) — в установленные законом сроки; - утверждённый порядок уничтожения персональных данных и фиксации фактов уничтожения (ст. 21); - уведомление Роскомнадзора об обработке персональных данных (ст. 22).

Технические меры (базовый набор мер для УЗ-2, приказ ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21): - **ИАФ** — идентификация и аутентификация: пароли в захэшированном виде, многофакторная аутентификация (пароль и одноразовый код), короткие сессии; - **УПД** — управление доступом: ролевая модель, принцип минимальных привилегий, маскирование персональных данных с раскрытием только уполномоченной ролью; - **РСБ** — регистрация событий безопасности: журнал аудита (входы, неуспешные входы, решения, доступ и раскрытие персональных данных, отказы доступа), защита журнала от изменения (аудит-цепочка); - **ОПС / УКФ** — ограничение программной среды, управление конфигурацией, размещение приложения в изолированных контейнерах, закрытие служебных портов; - **ЗНИ** — защита машинных носителей информации, шифрование данных при хранении и резервных копий; - **АНЗ** — антивирусная защита; **ОЦЛ** — оценка соответствия применяемых средств защиты; - защита каналов передачи данных (TLS, HSTS, политика CSP), ограничение попыток входа и блокировка подозрительной активности; - разграничение доступа к базам данных, размещение баз данных на территории Российской Федерации; - ежедневное резервное копирование с шифрованием и проверка восстановления.

Криптографические меры: применяются в случаях, предусмотренных законодательством РФ, в соответствии с приказом ФСТЭК России от 10.04.2025 № 378 (класс средств криптографической защиты информации определяется по результатам оценки; до утверждения применяются меры, обеспечивающие защиту каналов передачи и хранения данных).

Оговорка о статусе. Уровень защищённости УЗ-2 является расчётным (ПП РФ № 1119); аттестация информационных систем персональных данных не проводилась.

В9. Права субъекта персональных данных

9.1. Субъект имеет право: получать информацию, касающуюся обработки его персональных данных (ст. 14 Закона № 152-ФЗ); требовать уточнения персональных данных, их блокирования или уничтожения, если они неполны, устарели, неточны, получены незаконно или не являются необходимыми для заявленной цели обработки (ст. 20, 21); отозвать согласие на обработку персональных данных; возразить против решения, основанного исключительно на автоматизированной обработке (ст. 16); обжаловать действия (бездействие) Оператора в Роскомнадзор или в суд; на защиту своих прав и законных интересов, включая возмещение убытков и компенсацию морального вреда.

9.2. Обращение направляется через форму обратной связи в приложении (Личный кабинет) или по адресу электронной почты Оператора **help@gramaton.pro**. Обращение содержит: фамилию, имя, отчество (при наличии), номер телефона, привязанный к Учётной записи, и суть обращения.

9.3. Оператор рассматривает обращение и направляет ответ в срок, установленный ч. 1 ст. 20 Закона № 152-ФЗ (10 (десять) рабочих дней со дня получения обращения; срок может быть продлён не более чем на 5 (пять) рабочих дней с направлением мотивированного уведомления), если законом не установлен иной срок. При отзыве согласия обработка прекращается, а персональные данные уничтожаются в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней (ч. 5 ст. 21 Закона № 152-ФЗ), за исключением данных, подлежащих хранению в силу закона.

9.4. Порядок рассмотрения обращений, связанных с применением мер по п. А3.8 (ограничение доступа), определяется разделом А5 настоящего Регламента (ст. 13, 14 Закона № 289-ФЗ).

B10. Специфика Сервиса

Геолокация. Координаты транспортного средства обрабатываются для распределения Заказов, отображения перевозчика Пассажиру и обеспечения безопасности. Постоянное слежение за Перевозчиком вне Периода (смены) и вне принятого Заказа не осуществляется; оперативные координаты обрабатываются на период выполнения Заказа / нахождения в Периоде. Данные о местоположении не используются для контроля Перевозчика как работника, для оценки его трудовой дисциплины или для расчёта оплаты за время нахождения на линии.

Специальные категории. Паспортные данные, адрес регистрации, сведения о судимости и сведения о состоянии здоровья (результат предрейсового медицинского осмотра) обрабатываются исключительно для целей допуска к деятельности, в минимально необходимом объёме и с получением отдельного письменного согласия субъекта (ст. 10 ч. 2 п. 1 Закона № 152-ФЗ). Оператор не получает диагнозы и иные сведения о заболеваниях Перевозчика.

Биометрия. Биометрические персональные данные не обрабатываются (см. B2). Изображения лица не собираются и не хранятся; автоматическое распознавание лиц не применяется. Любая будущая биометрическая идентификация возможна только через Единую биометрическую систему в порядке Федерального закона № 572-ФЗ с отдельным письменным согласием и предварительным уведомлением Роскомнадзора.

Несовершеннолетние. К выполнению Заказов не допускаются лица, не достигшие 18 лет; Заказы не передаются таким лицам. Пассажиром может быть дееспособное лицо, достигшее 18 лет.

Автоматизированные решения. Распределение Заказов и расчёт Рейтинга осуществляются с использованием автоматизированных алгоритмов; принципы Ранжирования и Рейтинга раскрываются Перевозчику (п. A5.11). Решения, влекущие юридические последствия для субъекта (ограничение доступа, расторжение, отказ в выплате), принимаются с участием уполномоченного лица Оператора; субъект вправе возразить против решения, основанного исключительно на автоматизированной обработке (ст. 16 Закона № 152-ФЗ).

Оценки и отзывы. Оценки Пассажиров обрабатываются для формирования Рейтинга; размещение текстовых отзывов в публичном доступе не предусмотрено, если иное не будет прямо раскрыто Оператором.

Связь сторон. Если в Сервисе применяется соединение сторон (переадресация вызова / маскированная связь), Оператор обеспечивает неразглашение содержания такого соединения и не предоставляет его третьим лицам иначе как в случаях, установленных законом (ст. 23, 24 Конституции РФ; ст. 63 Федерального закона «О связи»). Записи разговоров Оператором не создаются и не хранятся.

Тайна связи и содержание сообщений. Данные, передаваемые в рамках Сервиса, обрабатываются только для целей Заказа. Оператор не использует содержание коммуникаций Сторон в целях, не связанных с исполнением Заказа, и не передаёт его третьим лицам, кроме случаев, установленных законом.

Сводная таблица «данные × цель × основание × срок × получатель»

Данные	Цель	Основание	Срок	Получатель
ФИО, телефон, e-mail, дата рождения, фото профиля, хеш пароля	регистрация, идентификация, связь	ст. 6 ч. 1 п. 1, 5	срок использования УЗ + 3 года	обработчики (поддержка), банк-партнёр (в части выплат)
Паспортные данные, адрес регистрации, водительское удостоверение	допуск Перевозчика	ст. 6 ч. 1 п. 1, 2; ст. 10 ч. 2 п. 1	допуск + 1 год	госорганы по мотивированному запросу
Статус НПД / ЕГРИП, реквизиты разрешения, регистрация в реестре перевозчиков	допуск, соблюдение Законов № 580-ФЗ и № 289-ФЗ	ст. 6 ч. 1 п. 2 (422-ФЗ, 580-ФЗ, 289-ФЗ ч. 2 ст. 5)	результаты проверок — не менее 3 лет; допуск + 1 год	ФНС (НПД); реестры — публичные; госорганы по закону
Сведения о судимости	допуск Перевозчика	ст. 6 ч. 1 п. 2; ст. 10 ч. 2 п. 1	допуск + 1 год	—

Данные	Цель	Основание	Срок	Получатель
Сведения о состоянии здоровья (результат предрейсового осмотра: допуск / недопуск)	безопасность перевозок, допуск	ст. 6 ч. 1 п. 2 (196-ФЗ), п. 1; ст. 10 ч. 2 п. 1	срок, установленный законодательством; не дольше срока допуска	—
Марка, цвет, государственный номер ТС, сведения о техосмотре и ОСАГО	допуск ТС, информирование Пассажира (580-ФЗ)	ст. 6 ч. 1 п. 2, 5	срок допуска (+1 год); информация — на время Заказа	Пассажир (в объёме обязательной информации)
Адрес подачи, адрес назначения, координаты и маршрут, время	исполнение Заказа, распределение Заказов	ст. 6 ч. 1 п. 5; п. 4 (безопасность)	оперативно — на время Заказа; история Поездок — 5 лет	Перевозчик (в объёме Заказа)
Текущие координаты Перевозчика	Ранжирование, подбор Перевозчика	ст. 6 ч. 1 п. 5	на время Периода / Заказа; перезаписываются	Пассажиру (в объёме отображения)
Контактные данные Пассажира (для связи по Заказу)	выполнение Заказа Перевозчиком	ст. 6 ч. 1 п. 5	на время Заказа	Перевозчик
Провозная плата, комиссия, банковские реквизиты и номер телефона для выплат, история операций, Акты сверки	расчёты, выплаты, возвраты, отчётность	ст. 6 ч. 1 п. 5; п. 2 (налоговое зак-во, 115-ФЗ)	5 лет	банк-партнёр, банк получателя выплаты (СБП)
Оценки Пассажиров, история и статистика Заказов, сведения о Рейтинге	Рейтинг, Ранжирование, качество	ст. 6 ч. 1 п. 5; ст. 10 Закона № 289-ФЗ	срок использования УЗ; агрегаты — обезличенно	Перевозчику / Пассажиру (в Личном кабинете)
IP-адрес, идентификатор устройства, версия приложения, cookie, журналы событий	безопасность, антифрод, работа Сервиса	ст. 6 ч. 1 п. 2, 5	1 год	обработчики (инфраструктура в РФ)
			не менее 3 лет	

Данные	Цель	Основание	Срок	Получатель
Обращения и досудебные жалобы, решения по ним	рассмотрение жалоб, разрешение споров	ст. 6 ч. 1 п. 1, 2 (ст. 13, 14 Закона № 289-ФЗ)		госорганы по закону
Версии документов, факты и даты акцепта, ЮЗС	доказательство заключения договора, версионирование	ст. 6 ч. 1 п. 2, 5 (ч. 5 ст. 5 Закона № 289-ФЗ)	не менее 3 лет	по запросу Стороны; госорганы по закону