# 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 «Объявления»** — функциональный модуль Экосистемы Gramaton: информационно-технологическая платформа (C2C-классифайд) для размещения Пользователями объявлений о **продаже товаров, а также о выполнении работ и оказании услуг**, поиска и подбора, обмена сообщениями между Пользователями, совершения сделок с использованием механизма безопасной сделки и организации доставки.

1.2. **Объявление (карточка)** — размещённая Пользователем информация о **товаре, работе или услуге**: наименование, описание, цена (стоимость), состояние/условия, место, категория и её атрибуты, изображения (далее — **Контент**).

1.3. **Продавец (Исполнитель)** — Пользователь, размещающий Объявление: физическое лицо (частное лицо, C2C), плательщик налога на профессиональный доход (422-ФЗ), индивидуальный предприниматель либо юридическое лицо (через бизнес-профиль, B2C). Продавец предлагает товар, работу или услугу.

1.4. **Покупатель (Заказчик)** — Пользователь, приобретающий товар либо заказывающий работу/услугу по Объявлению.

1.5. **Партнёр** — Пользователь, которому Оператором открыт доступ к функциям размещения и расчётов как участнику информационного взаимодействия; к Партнёру применяются требования раздела А3.

1.6. **Безопасная сделка** — механизм расчётов, при котором сумма сделки резервируется (на номинальном счёте Оператора) и перечисляется Продавцу после подтверждения получения товара (результата работы/услуги) либо по истечении установленного Оператором срока, а при споре — по решению по спору.

1.7. **Платное размещение** — возмездная **услуга Оператора** по размещению Объявления на платных условиях (размещение сверх безвозмездного объёма, приоритетное или срочное размещение, размещение в отдельных категориях и иные условия, устанавливаемые Оператором). Не является комиссией со сделки.

1.8. **Продвижение** — возмездные функции поднятия/выделения Объявления в выдаче.

1.9. **Доставка** — услуга по организации доставки товара, оказываемая Оператором и (или) привлечёнными партнёрами. Оператор не является перевозчиком.

1.10. **Сервис не является** магазином, продавцом товара, исполнителем работ или услуг, транспортной или курьерской организацией, службой занятости, банком, платёжной организацией, оператором связи или владельцем пункта выдачи. Оператор не является стороной сделок между Продавцом и Покупателем (ГК РФ ст. 1253.1). В карточке Объявления отображается отметка о том, что Оператор не является продавцом (289-ФЗ ст. 7 ч. 1 п. 3).

1.11. **Границы Сервиса.** Сервис охватывает категории каталога «Объявления» (товары, работы, услуги). Товарные категории каталога «Маркет» регулируются отдельным приложением по сервису «Маркет»; совпадающие функции (сделка, доставка, возврат через пункт выдачи) в части, не урегулированной настоящим Приложением, регулируются Пользовательским соглашением.

1.12. Сервис включён в состав Экосистемы в порядке п. 3.2 Пользовательского соглашения.

## А2. Роли сторон и правовое положение Оператора

2.1. Оператор — правообладатель программного обеспечения, владелец информационной инфраструктуры и **организатор информационного взаимодействия** Пользователей (информационный посредник).

2.2. Оператор **не является**: продавцом товара; исполнителем работы или услуги; стороной сделки между Продавцом и Покупателем; работодателем; перевозчиком или курьером; банком, некредитной организацией или платёжной системой; владельцем пункта выдачи заказов.

2.3. Правоотношения по купле-продаже товара и по выполнению работ/оказанию услуг возникают **между Пользователями**. Оператор обеспечивает работу Сервиса, законность премодерации, соблюдение порядка ограничения доступа, уведомлений и рассмотрения жалоб; за Контент и исполнение сделок Пользователями Оператор не отвечает (ГК РФ ст. 1253.1) в пределах раздела А6.

2.4. **Разграничение ролей Оператора.** Роль Оператора различается в зависимости от отношения:

| Отношение | Роль Оператора | Правовая основа |
|---|---|---|
| Предоставление площадки, поиск, выдача, ранжирование, обмен сообщениями, премодерация, организация безопасной сделки, рассмотрение споров | **Информационный посредник** — передача информации и предоставление возможности её размещения; за содержание и достоверность информации Пользователей не отвечает | ГК РФ ст. 1253.1 |
| Платное размещение Объявления (п. 1.7) | **Услугодатель** — оказывает возмездную услугу Оператора; отвечает за качество собственной услуги | ГК РФ ст. 779, 783; 289-ФЗ |
| Организация доставки и (или) доставка (п. 1.9) | **Услугодатель** (организация доставки); **не** перевозчик — перевозку выполняют партнёры-перевозчики | ГК РФ ст. 779; 289-ФЗ |
| Продвижение Объявлений (п. 1.8) | **Услугодатель** — рекламно-информационная услуга Оператора | ГК РФ ст. 779, 783; 38-ФЗ |

2.5. Оператор — владелец цифровой платформы. Пользовательское соглашение размещается публично с указанием наименования (реквизитов) владельца платформы и адреса электронной почты для взаимодействия с уполномоченным органом по защите прав потребителей (289-ФЗ ст. 4 ч. 1 п. 3).

2.6. Оператор обеспечивает равный и беспрепятственный доступ Пользователей к Сервису, недискриминационные условия использования и недискриминационный доступ к платному размещению и продвижению (289-ФЗ ст. 4 ч. 1 п. 1–2, ст. 10 ч. 1).

2.7. Оператор вправе устанавливать правила ранжирования выдачи и рейтинга Продавцов и раскрывать их Пользователям (289-ФЗ ст. 5 ч. 4 п. 7, 8; ст. 10).

2.8. Оператор вправе ограничить доступ Пользователя к функциям размещения исключительно по закрытому перечню оснований (раздел А3.8) с мотивированным уведомлением и правом досудебного обжалования (раздел А5).

## А3. Порядок использования Сервиса

3.1. **Регистрация.** Доступ предоставляется через единую Учётную запись Экосистемы (п. 4 Пользовательского соглашения). Пользователь подтверждает, что достиг 18 лет, является дееспособным и действует от своего имени. Данные учётной записи Пользователь обязан поддерживать в актуальном состоянии.

3.2. **Допуск Продавца (Партнёра).** Перед предоставлением доступа к размещению и расчётам Оператор проверяет сведения о Партнёре (289-ФЗ ст. 5 ч. 1, ч. 2), в том числе сведения о регистрации и статусе (ЕГРЮЛ/ЕГРИП, статус НПД), а для видов работ/услуг, требующих разрешения, — сведения о наличии обязательных лицензий, разрешений и иных документов. Договор между Оператором и Партнёром заключается в электронной форме: акцепт оферты фиксируется с указанием версии документа, даты и времени; сведения о принятой редакции доступны Партнёру; договоры (включая утратившие силу) хранятся не менее 3 лет (289-ФЗ ст. 5 ч. 5).

3.3. **Требования к Объявлению.** Указываются категория и обязательные атрибуты категории, цена (стоимость), состояние/условия, место, изображения. Продавец отвечает за достоверность сведений и законность Контента. Не допускается размещение персональных данных третьих лиц без их согласия.

3.4. **Запрещённые к размещению товары, работы и услуги (закрытый перечень оснований).** Оператор не допускает размещения Объявлений о товарах, работах и услугах, изъятых из оборота или запрещённых к обороту, обороте которых ограничен законом, а также информации, распространение которой запрещено законом (289-ФЗ ст. 7 ч. 2; 149-ФЗ). К запрещённым к размещению относятся, в частности:

3.4.1. **Товары, изъятые из оборота или запрещённые к обороту**, и товары, обязательное подтверждение соответствия (сертификация, декларирование) или государственная регистрация которых не осуществлены либо которые не маркированы средствами идентификации при наличии такой обязанности; контрафактные и поддельные товары;

3.4.2. **дистанционная продажа отдельных категорий**, для которых законом установлен запрет дистанционного способа продажи, — такие Объявления блокируются на уровне заполнения карточки. Отдельные режимы допуска:

- табачная и никотинсодержащая продукция — дистанционная продажа не допускается (за исключением случаев, прямо установленных законом);
- алкогольная продукция — только бронирование с получением в лицензированной торговой точке-партнёре; проверка возраста (18+) и предъявление документа осуществляются на кассе продавца; Оператор документ не получает и не обрабатывает;
- лекарственные препараты — рецептурные препараты допускаются только в режиме бронирования с получением в лицензированной аптеке-партнёре при предъявлении рецепта (рецепт проверяет фармацевт); данные рецепта Оператору не передаются и Оператором не обрабатываются; безрецептурные препараты — по правилам дистанционной торговли;

3.4.3. **работы и услуги**, оказание которых запрещено законом либо требует специального разрешения (лицензии, допуска), которое у Продавца (Исполнителя) отсутствует; услуги, связанные с противоправной деятельностью, и услуги, вводящие Пользователей в заблуждение;

3.4.4. **отдельные категории повышенного риска** (в том числе животные, авиатехника) — расширенная (ручная) проверка Объявления до публикации;

3.4.5. категории, для которых установлен запрет дистанционной продажи либо запрет размещения, блокируются на уровне заполнения Объявления.

3.5. **Премодерация.** Объявление публикуется после проверки: применяются автоматические правила (запрещённые товары, работы и услуги, запрещённые формулировки, контактные данные, признаки дублей, аномальные цены, проверка изображений) и/или ручная проверка. По результатам проверки Объявление публикуется либо отклоняется с указанием причины; отклонённое Объявление может быть исправлено и подано повторно.

3.6. **Срок размещения.** Срок размещения Объявления устанавливается Оператором по категории и отображается в Личном кабинете; на дату редакции конкретные значения — [РЕШЕНИЕ ВЛАДЕЛЬЦА]. По истечении срока Объявление снимается автоматически; повторное размещение допускается.

3.7. **Жалобы Пользователей.** Жалоба подаётся через интерфейс Сервиса с указанием категории жалобы (мошенничество, запрещённый товар/работа/услуга, неверная категория, дубликат, оскорбления, товар продан) и описанием. Жалоба рассматривается модератором; при подтверждении нарушения применяются меры раздела 3.8. Жалоба не является основанием для автоматического удаления Объявления без рассмотрения, за исключением случаев противоправного Контента, требующих незамедлительного реагирования.

3.8. **Ограничение доступа (закрытый перечень оснований).** Оператор вправе ограничить размещение Объявления или доступ Пользователя к функциям размещения исключительно по следующим основаниям: нарушение Пользовательского соглашения или настоящего Приложения; размещение запрещённого Контента (товары, работы, услуги — раздел А3.4); признаки мошенничества или недостоверные сведения; выявление дублей и обхода правил Сервиса; утрата Партнёром статуса (в том числе лицензии, разрешения), необходимого для размещения; требование (предписание) уполномоченного государственного органа; неиспользование Учётной записи более 12 месяцев подряд (п. 4.5 Пользовательского соглашения).

3.9. **Порядок ограничения (досудебное обжалование).** Ограничение сопровождается **мотивированным уведомлением** Пользователя с указанием: содержания требования (основания); срока, в течение которого Пользователю необходимо устранить нарушение; срока и порядка оспаривания решения; реквизитов Оператора (289-ФЗ ст. 13 ч. 1–3). Уведомление направляется не позднее чем за 3 календарных дня до применения меры; при реагировании на противоправный Контент или на требование государственного органа мера применяется незамедлительно с направлением уведомления не позднее 1 рабочего дня. Доступ к Личному кабинету не блокируется: сохраняется доступ к документам, договорам, расчётам и разделу жалоб (289-ФЗ ст. 13 ч. 4). Мера отменяется в течение 48 часов после устранения нарушения либо признания жалобы (апелляции) обоснованной (289-ФЗ ст. 13 ч. 5, ст. 14 ч. 4). Ограничение размещения устанавливается на срок, установленный законом (289-ФЗ ст. 13). Ограничение не препятствует деятельности Пользователя на иных платформах и не является основанием для удержания средств Пользователя, причитающихся ему по завершённым сделкам.

3.10. **Снятие карточки Партнёром.** Партнёр вправе самостоятельно снять или ограничить своё Объявление (карточку) через Личный кабинет (289-ФЗ ст. 7 ч. 3).

3.11. **Информирование Пользователей.** Оператор публикует и доводит до Пользователей сведения: о принципах формирования выдаваемых результатов и их ранжировании; о принципах формирования рейтинга Пользователей (оценок) и последствиях значений рейтинга; об использовании автоматизированной обработки при принятии решений о модерации; об условиях и порядке изменения договора (289-ФЗ ст. 5 ч. 4 п. 7, 8; ст. 16 ч. 2 п. 1).

3.12. **Запреты.** Запрещается: обход механизма безопасной сделки и увод сделки за пределы Сервиса в нарушение правил Сервиса; размещение дублей; введение Пользователей в заблуждение; нарушение прав интеллектуальной собственности; размещение персональных данных третьих лиц без согласия; использование Сервиса для запрещённого оборота товаров, работ и услуг.

## А4. Расчёты, монетизация, возвраты

4.1. **Безопасная сделка.** Покупатель оплачивает сумму сделки с резервированием; средства перечисляются Продавцу после подтверждения получения товара (результата работы/услуги) Покупателем либо автоматически по истечении установленного Оператором срока при отсутствии возражений (конкретный срок — [РЕШЕНИЕ ВЛАДЕЛЬЦА]); при споре средства остаются зарезервированными до решения по спору. Претензии после завершения сделки принимаются в течение установленного Сервисом срока (конкретный срок — [РЕШЕНИЕ ВЛАДЕЛЬЦА]).

4.2. **Расчёты.** Расчёты осуществляются через счёт Оператора, предназначенный для расчётов с Пользователями (включая **номинальный счёт**, открываемый в банке-партнёре в порядке ст. 860.1–860.3 ГК РФ). Средства Пользователей принадлежат Пользователям и не являются средствами Оператора (п. 7.3–7.5 Пользовательского соглашения). Оператор не является стороной сделки и не удерживает вознаграждение из цены сделки как комиссию; вознаграждение Оператора формируется в порядке п. 4.3.

4.3. **Монетизация Оператора (источники дохода).** Доход Оператора в Сервисе формируется качественно из следующих источников (конкретные цены/тарифы/проценты на дату редакции **не установлены** — [РЕШЕНИЕ ВЛАДЕЛЬЦА]):

4.3.1. **Платное размещение Объявлений** — возмездная **услуга Оператора** (п. 1.7). Оператор предоставляет возможность размещения Объявления на платных условиях; плата взимается **за услугу размещения**, а **не** как комиссия со сделки между Пользователями. За оказанную услугу Оператор формирует кассовый чек в порядке 54-ФЗ.

4.3.2. **Доход с эскроу-счёта (безопасная сделка)** — доход, получаемый Оператором в связи с размещением денежных средств Пользователей на **номинальном счёте** (ст. 860.1 ГК РФ) в период резервирования по безопасной сделке. Средства Пользователей принадлежат Пользователям; порядок и условия получения Оператором дохода с номинального счёта определяются договором номинального счёта с банком-партнёром. Конкретные условия — [РЕШЕНИЕ ВЛАДЕЛЬЦА].

4.3.3. **Доход с доставки** — доход от услуг доставки, оказываемых Оператором и (или) привлечёнными партнёрами (организация доставки, логистика). Оператор **не является перевозчиком**; перевозку выполняют партнёры-перевозчики (раздел 4.5). Конкретные условия — [РЕШЕНИЕ ВЛАДЕЛЬЦА].

4.3.4. **Платное продвижение Объявлений** — возмездные функции поднятия/выделения Объявления в выдаче (рекламно-информационная услуга Оператора).

4.3.5. **Плата за размещение и тарифы.** Размещение объявления является **возмездной услугой Оператора**: - минимальная стоимость размещения — **от 600 ₽ за 30 дней** (при сроке 7 дней — от 300 ₽); может зависеть от категории товаров/работ/услуг; - **действующая тарифная сетка** (по категориям и срокам размещения) **публикуется Сервисом при размещении Объявления** и **не является приложением к Пользовательскому соглашению**; актуальные значения отображаются Пользователю в интерфейсе в момент размещения; - **оплата размещения означает акцепт** Пользователем условий размещения и действующих тарифов (ст. 438 ГК РФ), а также согласие с порядком их применения. Продление и повторное размещение оплачиваются по тарифам, действующим на момент оплаты; - изменение тарифов не влияет на уже оплаченные периоды размещения. Оплата подтверждается чеком (54-ФЗ).

Примечание А4.3. Описанные источники дохода подлежат юридической квалификации (услуга Оператора по размещению/доставке против дохода с номинального счёта). До её завершения настоящий раздел не устанавливает ни одной конкретной цены, процента или лимита (см. Примечания, П12).

4.4. **Изменение тарифов и иных условий** возмездных услуг производится в порядке раздела 10 Пользовательского соглашения с предварительным уведомлением Пользователей (289-ФЗ ст. 12).

4.5. **Доставка.** По умолчанию применяется самовывоз. Доставка оплачивается Покупателем; стоимость рассчитывается по тарифу Оператора и (или) партнёра, определяемому исходя из типа транспортного средства, расстояния и веса (значения — [РЕШЕНИЕ ВЛАДЕЛЬЦА]). Исполнение доставки обеспечивается Оператором и привлечёнными партнёрами. Оператор **не является перевозчиком** и не отвечает за действия перевозчика в пределах раздела А6.

4.6. **Возврат товара.** Возврат организуется через пункт выдачи либо точку приёма, определённые Сервисом (289-ФЗ ст. 18 ч. 4). Если Продавцом выступает лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность, применяются права потребителя, установленные ЗоЗПП, в том числе право отказа от товара в течение 7 дней при дистанционном способе продажи (ст. 26.1 ЗоЗПП); если сведения о порядке и сроках возврата не предоставлены Покупателю в письменной форме в момент доставки, срок отказа увеличивается до 3 месяцев. Возврат денежных средств производится после приёмки товара в пункте приёма и подтверждения Продавцом; в сделках между физическими лицами порядок возврата определяется сторонами в соответствии с правилами Сервиса. Условия и стоимость обратной логистики — [РЕШЕНИЕ ВЛАДЕЛЬЦА].

4.7. **Документы и налоги.** Кассовые чеки формируются в соответствии с 54-ФЗ; за услугу платного размещения чек формирует Оператор; если Продавец применяет НПД, чек по сделке формирует Продавец (422-ФЗ). Оператор отражает собственное вознаграждение. Акт сверки (реестр операций) предоставляется Партнёру по его запросу в срок не более 7 рабочих дней (289-ФЗ ст. 11 ч. 1); сведения о расчётах актуализируются ежемесячно.

4.8. Вознаграждение (доход) Оператора является его доходом; суммы, поступившие в пользу Продавца, доходом Оператора не являются (п. 7.5 Пользовательского соглашения).

## А5. Споры и досудебный порядок

5.1. Споры между Пользователями по сделке рассматриваются через механизм обращения/спора в Сервисе; решение по спору принимается Оператором как организатором взаимодействия по материалам сделки.

5.2. Обращения и жалобы направляются через раздел «Поддержка/Жалобы» Личного кабинета либо на адрес **help@gramaton.pro**.

5.3. Срок рассмотрения жалобы — **не более 15 календарных дней** со дня её поступления (289-ФЗ ст. 14 ч. 2); срок не может быть продлён в одностороннем порядке. Ответ направляется в письменной (электронной) форме с указанием оснований решения и порядка дальнейшего обжалования.

5.4. Признание жалобы (апелляции) обоснованной влечёт отмену применённой меры в течение 48 часов (289-ФЗ ст. 13 ч. 5, ст. 14 ч. 4).

5.5. Обращения, связанные с ограничением доступа, рассматриваются с направлением мотивированного ответа; Пользователь вправе обжаловать решение Оператора в **досудебном порядке**, в том числе через уполномоченный государственный орган по защите прав потребителей (адрес электронной почты Оператора публикуется — 289-ФЗ ст. 4 ч. 1 п. 3).

5.6. До обращения в суд обязателен претензионный порядок — 30 календарных дней (п. 9.3 Пользовательского соглашения).

5.7. Обращения субъектов персональных данных рассматриваются в порядке раздела В9.

## А6. Ответственность и ограничения

6.1. Сервис предоставляется «как есть». Оператор не гарантирует бесперебойную работу Сервиса, но принимает разумные меры для её поддержания.

6.2. Оператор не отвечает за: Контент Пользователей; исполнение сделок между Пользователями; качество, безопасность и свойства товаров, работ и услуг; действия Пользователей, пунктов выдачи и привлечённых партнёров; действия третьих лиц и государственных органов; обстоятельства непреодолимой силы.

6.3. Ответственность Оператора как информационного посредника ограничивается в порядке ст. 1253.1 ГК РФ. Ответственность Оператора по оказываемым им возмездным услугам (платное размещение, доставка, продвижение) ограничивается в порядке п. 8.3 Пользовательского соглашения. Ограничения не применяются к правам потребителя, установленным ЗоЗПП, к ответственности за вред жизни и здоровью, а также к случаям, для которых законом установлена императивная ответственность Оператора.

6.4. Оператор несёт ответственность за соблюдение установленного законом порядка премодерации, ограничения доступа, уведомления и рассмотрения жалоб (289-ФЗ ст. 7, 13, 14).

6.5. Пользователь несёт ответственность за достоверность предоставленных сведений и за законность размещаемого Контента, включая соблюдение прав третьих лиц на их персональные данные и результаты интеллектуальной деятельности.

---

## ЧАСТЬ В. ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

### В1. Правовые основания обработки

- **152-ФЗ ст. 6 ч. 1 п. 1** — согласие субъекта: регистрация и ведение Учётной записи; размещение Объявления и сведений о себе; обмен контактами со второй стороной сделки; обращения и жалобы; рекламные рассылки (отдельным согласием).
- **152-ФЗ ст. 6 ч. 1 п. 5** — исполнение договора, стороной которого является субъект: Регламент Сервиса; безопасная сделка и расчёты; платное размещение; доставка; возврат; отзывы.
- **152-ФЗ ст. 6 ч. 1 п. 2** — исполнение обязанностей, возложенных законом: 289-ФЗ (ст. 5 ч. 5 — хранение договоров и сведений, ст. 7 — премодерация карточки и запрет изъятых из оборота товаров, работ и услуг, ст. 13–14 — уведомления и рассмотрение жалоб); 149-ФЗ (ограничение распространения противоправной информации); налоговое законодательство; 54-ФЗ; ЗоЗПП.
- **152-ФЗ ст. 6 ч. 1 п. 6** — законные интересы Оператора: обеспечение безопасности Сервиса, предотвращение мошенничества, защита от неправомерных действий — в объёме, при котором не нарушаются права и свободы субъекта (оценка основания — Примечания, П2).

- **152-ФЗ ст. 6 ч. 1 п. 4** — применяется в исключительных случаях (защита жизни и здоровья при инцидентах, требующих незамедлительных действий).
- **152-ФЗ ст. 10.1** — распространение сведений, размещаемых самим Пользователем (Объявление, отзыв): согласие на распространение оформляется отдельно при публикации (Примечания, ПЗ).
- **152-ФЗ ст. 6 ч. 3** — поручение обработки привлечённым обработчикам (раздел В6).

## В2. Категории персональных данных

**Обычные персональные данные:**

- идентификатор Учётной записи (UUID) и роль Пользователя;
- имя (ФИО), телефон, адрес электронной почты — указываемые Продавцом в Объявлении (скрыты от третьих лиц до обмена контактами), Покупателем при совершении сделки, а также в составе бизнес-профиля Партнёра;
- данные бизнес-профиля Партнёра: наименование (ФИО), ИНН, ОГРН/ОГРНИП, юридический и фактический адрес, контактное лицо, телефон, адрес электронной почты, сайт, реквизиты для выплат (хранятся в защищённом виде), сведения о проверке (статус, комментарий), сведения о лицензиях/разрешениях (для работ и услуг, требующих разрешения);
- ФИО получателя в расписке о получении товара; адрес пункта выдачи;
- адреса и координаты, указанные в Объявлении и в заказе доставки;
- сообщения в чате сделки;
- отзывы, оценки и ответы Продавца; изображения в Объявлениях и отзывах (могут содержать изображения людей и сведения о них — Контент Пользователя);
- сохранённые поиски и подписки на поиск, избранное;
- материалы жалоб и апелляций;
- сведения об операциях: суммы, статусы, история сделок, платных размещений и возвратов.

**Специальные категории (152-ФЗ ст. 10):** как самостоятельная цель обработки **не обрабатываются**. Сведения о состоянии здоровья, национальной принадлежности, судимости Оператором в Сервисе не собираются. Отдельный случай, требующий правовой оценки: бронирование рецептурного лекарственного препарата с получением в аптеке-партнёре указывает на категорию приобретаемого товара и может косвенно свидетельствовать о состоянии здоровья Покупателя; данные рецепта Оператором не обрабатываются (Примечания, П4).

**Биометрические персональные данные (152-ФЗ ст. 11): не обрабатываются**. Изображение лица (селфи) не запрашивается и не хранится, автоматизированное распознавание лиц и формирование биометрических шаблонов не применяются, биометрическая идентификация и аутентификация не осуществляются (решение Оператора от 29.09.2026). При возникновении такой необходимости обработка вводится исключительно через Единую биометрическую систему в порядке 572-ФЗ, с отдельным письменным согласием субъекта и уведомлением Роскомнадзора. Отдельный случай, требующий правовой оценки: изображение рукописной подписи в расписке о получении товара, используемое для подтверждения факта получения товара (Примечания, П6).

**Иные данные:**

- VIN и связанные с ним сведения (объявления о транспорте, история по VIN, отчёты по VIN) — не являются персональными данными субъекта; при связывании с данными владельца могут приобретать режим персональных данных (Примечания, П7);
- технические данные работы Сервиса: события использования (просмотр, поиск, избранное, создание сделки, размещение Объявления), идентификатор Учётной записи, город;
- сетевые данные (IP-адрес, сведения об устройстве и браузере), обрабатываемые инфраструктурными компонентами Оператора и средствами защиты, — в объёме, необходимом для обеспечения безопасности (состав и сроки — по Политике обработки персональных данных; Примечания, П8);
- журналы модерации и аудита действий (в том числе действия модераторов и администраторов);
- файлы cookie и данные аналитики — в соответствии с разделом 9 Политики обработки персональных данных.

## В3. Субъекты и источники данных

**Субъекты:** Продавцы (Исполнители) — физические лица, плательщики НПД, индивидуальные предприниматели, представители юридических лиц; Покупатели (Заказчики); контактные лица и представители Партнёров; получатели товара (в расписке); курьеры-партнёры; Пользователи, подавшие жалобы и апелляции; уполномоченные сотрудники и модераторы Оператора (служебные данные).

**Источники:** сам субъект (регистрация, Объявление, отзыв, обращение); единая Учётная запись Экосистемы; данные, формируемые Сервисом (сделки, платные размещения, возвраты, события, результаты проверок); государственные информационные системы и реестры — при проверке сведений о Партнёре; банк-партнёр и/или платёжный провайдер (статусы платежей и выплат, операции по номинальному счёту); внешний поставщик отчётов по VIN — Оператор передаёт VIN и получает отчёт; государственные органы (в предусмотренных законом случаях).

**Данные третьих лиц** размещаются Пользователями на их ответственность (А6.5); Оператор обрабатывает такие сведения в целях модерации и рассмотрения жалоб и прекращает их обработку по требованию субъекта либо при выявлении нарушения.

## В4. Цели обработки (цель → данные → основание)

| № | Цель обработки | Состав данных | Правовое основание |
|---|---|---|---|
| 1 | Регистрация, ведение Учётной записи, аутентификация, разграничение прав доступа | идентификатор УЗ, роль, контактные данные УЗ | ст. 6 ч. 1 п. 1, п. 5 |
| 2 | Размещение Объявления (товары, работы, услуги), его отображение в каталоге, поиске и выдаче | Контент Объявления, категория и атрибуты, цена, место и координаты, изображения, контакты Продавца | ст. 6 ч. 1 п. 5; ст. 10.1 |
| 3 | Заключение и исполнение сделки, расчёты (безопасная сделка через номинальный счёт), формирование первичных документов | данные сторон, сумма и статусы операций, сведения о возвратах | ст. 6 ч. 1 п. 5, п. 2 (54-ФЗ, налоговое законодательство) |

| № | Цель обработки | Состав данных | Правовое основание |
|---|---|---|---|
| 4 | Обмен контактами между сторонами сделки и коммуникация (чат сделки) | телефон, e-mail, идентификатор УЗ, сообщения | ст. 6 ч. 1 п. 1, п. 5 |
| 5 | Премодерация и модерация Контента, недопущение размещения запрещённых товаров, работ и услуг и противоправной информации | Контент (текст, изображения), результаты автоматической проверки, решения модератора, служебные записи | ст. 6 ч. 1 п. 2 (289-ФЗ ст. 7; 149-ФЗ), п. 1, п. 6 |
| 6 | Обеспечение безопасности Сервиса, предотвращение мошенничества, дублей и злоупотреблений | идентификатор УЗ, события использования, история нарушений и жалоб, служебные записи | ст. 6 ч. 1 п. 2, п. 6 |
| 7 | Ограничение доступа, рассмотрение жалоб и апелляций, направление мотивированных уведомлений | данные заявителя, материалы жалобы (апелляции), решение и его основания | ст. 6 ч. 1 п. 2 (289-ФЗ ст. 13–14), п. 5 |
| 8 | Организация доставки и выдачи товара | адреса и координаты, ФИО получателя, контактные данные, сведения о заказе | ст. 6 ч. 1 п. 5 |
| 9 | Обработка возвратов и урегулирование споров | сведения о заказе, причина и комментарий возврата, данные сторон, материалы спора | ст. 6 ч. 1 п. 5, п. 2 (ЗоЗПП, 289-ФЗ ст. 18) |
| 10 | Отзывы, оценки и формирование рейтинга | оценка, текст и изображение отзыва, ответ Продавца, идентификатор УЗ | ст. 6 ч. 1 п. 1, п. 5 |
| 11 | Предоставление отчётов по VIN и формирование истории объявлений по VIN | VIN, характеристики транспорта, цена и пробег из Объявления | ст. 6 ч. 1 п. 5 (сервисная функция); оценка квалификации — Примечания, П7 |
| 12 | | | ст. 6 ч. 1 п. 6; по достижении це- |

| № | Цель обработки | Состав данных | Правовое основание |
|---|---|---|---|
| | Аналитика использования Сервиса и улучшение его работы | события использования, идентификатор УЗ, город; агрегированные показатели | лей — обезличивание (ст. 5 ч. 7) |
| 13 | Платное размещение и продвижение Объявлений, рекламные размещения; информирование о работе Сервиса | данные заказа услуги (оплата размещения/продвижения), показы и клики; контактные данные — для информационных сообщений при наличии отдельного согласия | ст. 6 ч. 1 п. 1, п. 5; ст. 18 38-ФЗ |
| 14 | Бухгалтерский и налоговый учёт Оператора, отчётность и акты сверки (доход — возмездные услуги и доход с эскроу-счёта) | реквизиты Партнёра, суммы вознаграждения, сведения об операциях | ст. 6 ч. 1 п. 2 (налоговое законодательство, 54-ФЗ) |
| 15 | Исполнение законных запросов уполномоченных государственных органов | данные в объёме запроса | ст. 6 ч. 1 п. 2, п. 3 |

## B5. Сроки обработки и хранения

| Данные | Срок | Основание | По истечении срока |
|---|---|---|---|
| Данные Учётной записи, профиль, бизнес-профиль | в течение срока использования + 3 года после удаления Учётной записи | договор; Политика обработки ПД | уничтожение или обезличивание |
| Договоры и сведения о Партнёрах, факты акцепта оферты | не менее 3 лет | 289-ФЗ ст. 5 ч. 5 | архив/уничтожение |
| Контент Объявления, изображения, атрибуты | до снятия/истечения срока размещения + срок, необходимый для рассмотрения споров | договор; 289-ФЗ | уничтожение |
| | 5 лет | | |

| Данные | Срок | Основание | По истечении срока |
|---|---|---|---|
| Данные о расчётах, чеки, акты | | налоговое законодательство; 115-ФЗ (в применимой части) | архив/уничтожение |
| Материалы жалоб, апелляций и споров, включая переписку по спору | 3 года с момента завершения рассмотрения | 289-ФЗ ст. 13–14; защита прав сторон | уничтожение |
| Переписка сторон в чате (вне спора) | 6 месяцев | Политика обработки ПД | уничтожение |
| Расписка о получении товара (ФИО, изображение подписи) | срок, необходимый для подтверждения факта передачи товара и урегулирования споров (предлагается — 3 года) | ЗоЗПП; договор | уничтожение |
| Контактные данные, переданные в порядке обмена контактами | до завершения сделки и истечения срока рассмотрения споров | договор; минимизация (ст. 5) | уничтожение |
| Адреса и координаты доставки | до завершения доставки + срок рассмотрения споров | договор; минимизация (ст. 5) | уничтожение |
| Журналы модерации и аудита действий, служебные записи модераторов | 3 года | 152-ФЗ ст. 18.1; внутренний контроль | уничтожение |
| События аналитики (в идентифицируемом виде) | до 12 месяцев, далее — обезличивание или агрегирование | ст. 5 ч. 7; ПП РФ № 687 | обезличивание |
| Логи и сетевые данные, cookie | до 1 года | Политика обработки ПД; безопасность | уничтожение |

| Данные | Срок | Основание | По истечении срока |
|---|---|---|---|
| Согласия и факты их предоставления/отзыва | до отзыва согласия и далее 3 года (подтверждение соблюдения закона) | 152-ФЗ; доказательства | архив/уничтожение |

Сроки, приведённые в скобках, подлежат утверждению Оператором. По достижении целей обработки или истечении срока хранения данные подлежат уничтожению или обезличиванию в порядке, установленном локальными актами Оператора (ПП РФ № 687); факт уничтожения фиксируется в журнале.

## В6. Получатели и поручение обработки

- **Вторая сторона сделки** — контактные данные и сведения о сделке передаются второй стороне в объёме, необходимом для исполнения сделки, в том числе через функцию обмена контактами.
- **Банк-партнёр и (или) платёжный провайдер** — в объёме, необходимом для открытия и ведения счёта (включая номинальный счёт) для расчётов с Пользователями, проведения платежей и выплат, идентификации в соответствии с банковским законодательством и 115-ФЗ. Банк обрабатывает данные как самостоятельный оператор в рамках своей лицензии.
- **Пункт выдачи заказов, служба доставки, курьер-партнёр** — данные заказа: адреса, ФИО получателя, контактные данные — в объёме, необходимом для выдачи товара.
- **Торговые точки-партнёры (бронирование с выдачей)** — сведения о забронированном заказе в объёме, необходимом для выдачи; проверка возраста и рецепта осуществляется продавцом (фармацевтом) самостоятельно.
- **Внешний поставщик отчётов по VIN** — Оператор передаёт VIN для формирования отчёта; персональные данные субъекта не передаются (Примечания, П7).
- **Обработчики по поручению (152-ФЗ ст. 6 ч. 3)** — на основании договоров с обязательствами конфиденциальности и безопасности: поставщик инфраструктуры (центры обработки данных на территории РФ), сервисы автоматизированной проверки Контента (обработка текста и изображений Объявлений), сервисы уведомлений (электронная почта, SMS, push), служба поддержки, бухгалтерский контур Оператора. Обработка персональных данных в составе заданий (промптов) внешних сервисов не допускается; применяется минимизация и маскирование (Примечания, П9).

- **Государственные органы** — по мотивированным запросам в случаях, установленных законом (в том числе Роскомнадзор, ФАС России, МВД России, суды); сведения о владельце платформы и электронной почте для взаимодействия — в порядке 289-ФЗ ст. 4 ч. 1 п. 3, ст. 4 ч. 2.

## В7. Трансграничная передача

7.1. В рамках Сервиса «Объявления» трансграничная передача персональных данных **не осуществляется**. Сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение) и извлечение персональных данных граждан Российской Федерации осуществляются с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации (152-ФЗ ст. 18 ч. 5). Резервные копии размещаются на территории Российской Федерации.

7.2. Любое изменение этого порядка возможно только после выполнения требований ст. 12 152-ФЗ (уведомление Роскомнадзора о намерении осуществлять трансграничную передачу; при необходимости — получение согласий субъектов) и внесения соответствующих изменений в Политику обработки персональных данных.

7.3. Положения Пользовательского соглашения и отдельных согласий о трансграничной передаче подлежат приведению в соответствие с фактическим порядком обработки (Примечания, П10).

## B8. Меры защиты

**Организационные (152-ФЗ ст. 18.1, 19; ПП РФ № 1119):** назначение ответственного за организацию обработки персональных данных и ответственного за обеспечение безопасности в информационной системе; утверждение Политики обработки персональных данных, правил обработки и обезличивания; ведение перечня информационных систем персональных данных с определением уровня защищённости (информационная система Сервиса подлежит включению в перечень и классификации по ПП РФ № 1119); реестр мер и ответственных лиц; регламент реагирования на инциденты (уведомление Роскомнадзора — 24 часа о факте, 72 часа о результатах расследования); оценка вреда субъектам; перечень лиц, допущенных к обработке; учёт носителей информации; внутренний контроль соответствия; уведомление об обработке персональных данных в Роскомнадзор (ст. 22); резервное копирование на территории РФ и проверка восстановления.

**Технические (Приказ ФСТЭК России № 21; базовый набор мер для уровня защищённости УЗ-2 — проектно):** идентификация и аутентификация (единая Учётная запись, пароль в виде хэш-функции, JWT-токены RS256, короткие сессии); управление доступом на основе ролей с принципом минимальных привилегий (Пользователь, Модератор, Старший модератор, Администратор, служебные роли); маскирование персональных данных в интерфейсах модерации, раскрытие полных данных — отдельным правом с обязательным указанием причины и записью в журнал; регистрация событий безопасности (входы, неуспешные попытки входа, решения модерации, ограничения доступа, действия с данными); защита каналов передачи (TLS, HSTS, политики безопасности содержимого); сетевые ограничения (доступ только через защищённый reverse-proxy, закрытые служебные порты); шифрование персональных данных при хранении (AES-256-GCM, ключ вне базы данных) — в контурах, где реализовано; резервное копирование; ежедневный контроль работоспособности и защита от автоматизированных атак.

**Криптографические (Приказ ФСТЭК России № 378):** применяемые средства криптографической защиты и необходимость использования сертифицированных СКЗИ определяются по результатам оценки угроз; до получения заключения профильного специалиста использование криптографических средств рассматривается как дополнительная мера защиты (Примечания, П11).

**Ограничение доступа к данным:** данные Сервиса хранятся в отдельной базе данных на серверах Оператора на территории РФ; доступ предоставляется в объёме служебной необходимости; полномочия модераторов ограничены обработкой Контента и сведений о сделке; доступ к полным контактным данным предоставляется по отдельному праву с логированием.

## В9. Права субъекта персональных данных

9.1. Субъект имеет право: получать информацию, касающуюся обработки его персональных данных (152-ФЗ ст. 14); требовать уточнения данных, их блокирования или уничтожения, если данные неполны, устарели, неточны, получены незаконно или не являются необходимыми для заявленной цели (152-ФЗ ст. 20, 21); отозвать согласие на обработку; отозвать согласие на распространение сведений, размещённых в Объявлении или отзыве (152-ФЗ ст. 10.1); обжаловать действия (бездействие) Оператора в Роскомнадзор или в суд; на возмещение убытков и компенсацию морального вреда.

9.2. Обращения направляются через форму обратной связи в приложении, на адрес **help@gramaton.pro** или почтовым отправлением по адресу Оператора. Обращение должно содержать сведения, позволяющие идентифицировать субъекта (ФИО, номер телефона, привязанный к Учётной записи), и суть требования.

9.3. Срок рассмотрения обращения — 30 дней со дня получения; по обращениям, для которых законом установлен меньший срок, ответ предоставляется в срок, установленный законом.

9.4. При отзыве согласия на обработку персональных данных Оператор прекращает обработку и уничтожает данные в срок, не превышающий 30 дней с даты поступления отзыва, за исключением данных, обработка которых может быть продолжена на ином законном основании либо которые подлежат хранению в силу закона (152-ФЗ ст. 21). Отзыв согласия на распространение сведений влечёт прекращение их распространения в порядке ст. 10.1 152-ФЗ.

## B10. Специфика Сервиса

10.1. **Контент Пользователей (UGC).** Ответственность за Контент несёт Пользователь; Оператор обеспечивает премодерацию, рассмотрение жалоб и ограничение доступа к противоправной информации (ГК РФ ст. 1253.1; 149-ФЗ; 289-ФЗ ст. 7). Пользователь не вправе размещать персональные данные третьих лиц без их согласия; по требованию субъекта такие сведения удаляются.

10.2. **Тайна переписки.** Переписка Пользователей в Сервисе охраняется как тайна переписки (Конституция РФ ст. 23). Доступ Оператора к содержанию переписки допускается только в объёме, необходимом для рассмотрения жалобы или спора, либо по законному запросу уполномоченного органа; каждое такое обращение фиксируется в журнале.

10.3. **Геолокация.** Координаты указываются в Объявлении и в заказе доставки; постоянное отслеживание местоположения Пользователя не производится. Сведения о местоположении курьера-партнёра обрабатываются в период выполнения заказа в объёме, необходимом для оказания услуги.

10.4. **Биометрия не обрабатывается** (раздел B2). Селфи и биометрические шаблоны не собираются; ранее полученные изображения лица удалены, обработка прекращена 29.09.2026.

10.5. **Автоматизированные решения.** Результаты автоматизированной проверки Контента носят характер предварительной оценки и не являются единственным основанием решений, порождающих юридические последствия для Пользователя: решения об отклонении, ограничении или блокировке принимаются с участием уполномоченного лица, с мотивировкой и правом обжалования (152-ФЗ ст. 16; 289-ФЗ ст. 13–14, ст. 16 ч. 2 п. 1).

10.6. **Несовершеннолетние.** Участниками Сервиса являются лица, достигшие 18 лет. Специальные правила обработки данных несовершеннолетних в Сервисе не применяются.

10.7. **Рекламные сообщения.** Информационные и рекламные рассылки направляются только при наличии отдельного согласия Пользователя (ст. 18 38-ФЗ); отзыв согласия осуществляется через настройки Личного кабинета или обращением в поддержку.

10.8. **Оборот отдельных категорий товаров, работ и услуг.** Ограничения, установленные разделом А3.4, технологически обеспечиваются на уровне категорий и атрибутов; сведения о лицензиях и разрешениях партнёров предоставляются Пользователям в объёме, предусмотренном законом (289-ФЗ ст. 7 ч. 1).

---

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

| Данные | Цель | Основание | Срок | Получатель |
|---|---|---|---|---|
| Идентификатор УЗ, роль, контактные данные УЗ | регистрация, доступ, связь | ст. 6 ч. 1 п. 1, п. 5 | срок использования + 3 года | обработчики по поручению (поддержка, уведомления) |
| Контент Объявления (товар/работа/услуга), цена, место, категория, изображения | размещение, поиск, выдача | ст. 6 ч. 1 п. 5; ст. 10.1 | до снятия + срок споров | Пользователи Сервиса (публичная выдача) |
| Контакты Продавца (телефон, e-mail) | связь по сделке, обмен контактами | ст. 6 ч. 1 п. 1, п. 5 | до завершения сделки + срок споров | вторая сторона сделки |
| Контакты Покупателя, данные заказа | исполнение сделки, доставка | ст. 6 ч. 1 п. 5 | до завершения заказа + срок споров | Продавец, пункт выдачи, служба доставки, курьер |
| Адреса и координаты доставки | доставка, выдача | ст. 6 ч. 1 п. 5 | до завершения доставки + срок споров | служба доставки, курьер, пункт выдачи |
| ФИО получателя, изображение подписи (расписка) | подтверждение получения товара, споры | ст. 6 ч. 1 п. 5; ЗоЗПП | 3 года (предлагается) | стороны сделки, пункт выдачи |

| Данные | Цель | Основание | Срок | Получатель |
|---|---|---|---|---|
| Данные бизнес-профиля Партнёра, реквизиты выплат | допуск, расчёты, акты, отчётность | ст. 6 ч. 1 п. 2, п. 5 | 3 года (договор); 5 лет (расчёты) | банк-партнёр, платёжный провайдер, бухгалтерский контур |
| Суммы, статусы операций (включая платные размещения), чеки | расчёты, отчётность | ст. 6 ч. 1 п. 5, п. 2 | 5 лет | банк-партнёр, ФНС России (в установленных законом случаях) |
| Сообщения в чате сделки | коммуникация сторон, споры | ст. 6 ч. 1 п. 1, п. 5 | 6 месяцев; по спору — 3 года | вторая сторона сделки |
| Контент и результаты проверок, решения модерации | премодерация, недопущение запрещённого Контента (товары, работы, услуги) | ст. 6 ч. 1 п. 2 (289-ФЗ ст. 7), п. 1 | 3 года (журналы) | обработчики проверки Контента (по поручению) |
| События использования, идентификатор УЗ, город | безопасность, аналитика, улучшение Сервиса | ст. 6 ч. 1 п. 6, п. 2 | до 12 месяцев, далее обезличивание | — |
| Сетевые данные, cookie, журналы доступа | безопасность Сервиса | ст. 6 ч. 1 п. 2, п. 6 | до 1 года | — |
| Оценки, отзывы, ответы Продавца | рейтинг, информирование Пользователей | ст. 6 ч. 1 п. 1, п. 5 | до удаления отзыва + 3 года | Пользователи Сервиса (публично) |
| Материалы жалоб, апелляций, споров | рассмотрение жалоб, ограничение доступа | ст. 6 ч. 1 п. 2 (289-ФЗ ст. 13–14) | 3 года | — |
| VIN, характеристики и история объявлений по VIN | отчёты по VIN, история | ст. 6 ч. 1 п. 5 | до снятия Объявления + срок споров | внешний поставщик отчётов по VIN |

| Данные | Цель | Основание | Срок | Получатель |
|---|---|---|---|---|
| Данные, запрошенные уполномоченными органами | исполнение требований закона | ст. 6 ч. 1 п. 2, п. 3 | по требованию закона | Роскомнадзор, ФАС России, МВД России, суды |