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 «Почта»** (далее — «Сервис») — функциональный модуль Экосистемы Gramaton, обеспечивающий Пользователю работу с почтовым ящиком на домене `@gramaton.pro`: приём, хранение, отображение и отправку электронных писем, работу с вложениями, папками, черновиками, поиск по письмам, подписи к письмам, шаблоны и быстрые ответы, правила и фильтры обработки писем, уведомления, отслеживание писем, работу с общими (командными) ящиками, назначение письма ответственному и привязку письма к записи Сервиса «CRM». Доступ к Сервису предоставляется в веб-кабинете и в мобильном приложении Экосистемы.

1.2. **Почтовый ящик** (далее — «ящик») — совокупность почтового адреса вида `<имя>@gramaton.pro`, назначенного Пользователю в Экосистеме, и хранилища писем на почтовом сервере домена Оператора. Ящик заводится средствами Оператора; Пользователь адрес ящика самостоятельно не выбирает и не изменяет.

1.3. **Письмо** — сообщение электронной почты, созданное Пользователем (исходящее) либо полученное на его ящик (входящее), включая тему, текст, HTML-содержимое, вложения и служебные заголовки.

1.4. **Вложение** — файл (документ, изображение, архив и иной файл), приложенный к письму. Ограничение размера вложения — **25 (двадцать пять) МБ** на файл (техническое значение решения).

1.5. **Папки** — разделы ящика: «Входящие», «Отправленные», «Черновики», «Спам», «Архив», «Корзина». Папки соответствуют папкам почтового сервера, а не отдельным классификаторам Сервиса.

1.6. **Черновик** — неотправленное письмо, сохраняемое Пользователем в ящике.

1.7. **Подпись к письмам** — сохраняемый Пользователем текст (до 2000 знаков), автоматически добавляемый к исходящим письмам. Пользователь может сохранить несколько подписей, выбрать подпись при отправке письма и назначить основную подпись. Подписи хранятся на серверной части Сервиса (в целях единообразия между веб-кабинетом и приложением).

1.8. **Тайна связи и переписки.** Оператор обеспечивает конфиденциальность сведений, передаваемых и хранимых в Сервисе, руководствуясь ст. 23 и 24 Конституции РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и ст. 63 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» — в части, применимой к лицам, на которых распространяется режим тайны связи. Доступ третьих лиц к содержанию писем и сведениям о переписке — только в случаях и в порядке, установленных законом (см. 2.4, 2.7, 10.1).

1.9. **Сервис не является** и Оператор в рамках Сервиса **не осуществляет**: 1.9.1. оказание услуг связи, деятельность оператора связи либо оператора почтовой связи; лицензии на оказание услуг связи Оператор не имеет (вопрос о квалификации Сервиса и о связанных обязанностях — см. 1); 1.9.2. электронный документооборот и деятельность по выдаче (проверке) электронной подписи (Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ; ЭДО — предмет Приложения № 14 «СЭД»). Письма, отправленные через Сервис, не являются электронными документами, подписанными электронной подписью, и их доставка не является юридически значимым сообщением; 1.9.3. деятельность оператора платёжных услуг, банковскую деятельность, приём платежей от третьих лиц в пользу Пользователя; 1.9.4. облачное хранилище файлов (предмет Приложения № 7 «Облако») и сервис защищённого (сквозного шифрованного) канала связи (предмет Приложения № 6 «Защищённая связь»); 1.9.5. продажу товаров, выполнение работ, оказание услуг Пользователям, а также предоставление средств обхода установленных законом ограничений доступа к информационным ресурсам.

1.10. **Границы Сервиса.** Настоящее Приложение регулирует работу почтового ящика на домене `@gramaton.pro`, отправку и получение писем, папки, черновики, вложения, поиск по ящику, подписи, шаблоны и быстрые ответы, правила и фильтры, уведомления, отслеживание писем, работу с общими (командными) ящиками, назначение письма ответственному и привязку письма к записи Сервиса «CRM» (регулируется настоящим Приложением совместно с Приложением № 15). Смежные функции Экосистемы (Мессенджер — Приложение № 9, Облако — Приложение № 7, Баланс взаиморасчётов — Приложение № 5, СЭД — Приложение № 14, CRM — Приложение № 15, Бизнес — Приложение № 16) регулируются соответствующими приложениями и в предмет настоящего Приложения не входят.

1.11. **Участники.** Оператор и Пользователи. Ролей заказчика/исполнителя/перевозчика/продавца/партнёра Сервис не вводит: правоотношения по сделкам между Пользователями в Сервисе не возникают, поскольку сделки в Сервисе не совершаются.

1.12. **Внешние адресаты.** Письмо может быть направлено на адрес в другом домене (внешний адрес). В этом случае передача письма обеспечивается почтовыми системами третьих лиц, на которые требования настоящего Приложения и Политики обработки ПД не распространяются (см. 3.5.4, 6.4.3, В6.5–В6.6).

А2. Роли сторон и правовое положение Оператора

2.1. Оператор — правообладатель программного обеспечения Сервиса, владелец информационной инфраструктуры (почтовый сервер домена, серверная часть Сервиса, хранилища) и **лицо, организующее информационное взаимодействие** между Пользователями (Пользовательское соглашение, п. 2.3).

2.2. Оператор является **информационным посредником** в смысле ст. 1253.1 Гражданского кодекса РФ: Оператор не создаёт, не редактирует и не определяет содержание писем, создаваемых Пользователями, и не является их автором (Пользовательское соглашение, п. 6.1, 6.2). Оператор не проверяет содержание переписки в режиме реального времени.

2.3. Оператор **не является** оператором связи, стороной правоотношений между Пользователем и его корреспондентами, оператором платёжных услуг, а также банком-партнёром.

2.4. **Модель обслуживания ящика и доступ Оператора к содержанию писем.** Сервис работает по модели серверного почтового клиента: серверная часть Сервиса подключается к ящику Пользователя по протоколу IMAP, а отправка писем выполняется по протоколу SMTP **от имени ящика Пользователя**. Для этого учётные данные ящика (адрес, пароль, параметры подключения) хранятся Оператором в защищённом реестре ящиков (доступ ограничен, пароли не передаются в интерфейсы и не записываются в журналы; см. В8.2). Из этого прямо следуют последствия, которые Оператор раскрывает без умолчаний: 2.4.1. содержание входящих и исходящих писем и вложений **хранится на почтовом сервере Оператора** в составе ящика Пользователя и **технически доступно Оператору**; 2.4.2. Сервис **не применяет сквозное шифрование** переписки; Оператор **не заявляет** о технической невозможности доступа к содержанию писем и о наличии у Пользователя ключей, недоступных Оператору; 2.4.3. доступ Оператора к содержанию писем допускается исключительно: для исполнения договора (обеспечение работы Сервиса), по законным требованиям уполномоченных органов, а также по обращению Пользователя в целях технической поддержки; доступ выполняется уполномоченными лицами, факт доступа к персональным данным фиксируется (п. 4.3 Пользовательского соглашения — правила доступа; В8.1); 2.4.4. Оператор уведомляет Пользователя о том, что служебные почтовые ящики Оператора (например, адреса вида `admin@`, `postmaster@`, `noreply@`, `dev@` на домене Оператора) не являются ящиками Пользователей и могут обслуживаться в интересах Оператора (в том числе для приёма служебной и технической корреспонденции); переписка Пользователей такими ящиками не является.

2.5. Оператор обеспечивает **техническую** защиту Сервиса и почтового сервера в объёме принятых мер (В8) и **не гарантирует** защищённость устройства Пользователя, его учётных данных и пароля, а также невозможность прочтения письма иными лицами (получателем, администраторами внешних почтовых систем, лицами, получившими доступ к устройству Пользователя).

2.6. Если законом на Оператора будут возложены дополнительные обязанности (в том числе обязанности организатора распространения информации в применимом объёме — Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ, Федеральный закон от 06.07.2016 № 374-ФЗ), Оператор исполняет их в установленном порядке и предусмотренном объёме. Исполнение таких обязанностей не раскрывает Пользователю сведения, разглашение которых запрещено законом, и не ограничивает право Пользователя на обжалование в порядке раздела А5.

2.7. Оператор вправе привлекать обработчиков персональных данных по поручению (ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ) на условиях раздела В6.

А3. Порядок использования Сервиса

3.1. **Допуск.** Сервис доступен Пользователю, зарегистрированному в Экосистеме Gramaton (Пользовательское соглашение, п. 4.1) и акцептовавшему Пользовательское соглашение, Политику обработки ПД и настоящее Приложение (активация Сервиса означает акцепт соответствующего приложения — п. 3.3 Соглашения). Использование Сервиса предполагает достижение Пользователем 18 лет и наличие необходимой дееспособности.

3.2. **Ящик и адрес.** Адрес ящика формируется в домене на основании данных учётной записи Пользователя. Ящик заводится Оператором: 3.2.1. до заведения ящика работа с почтой в Сервисе невозможна: Сервис сообщает Пользователю, что почтовый ящик не настроен, доступ к письмам не предоставляется; 3.2.2. учётные данные ящика (пароль) формируются средствами Оператора; **самостоятельная смена пароля ящика в интерфейсе Сервиса на дату подготовки документа не предусмотрена**; 3.2.3. доступ к ящику предоставляется через интерфейсы Сервиса (веб-кабинет, мобильное приложение), а также — по желанию Пользователя — через внешние почтовые клиенты по протоколам IMAP (порты 993/143) и SMTP (порты 465/587) с обязательным шифрованием TLS; подключение к Сервису внешних почтовых ящиков (в том числе ящиков на других доменах) Сервисом не поддерживается.

3.3. **Вход и сессии.** Доступ к Сервису осуществляется после аутентификации в Экосистеме; обращения к Сервису выполняются с использованием токена доступа Пользователя, выданного сервисом аутентификации Экосистемы. Все операции с почтой выполняются **от ящика авторизованного Пользователя**; доступ к ящикам других Пользователей через Сервис не предусмотрен и технически не выполняется.

3.4. **Функции Сервиса.** Пользователю доступны: 3.4.1. папки «Входящие», «Отправленные», «Черновики», «Спам», «Архив», «Корзина»; перемещение письма в «Корзину» и восстановление письма из «Корзины»; 3.4.2. просмотр письма, отметка письма прочитанным/непрочитанным, отметка «избранное»; 3.4.3. поиск по письмам ящика (по доступным полям письма); 3.4.4. отправка письма с указанием получателя, темы, текста, а также копии (Cc). Скрытая копия (Bcc) не включается в служебные заголовки отправляемого письма; 3.4.5. вложения к письмам (до 25 МБ на файл) и скачивание вложений из писем; 3.4.6. черновики писем (сохранение, продолжение работы, удаление); 3.4.7. подписи к письмам (одна или несколько, до 2000 знаков каждая; выбор подписи при отправке и назначение основной подписи); 3.4.8. шаблоны писем и быстрые ответы; 3.4.9. правила и фильтры обработки входящих писем (автоматические действия по заданным условиям) и уведомления о сработавших правилах; 3.4.10. отслеживание писем (уведомления об открытии письма получателем и о переходах по ссылкам — при включении Пользователем); 3.4.11. назначение письма ответственному и привязка письма к записи Сервиса «CRM»; 3.4.12. работа с общими (командными) ящиками, доступными Пользователю по его роли, включая отправку письма от имени общего ящика (Send-As); 3.4.13. предпросмотр вложений в интерфейсе и сохранение вложения в Сервис «Облако» (Приложение № 7).

3.5. **Технические пределы и честные ограничения Сервиса** (раскрываются Пользователю до начала использования): 3.5.1. в список писем папки выводятся последние письма в количестве, установленном техническим лимитом Оператора (по умолчанию — 30 писем); полный состав ящика через Сервис может отображаться не полностью; 3.5.2. письма значительного размера могут открываться без полного текста (отображаются заголовки и ограниченный объём содержимого); 3.5.3. удаление письма Пользователем не удаляет копии письма у получателя, в почтовых системах третьих лиц, в резервных копиях, а также сведения, хранение которых обязательно по закону; удалённое письмо может быть восстановлено только в пределах, допускаемых почтовым сервером; 3.5.4. при отправке письма на внешний адрес его содержание, адрес и служебные заголовки передаются почтовым системам третьих лиц; Оператор не контролирует дальнейшую обработку письма у получателя и на стороне внешних почтовых систем; 3.5.5. выгрузка (экспорт) писем возможна посредством подключения внешнего почтового клиента Пользователя по протоколу IMAP (см. 3.2.3) либо по обращению в порядке раздела B9; доступ к сведениям о своих данных реализуется в порядке раздела B9; 3.5.6. на серверной части Сервиса применяются автоматическая фильтрация нежелательных и вредоносных сообщений (антиспам-фильтрация, проверка подлинности отправителя), а также блокировка потенциально опасных вложений (например, исполняемых файлов и скриптов); полная антивирусная проверка вложений выполняется по мере доступности антивирусных баз и не гарантирует выявление всех вредоносных файлов (см. 3.8.2, B10.5, B8.6).

3.6. **Обязанности Пользователя:** предоставлять достоверные данные; сохранять конфиденциальность пароля учётной записи; не передавать доступ к своему устройству и учётной записи третьим лицам; незамедлительно сообщать Оператору о подозрении на несанкционированный доступ (Пользовательское соглашение, п. 4.3, 4.4); использовать Сервис в соответствии с назначением и законодательством РФ; при передаче в письмах данных третьих лиц — иметь на это законное основание (см. B3.3).

3.7. **Запрещается** использовать Сервис для: 3.7.1. массовых рассылок сообщений без предварительного согласия адресатов, распространения спама, а также направления рекламы по сети связи без согласия адресата (ч. 1 ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»); 3.7.2. рассылки вредоносного программного обеспечения, фишинговых сообщений, сообщений мошеннического характера; 3.7.3. распространения информации, запрещённой законодательством РФ (экстремистские материалы; материалы с признаками порнографии, в том числе с участием несовершеннолетних; сведения о наркотических средствах; клевета и оскорбления; реклама запрещённых товаров и услуг); 3.7.4. нарушения прав третьих лиц, включая права интеллектуальной собственности; 3.7.5. получения доступа к чужим почтовым ящикам и учётным записям, подбора паролей, рассылки от чужого имени (подделки адреса отправителя); 3.7.6. действий, направленных на нарушение работы Сервиса, почтового сервера и их защитных механизмов (Пользовательское соглашение, п. 5.3).

3.8. **Реакция Оператора на злоупотребления и жалобы.** 3.8.1. Пользователь может подать жалобу на письмо (содержание) и на действия других лиц в порядке раздела 6 Пользовательского соглашения; срок рассмотрения жалобы — **не более 24 (двадцати четырёх) часов** (п. 6.5.2 Соглашения). 3.8.2. На серверной части Сервиса применяются автоматизированная антиспам-фильтрация, проверка подлинности отправителя (SPF, DKIM, DMARC) и блокировка потенциально опасных вложений; при этом Оператор не гарантирует выявление всех нежелательных и мошеннических писем, и меры принимаются также по жалобам Пользователей, по требованиям уполномоченных органов, а также по инициативе Оператора при обнаружении очевидных нарушений (Пользовательское соглашение, п. 6.4). При выявлении очевидного злоупотребления Оператор вправе ограничить отправку и/или приём писем, а также удалить запрещённый Контент. 3.8.3. Оператор не гарантирует отсутствие в ящике Пользователя нежелательных и мошеннических писем. Пользователь обязан проявлять осторожность при открытии вложений и переходе по ссылкам.

3.9. **Ограничение, приостановление и прекращение доступа** применяются исключительно по закрытому перечню оснований (Пользовательское соглашение, п. 4.5): нарушение Соглашения или любого Приложения; размещение запрещённого Контента; предписание уполномоченного государственного органа; неиспользование Учётной записи более 12 месяцев подряд. При ограничении доступа к Сервису Оператор: 3.9.1. направляет **мотивированное уведомление** с указанием основания, даты, срока действия и порядка обжалования — не позднее 3 (трёх) календарных дней до введения ограничения, а в случаях, требующих немедленного реагирования (угрозы безопасности, противоправные действия), — не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента введения (ст. 13 Федерального закона от 31.07.2025 № 289-ФЗ — в применимой части, см. 5.2); 3.9.2. сохраняет Пользователю доступ к Личному кабинету, договорам и их редакциям, истории операций и разделу жалоб (ч. 4 ст. 13 указанного Закона); 3.9.3. ограничивает доступ на **срочной** основе с автоматическим пересмотром; бессрочное ограничение не применяется; 3.9.4. обеспечивает право на досудебное обжалование в порядке раздела A5.

3.10. **Изменение условий.** Изменения в настоящее Приложение вносятся в порядке ст. 12 Федерального закона от 31.07.2025 № 289-ФЗ: уведомление не позднее чем за 45 (сорок пять) календарных дней — для изменений, затрагивающих тарифы, ответственность Сторон и порядок досудебного обжалования; не позднее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней — для прочих изменений. Утратившие силу редакции хранятся и доступны Пользователю в Личном кабинете не менее 3 (трёх) лет с даты замены (ч. 5 ст. 5 указанного Закона).

3.11. **Прекращение использования Сервиса.** При удалении Учётной записи ящик и содержащиеся в нём письма прекращают обрабатываться и удаляются в порядке раздела B5, за исключением сведений, хранение которых обязательно по закону. Письма, ранее полученные корреспондентами, в том числе на внешних почтовых системах, Оператор удалить не может.

A4. Расчёты, вознаграждение, возвраты

4.1. Использование Сервиса является **бесплатным**: базовый функционал Сервиса предоставляется в рамках Пользовательского соглашения (п. 7.1). Тарифы, цены и платные функции Сервиса в настоящем Приложении **не устанавливаются**.

4.2. На дату подготовки документа отдельные платные функции Сервиса Оператором не установлены. Если такие функции будут введены, порядок их оплаты определяется документами Оператора о расчётах и Приложением № 5 («Баланс взаиморасчётов»): списание производится с баланса Пользователя; состав платных функций и их стоимость отображаются Пользователю **до** подтверждения оплаты; возвраты производятся в порядке, установленном документами Оператора о расчётах, и в соответствии с законодательством о защите прав потребителей (в применимой части). Чеки формируются в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ в случаях, когда Оператор обязан их формировать.

4.3. Оператор не является оператором платёжных услуг, не осуществляет переводы денежных средств между Пользователями в рамках Сервиса и не взимает с Пользователей плату за пересылку писем.

4.4. Технические ограничения Сервиса (в том числе объём ящика и размер вложения) устанавливаются Оператором исходя из технических возможностей и не являются предметом расчётов; изменение таких ограничений, ухудшающее положение Пользователя, вводится с предварительным уведомлением в порядке 3.10.

А5. Споры и досудебный порядок

5.1. Пользователь вправе обратиться к Оператору через раздел «Жалобы» в Личном кабинете, интерфейс Сервиса или по адресу электронной почты Оператора. Жалоба содержит: данные заявителя; адрес ящика и (при наличии) идентификатор письма или решения; суть нарушения со ссылкой на норму или пункт документа; обстоятельства и доказательства; требование заявителя; перечень приложений.

5.2. Обращения, связанные с применением мер Оператора в Сервисе (ограничение доступа к Сервису, ограничение отправки или приёма писем, удаление Контента, отказ в предоставлении функции), рассматриваются в порядке раздела 15 Пользовательского соглашения: регистрация жалобы — не позднее 1 (одного) рабочего дня; **срок рассмотрения — не более 15 (пятнадцати) календарных дней** со дня регистрации (ч. 2 ст. 14 Федерального закона от 31.07.2025 № 289-ФЗ — в применимой части); при признании жалобы обоснованной применённая мера отменяется в течение **48 (сорока восьми) часов**. Решение оформляется мотивированно и направляется заявителю (ч. 3 ст. 13, ст. 14 указанного Закона).

Применимость Закона № 289-ФЗ к Сервису «Почта» (не являющемуся посреднической цифровой платформой) подлежит юридической квалификации; Оператор применяет указанный стандарт добросовестности в объёме, установленном Пользовательским соглашением.

5.3. На время рассмотрения жалобы исполнение обжалуемой меры в части, не связанной с удержанием средств, может быть приостановлено. Рассмотрение осуществляется лицом (подразделением), не участвовавшим в принятии обжалуемого решения.

5.4. Отказ в удовлетворении жалобы не лишает Пользователя права обратиться в суд. До обращения в суд обязателен претензионный порядок: письменная претензия, срок ответа — 30 (тридцать) календарных дней (Пользовательское соглашение, п. 9.3).

5.5. По вопросам обработки персональных данных Пользователь вправе обратиться в порядке раздела B9 настоящего Приложения и главы 3 Федерального закона № 152-ФЗ, а также в Роскомнадзор и в суд.

5.6. Жалобы на содержание писем рассматриваются в срок, установленный п. 6.5.2 Пользовательского соглашения (не более 24 часов). Если по результатам рассмотрения жалобы принято решение об ограничении доступа Пользователя, дальнейший порядок обжалования — по пунктам 5.2–5.4 настоящего раздела.

5.7. Оператор не рассматривает в качестве спора претензии о недоставке письма, о попадании письма в фильтры получателя (антиспам-фильтры внешних систем) и о содержании письма, направленного другим лицом, — при отсутствии нарушения со стороны Оператора.

A6. Ответственность и ограничения

6.1. Сервис предоставляется «как есть» (as is). Оператор не гарантирует бесперебойную и безошибочную работу программного обеспечения и почтового сервера (Пользовательское соглашение, п. 8.1), принимая при этом разумные меры для её поддержания.

6.2. Оператор не отвечает за: действия других Пользователей и внешних корреспондентов; содержание передаваемых писем; недоставку, задержку доставки письма и попадание письма в фильтры получателя; убытки, связанные с использованием или невозможностью использования Сервиса; действия третьих лиц, включая внешние почтовые системы, операторов связи и государственные органы; перерывы в работе, вызванные плановыми техническими работами или обстоятельствами непреодолимой силы (Пользовательское соглашение, п. 8.2).

6.3. Пределы ответственности Оператора определяются Пользовательским соглашением (п. 8.3) и не применяются в части, в которой ограничение ответственности не допускается законом (в том числе права потребителя по Закону РФ от 07.02.1992 № 2300-1 и ответственность за вред жизни и здоровью).

6.4. **Честные ограничения Сервиса (раскрываются Пользователю до начала использования).** 6.4.1. Содержание писем и вложений хранится на серверной части Сервиса (в ящике Пользователя на почтовом сервере домена Оператора) и технически доступно Оператору; сквозное шифрование переписки не применяется (2.4). 6.4.2. Оператору доступны **метаданные** переписки: адреса и отображаемые имена отправителей и получателей, тема, дата и время, служебные заголовки, признаки прочтения и «избранного», наименование папки, наличие и характеристики вложений. Метаданные не скрываются и не шифруются средствами Сервиса. 6.4.3. Оператор не отвечает за обработку письма после его передачи внешней почтовой системе и получателю; правила такой обработки определяются этими лицами. 6.4.4. Оператор не проверяет переписку в режиме реального времени; модерация осуществляется по жалобам, по требованиям уполномоченных органов и по инициативе Оператора при обнаружении очевидных нарушений (Пользовательское соглашение, п. 6.4). До рассмотрения жалобы письмо может оставаться в ящике Пользователя. 6.4.5. Удаление письма или очистка папки Пользователем не удаляет копии у получателя, в почтовых системах третьих лиц, в резервных копиях, а также сведения, хранение которых обязательно по закону. 6.4.6. Помимо интерфейсов Сервиса, доступ к ящику может предоставляться посредством внешних почтовых клиентов Пользователя по протоколам IMAP/SMTP (3.2.3); Оператор не отвечает за работу и настройку сторонних почтовых клиентов и за сохранность учётных данных ящика на устройстве Пользователя. Экспорт писем реализуется посредством такого подключения либо по обращению (3.5.5, В9). 6.4.7. Оператор не отвечает за сохранение содержания писем сверх сроков, установленных Политикой обработки ПД и разделом В5 настоящего Приложения, и за последствия удаления Пользователем писем, папок и ящика. 6.4.8. Оператор не гарантирует, что письма Пользователя не будут заблокированы или отнесены к спаму внешними почтовыми системами, и не принимает мер по «доставляемости» писем в чужие системы сверх технических настроек домена (В8.3).

ЧАСТЬ В. ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

B1. Правовые основания обработки

- **п. 1 ч. 1 ст. 6 152-ФЗ** — согласие субъекта персональных данных (регистрация в Экосистеме, акцепт Пользовательского соглашения и Политики, отдельные согласия на функции Сервиса и, при наличии, на рекламные сообщения — ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ).
- **п. 5 ч. 1 ст. 6 152-ФЗ** — исполнение договора, стороной которого является субъект (Пользовательское соглашение и настоящее Приложение): предоставление ящика, приём, хранение, отображение и отправка писем, работа функций Сервиса, рассмотрение обращений.
- **п. 2 ч. 1 ст. 6 152-ФЗ** — исполнение обязанностей, возложенных на Оператора законом: 152-ФЗ (ст. 18.1, 19 — обеспечение безопасности, внутренний контроль, ст. 21 — уничтожение), 149-ФЗ (ограничение доступа к запрещённой информации, взаимодействие с уполномоченными органами), 126-ФЗ и 374-ФЗ (в применимом к Оператору объёме), 289-ФЗ (ст. 13–14 — мотивированные решения и досудебное обжалование — в применимой части), 54-ФЗ и налоговое законодательство (расчёты и отчётность).
- **ч. 3 ст. 6 152-ФЗ** — поручение обработки персональных данных привлекаемым лицам (раздел B6).

  Иных оснований Сервис не использует: «резервных» и «универсальных» целей обработки настоящее Приложение не устанавливает. Обработка персональных данных для целей, не указанных в B4, не осуществляется.

B2. Категории ПД

Данные Учётной записи (получаемые в рамках Экосистемы и необходимые для доступа к Сервису): - идентификатор Пользователя в Экосистеме, фамилия, имя, отчество (при наличии), номер мобильного телефона, адрес электронной почты учётной записи, пароль учётной записи (в виде необратимого криптографического хеша), дата рождения, изображение профиля (аватар) — в объёме, указанном Политикой (раздел 2.1.1), и в объёме, необходимом для идентификации Пользователя при работе с ящиком; - сведения о сессиях и устройствах доступа: идентификатор и наименование устройства, сведения о клиенте, сетевой адрес (IP), дата и срок действия сессии (обрабатываются в рамках Экосистемы; в Сервисе используются для проверки прав доступа).

Данные почтового ящика (специфичные для Сервиса): - адрес ящика вида `<имя>@gramaton.pro` (как правило, содержит имя Пользователя и потому относится к персональным данным); - пароль ящика и служебные параметры подключения к почтовому серверу (адрес и порт сервера) — хранятся Оператором в защищённом реестре ящиков; пароли не передаются в интерфейсы и не записываются в журналы (B8.2); - настройки Сервиса: тексты подписей к письмам и признак их включения, основная подпись, шаблоны писем, правила и фильтры обработки писем, настройки уведомлений и отслеживания писем; сведения о привязке письма к записи Сервиса «CRM» и о назначении письма ответственному Пользователю; сведения об общих (командных) ящиках, доступных Пользователю, и о фактах отправки письма от имени такого ящика.

Содержание писем (пользовательский контент): - тема, текст и HTML-содержимое письма; цитируемая переписка в ответах; подпись, добавленная к письму; - вложения (документы, изображения, архивы и иные файлы) и их служебные характеристики (имя и размер файла, тип); - черновики писем; - служебные заголовки письма: адрес и отображаемое имя отправителя, адреса и отображаемые имена получателей, адрес для ответа, дата и время, идентификатор письма и сведения о маршруте передачи, формируемые почтовыми системами.

Адресные данные корреспондентов (могут относиться к третьим лицам): - адреса электронной почты и отображаемые имена отправителей и получателей, включая адреса в доменах третьих лиц; адреса, помещённые Пользователем в поля «Кому», «Копия», «Скрытая копия» (адрес из поля «Скрытая копия» получателям не раскрывается Сервисом).

Метаданные и технические данные Сервиса: - признаки писем: папка, признак прочтения, признак «избранное», размер письма, наличие и состав вложений; - метаданные отслеживания писем (при включении Пользователем): факт и время открытия письма получателем, факты переходов по ссылкам в письме; - журналы работы Сервиса и почтового сервера: сведения об обращениях к Сервису, результатах операций отправки и получения, ошибках (без записи паролей), журналы доступа к персональным данным с указанием основания доступа; - метаданные резервных копий.

Обращения и жалобы: - данные заявителя (Пользователь либо иное лицо), содержание обращения (включая приложенные письма и материалы), дата и результат рассмотрения.

Специальные категории персональных данных (ст. 10 152-ФЗ): как **отдельные категории** в Сервисе **не обрабатываются**. Сервис не запрашивает сведения о расовой и национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных и философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни, судимости, не формирует их перечней и не использует их для целей, отличных от указанных в В4. Вместе с тем Пользователь либо его корреспонденты могут сообщить такие сведения **по собственной инициативе** в письмах; в этом случае они обрабатываются исключительно в составе содержания письма для целей приёма, хранения и доставки (В4, цели 1, 3, 4) и не выделяются в отдельные категории, не используются для профилирования и не передаются третьим лицам, кроме получателя письма и случаев, установленных законом.

Биометрические персональные данные (ст. 11 152-ФЗ):не обрабатываются. Сервис не собирает изображения лица, не выполняет распознавание и сличение изображений. Изображения в письмах и вложениях, содержащие изображения людей, обрабатываются как часть содержания письма и **не используются** для установления личности. Изображение профиля (аватар) отображается в интерфейсе и не подвергается биометрической обработке. Локальная биометрическая разблокировка приложения (при её включении Пользователем) выполняется средствами операционной системы устройства; биометрические шаблоны Оператору не передаются и Оператором не обрабатываются (решение Оператора об отказе от биометрии,).

Иные данные: геолокационные данные (координаты устройства) в Сервисе **не обрабатываются**; регион, определяемый по сетевому адресу, обрабатывается в рамках Экосистемы в целях безопасности (Политика, раздел 2.1.4). Научные, литературные и статистические цели, обработка обезличенных данных в Сервисе не реализуются.

В3. Субъекты и источники данных

3.1. **Субъекты:** Пользователи Сервиса (владельцы ящиков); корреспонденты Пользователей — физические лица, направляющие письма на ящик Пользователя или получающие письма от него, в том числе не являющиеся Пользователями Экосистемы; лица, сведения о которых Пользователь или его корреспонденты сообщили в письмах; лица, направившие обращения и жалобы, связанные с Сервисом (в том числе лица, не являющиеся Пользователями).

3.2. **Источники:** сам субъект (регистрация в Экосистеме, письма, вложения, черновики, настройки Сервиса, обращения); корреспонденты Пользователя (входящие письма, адреса и отображаемые имена отправителей, служебные заголовки); технические данные, формируемые при работе Сервиса и почтового сервера (метаданные писем, журналы, сведения о сессиях); Оператор — в части адреса и учётных данных ящика, сформированных при заведении ящика; сервисы Экосистемы — в объёме, необходимом для доступа к Сервису (данные учётной записи и результаты проверки прав доступа).

3.3. **Данные третьих лиц.** Пользователь, сообщающий в письмах сведения о третьих лицах, обязан иметь законное основание для их передачи. Оператор такие данные специально не запрашивает. Если третье лицо обращается к Оператору по поводу обработки его данных, содержащихся в письмах в ящике Пользователя, обработка соответствующих сведений прекращается или ограничивается в порядке главы 3 Федерального закона № 152-ФЗ **с учётом того, что ящик принадлежит Пользователю и Оператор не вправе раскрывать одному субъекту персональных данных содержание писем, адресованных другому лицу**; по такому обращению Оператор сообщает сведения об обработке в объёме, относящемся к заявителю, и принимает предусмотренные законом меры.

B4. Цели обработки (цель → данные → основание)

№	Цель	Состав данных	Основание
1	Предоставление ящика, приём, хранение, отображение и доставка писем Пользователю	адрес ящика, содержание писем, вложения и их характеристики, адресные данные, служебные заголовки, признаки писем и папок	ст. 6 ч. 1 п. 1, п. 5
2	Формирование и обслуживание учётных данных ящика, подключение серверной части Сервиса к ящику, поддержание работоспособности почтового сервера	адрес ящика, пароль и служебные параметры подключения к почтовому серверу	ст. 6 ч. 1 п. 5; ч. 3 ст. 6 (обработчики — B6.4)
3	Поиск, сортировка и отображение списка писем в ящике (просмотр, отметка прочтения, «избранное»)	содержание писем (в объёме отображаемых полей), метаданные писем	ст. 6 ч. 1 п. 5
4	Отправка писем, включая ответы и копии, подтверждение результата отправки	адрес и имя отправителя, адреса и имена получателей и копий, тема, содержание письма, вложения, служебные заголовки	ст. 6 ч. 1 п. 5, п. 1
5	Работа с черновиками и подписью к письмам	содержание черновиков, текст и признак подписи	ст. 6 ч. 1 п. 5
6			

№	Цель	Состав данных	Основание
	Аутентификация Пользователя, разграничение доступа к ящику, защита учётной записи и ящика от несанкционированного доступа	данные учётной записи (в объёме идентификации), адрес ящика, сведения о сессиях и устройствах, журналы доступа	ст. 6 ч. 1 п. 5; п. 2 (152-ФЗ, ст. 18.1, 19)
7	Обеспечение безопасности Сервиса и противодействие злоупотреблениям (спам, фишинг, вредоносные вложения, подделка адреса отправителя), рассмотрение жалоб на содержание писем	метаданные писем и журналы Сервиса; содержание писем — в объёме, представленном в жалобе или в требовании уполномоченного органа	ст. 6 ч. 1 п. 5; п. 2 (149-ФЗ, 152-ФЗ ст. 18.1, 19)
8	Исполнение законных требований уполномоченных органов	данные в объёме, к которому у Оператора есть законный доступ (метаданные и сведения о ящике; содержание — в объёме, предусмотренном законом), факт раскрытия	ст. 6 ч. 1 п. 2 (149-ФЗ; 126-ФЗ и 374-ФЗ в применимом объёме)
9	Рассмотрение обращений, претензий и досудебных жалоб, связанных с Сервисом	данные обращения, материалы переписки, представленные сторонами, результат рассмотрения	ст. 6 ч. 1 п. 5; п. 2 (289-ФЗ — в применимой части)
10	Техническая поддержка по обращению Пользователя (диагностика проблем с ящиком)	адрес ящика, метаданные писем; содержание писем — только в объёме, который Пользователь сам предоставил в обращении либо на доступ к которому прямо указал	ст. 6 ч. 1 п. 5, п. 1
11	Ведение внутреннего контроля, подтверждение правомерности обработки и отчётность Оператора	факты согласий и версии принятых документов, журналы доступа к персональным данным, журналы событий безопасности	ст. 6 ч. 1 п. 2
12	Резервное копирование и восстановление работоспособности Сер-	данные ящика в объёме, включённом в резервные копии (метаданные и содержание ящика)	ст. 6 ч. 1 п. 5; п. 2 (152-ФЗ, ст. 19)

№	Цель	Состав данных	Основание
	виса (в том числе после сбоев), обеспечение доступности		
13	Служебные уведомления Пользователя о событиях учётной записи и работе Сервиса	данные, необходимые для направления уведомления (адрес, тип и текст уведомления)	ст. 6 ч. 1 п. 5
14	Направление информационных и рекламных сообщений (при наличии отдельного согласия)	адрес, данные для формирования сообщения, факт согласия и его отзыв	ст. 6 ч. 1 п. 1; ст. 18 Федерального закона № 38-ФЗ
15	Отслеживание доставки и открытия писем Пользователя (при включении функции)	метаданные отслеживания: факт и время открытия письма получателем, факты переходов по ссылкам; идентификатор письма	ст. 6 ч. 1 п. 5

Автоматизированные решения не принимаются. Решения, порождающие юридические последствия в отношении Пользователя или иным образом затрагивающие его права, на основании исключительно автоматизированной обработки персональных данных в Сервисе не принимаются (ст. 16 Федерального закона № 152-ФЗ). Автоматическая категоризация и профилирование Пользователя по содержанию переписки не выполняются; письма отображаются в общем списке папки. Автоматическая фильтрация нежелательных и вредоносных сообщений применяется исключительно в целях безопасности Сервиса (В4, цель 7) и не является принятием решений, порождающих юридические последствия для Пользователя.

Обработка персональных данных для целей, не указанных в настоящем разделе, не осуществляется. Данные, полученные для одной цели, не используются для иных целей, кроме случаев, прямо предусмотренных законом (ч. 2 ст. 5 Федерального закона № 152-ФЗ).

B5. Сроки обработки и хранения

Данные	Срок	Основание	По истечении
Данные Учётной записи и профиля, необходимые для исполнения договора	срок использования Сервиса (Экосистемы) + 3 (три) года после удаления Учётной записи	Политика (раздел 6.2), договор	уничтожение или обезличивание
Данные ящика: адрес, служебные параметры подключения, пароль ящика	в течение срока существования ящика; при удалении ящика или Учётной записи — удаление	договор; ст. 5 Закона № 152-ФЗ (минимизация)	уничтожение
Содержание писем, вложения, черновики, подпись к письмам	до удаления Пользователем соответствующего письма (черновика, подписи) либо до прекращения обработки (удаление ящика или Учётной записи); для сведений, обязательных к хранению по закону, — установленный законом срок	договор; Политика (раздел 6.2 — с учётом примечания ниже); ст. 5 Закона № 152-ФЗ	удаление из Сервиса; из резервных копий — по циклу их хранения
Метаданные писем и технические журналы Сервиса (логи и метаданные)	1 (один) год	Политика (раздел 6.2)	уничтожение или обезличивание
Сведения о фактах передачи сообщений (служебные)	1 (один) год	Политика (раздел 6.2); 126-ФЗ и 374-ФЗ в применимом объёме	уничтожение
Журналы доступа к персональным данным и журна-	1 (один) год (внутренними правилами Оператора может быть установлен более длительный срок)	ст. 18.1, 19 Закона № 152-ФЗ; Политика (раздел 6.2)	уничтожение

Данные	Срок	Основание	По истечении
лы событий безопасности			
Обращения, жалобы и материалы их рассмотрения	3 (три) года	289-ФЗ (в применимой части); договор	уничтожение
Факты согласий и версии принятых документов	срок обработки + 3 (три) года	ст. 6, 9 Закона № 152-ФЗ (подтверждение правомерности)	уничтожение
Резервные копии (в объёме, определяемом регламентом резервного копирования Оператора)	в пределах цикла хранения копий; копии размещаются на территории РФ	ст. 19 Закона № 152-ФЗ; Политика (разделы 6.1, 6.2)	перезапись/ уничтожение копий
Сведения о платных функциях и расчётах (при их введении)	5 (пять) лет	налоговое законодательство; 54-ФЗ	архив/уничтожение

Примечание о сроке хранения содержания переписки. Политика (раздел 6.2) устанавливает для «данных переписки» срок 6 (шесть) месяцев. Технически почтовый ящик хранит письма **до их удаления Пользователем** (или до удаления ящика), поскольку ящик является пользовательским хранилищем и произвольное удаление писем по истечении 6 месяцев лишило бы Пользователя его корреспонденции. Оператор не применяет к почтовым ящикам автоматическое удаление писем по сроку; настоящее Приложение не сокращает права Пользователя и **не устанавливает иного режима, чем Политика**, но фиксирует необходимость привести формулировку Политики в соответствие с фактической моделью хранения ящика.

В6. Получатели и поручение обработки

6.1. **Получатели писем.** Лицо, указанное Пользователем в поле «Кому» (и в поле «Копия»), получает содержание письма, вложения, адрес и отображаемое имя отправителя, тему и служебные заголовки. Получатель обрабатывает полученные данные как самостоятельный оператор; правила такой обработки определяются им (и почтовой системой получателя). Адрес, указанный Пользователем в поле «Скрытая копия», иным получателям Сервисом не раскрывается.

6.2. **Отправители и внешние корреспонденты.** Лица, направляющие письма на ящик Пользователя, передают Оператору свои адресные данные, содержание письма и служебные заголовки; их данные обрабатываются в объёме, необходимом для приёма и отображения письма (В4, цель 1).

6.3. **Сервисы Экосистемы.** Для работы Сервиса в объёме, необходимом для функции, сведения передаются: в сервис аутентификации и учётных записей Экосистемы — данные, необходимые для идентификации Пользователя и проверки прав доступа к ящику; в сервис «Кошелёк» / «Баланс взаиморасчётов» — только при введении платных функций Сервиса (сведения о суммах и результатах операций).

6.4. **Обработчики по поручению (ч. 3 ст. 6 Закона № 152-ФЗ):** лица, привлекаемые для обеспечения функционирования Сервиса, — размещение вычислительных ресурсов и баз данных на территории РФ, администрирование почтового сервера, техническая поддержка, резервное копирование, — на основании договоров, содержащих обязательства о конфиденциальности и требования к защите персональных данных. Перечень обработчиков ведётся Оператором; поручение обработки не даёт обработчикам права использовать данные в собственных целях. Ответственность перед субъектом персональных данных за действия обработчика несёт Оператор.

6.5. **Внешние лица, участвующие в маршрутизации почты домена.** По данным публичных DNS-записей домена на дату подготовки документа, приём почты для домена может обеспечиваться не только почтовым сервером Оператора, но и серверами маршрутизации почты сторонних поставщиков (MX-записи домена содержат несколько почтовых серверов). В части, в которой маршрутизация входящей почты фактически выполняется внешними сервисами, соответствующие лица обрабатывают адресные данные и служебные заголовки писем.

6.6. **Внешние почтовые системы получателей.** При отправке письма на адрес в другом домене содержание письма, вложения и адресные данные передаются почтовой системе получателя и её оператору, которые не являются обработчиками по поручению Оператора и действуют по своим правилам.

6.7. **Уполномоченные государственные органы** (Роскомнадзор, МВД, ФСБ, суды, иные органы в пределах их компетенции) — по мотивированным запросам в случаях и в порядке, установленных законодательством РФ, в объёме, к которому у Оператора есть законный доступ. Оператор фиксирует факт раскрытия. Сведения, разглашение которых запрещено законом, Пользователю не раскрываются; одновременно не ограничивается право на обжалование в порядке раздела А5.

6.8. **Специальные категории персональных данных и биометрические персональные данные** третьим лицам в рамках Сервиса **не передаются** (в Сервисе отдельно не обрабатываются — см. В2).

6.9. **Лица, не указанные в настоящем разделе.** Передача персональных данных иным лицам (в том числе продажа, предоставление доступа третьим лицам в их интересах, использование данных для рекламы третьих лиц) Оператором в рамках Сервиса **не осуществляется**.

В7. Трансграничная передача

7.1. Персональные данные, обрабатываемые в Сервисе, **записываются, систематизируются, накапливаются, хранятся, уточняются и извлекаются с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации** (ч. 5 ст. 18 Закона № 152-ФЗ; Федеральный закон от 21.07.2014 № 242-ФЗ; Политика, разделы 6.1, 7.6). Почтовый сервер домена и хранилище писем размещаются на территории РФ.

7.2. Собственных целей трансграничной передачи персональных данных у Сервиса **не имеется**. Настоящее Приложение не устанавливает собственных оснований для трансграничной передачи и не расширяет состав данных, передаваемых за пределы территории Российской Федерации.

7.3. Если в рамках Экосистемы трансграничная передача персональных данных осуществляется (обеспечение функционирования, отказоустойчивости и резервного копирования инфраструктуры), она производится исключительно в порядке **ст. 12 Закона № 152-ФЗ** и на основании **отдельного согласия** субъекта (Пользовательское соглашение, п. 1.9.1; Политика, раздел 7). Состав передаваемых данных ограничивается объёмом, необходимым для указанных целей; к Сервису «Почта» собственного состава таких данных не добавляется.

7.4. **Отправка письма на внешний адрес.** Выбор Пользователем адресата в другом домене означает, что письмо (содержание, вложения, адресные данные, служебные заголовки) будет передано почтовой системе, которая может находиться за пределами территории Российской Федерации, и далее — получателю. Такая передача является следствием действия самого Пользователя и совершается в целях исполнения договора; Оператор не контролирует дальнейшую обработку письма и не может обеспечить его удаление у получателя. Вопрос о квалификации такой передачи как трансграничной передачи персональных данных по ст. Пользователь информируется об указанных последствиях до начала использования Сервиса (A1.12, A3.5.4, A6.4.3).

7.5. Любое изменение порядка, указанного в 7.1–7.4 (в том числе расширение состава данных или перечня государств, подключение внешних сервисов маршрутизации почты), возможно только после выполнения требований ст. 12 Закона № 152-ФЗ и внесения изменений в Политику обработки ПД.

В8. Меры защиты персональных данных

8.1. Организационные меры (ст. 18.1, 19 Закона № 152-ФЗ; ПП РФ от 01.11.2012 № 1119): - назначение лица, ответственного за организацию обработки персональных данных, и лица, ответственного за обеспечение безопасности персональных данных в информационной системе; - включение информационной системы, обеспечивающей Сервис, в перечень ИСПДн Оператора с отнесением к **2-му уровню защищённости (УЗ-2)** (ПП РФ № 1119); информационная система Сервиса подлежит включению в перечень ИСПДн по результатам инвентаризации ; - утверждение модели угроз и модели нарушителя, оценка вреда субъектам персональных данных; - правила доступа к персональным данным: роли, принцип минимальных привилегий, основание для раскрытия, ведение журнала доступа; ознакомление допущенных лиц; доступ к содержанию писем — только уполномоченными лицами (2.4.3); - внутренний контроль соответствия обработки требованиям законодательства; ведение реестра мер и реестра обработчиков; - 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 Закона № 152-ФЗ).

8.2. Технические меры (Приказ ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 — базовый набор мер для УЗ-2: ИАФ, УПД, ОПС, ЗНИ, РСБ, АНЗ, ОЦЛ, УКФ и иные применимые меры): - идентификация и аутентификация (ИАФ): аутентификация в Экосистеме с выдачей подписанного токена доступа ограниченного срока действия; пароль учётной записи хранится в виде необратимого криптографического хеша; ограничение доступа к Сервису неавторизованных обращений; - управление доступом (УПД): все операции с почтой выполняются только от ящика авторизованного Пользователя; доступ к ящику другого Пользователя через Сервис не предусмотрен; сверка запрашиваемого адреса ящика с данными учётной записи и отказ в доступе при несовпадении; - защита учётных данных ящика: реестр ящиков хранится в защищённом виде с ограниченными правами доступа (монтируется в сервис только для чтения, права `0600`); пароли ящиков не передаются в интерфейсы Сервиса, не возвращаются в ответах API и не записываются в журналы; пароли доступны только процессу серверной части Сервиса; - регистрация событий безопасности (РСБ): журналы событий Сервиса и почтового сервера (обращения, результаты операций отправки/получения, ошибки, доступ к персональным данным с основанием) — без записи паролей и без записи служебных секретов; - защита канала передачи данных и веб-периметра: TLS через обратный прокси (веб-кабинет и мобильное приложение), запрет встраивания и MIME-sniffing, закрытые служебные порты, ограничение попыток входа и блокировка подозрительной активности, защита от автоматизированных атак; - защита почтового сервера: соединения с почтовым сервером выполняются в пределах контролируемого контура Оператора; служебные протоколы почтового сервера не опубликованы в сеть «Интернет» и недоступны Пользователям; - ограничение размеров операций: предел размера вложения (25 МБ), ограничение объёма выборки писем, ограничение размера загружаемого тела письма — снижают риск выгрузки больших объёмов данных и отказа в обслуживании; - резервное копирование с шифрованием копий и размещением копий на территории РФ, проверка восстановления; изоляция сервисов; обновление зависимостей и контроль защищённости среды исполнения.

8.3. Настройки почтового домена: для домена настроены записи SPF и DKIM (проверка подлинности отправителя для исходящих писем); опубликована и применяется ограничивающая политика DMARC (`p=reject; sp=reject`) — сообщения, не прошедшие проверку подлинности от имени домена, отклоняются; настроены отчёты о TLS-доставке (TLS-RPT), политика MTA-STS (пиннинг TLS/почтовых серверов домена) и запись CAA (выпуск сертификатов для домена ограничен доверенными центрами). Применяемые настройки не являются средством защиты персональных данных Пользователей как таковых, но существенно снижают риск подделки адреса отправителя и перехвата почтового трафика.

8.4. Криптографические меры: - передача данных между клиентом и серверной частью Сервиса осуществляется по защищённому каналу (TLS); - сквозное шифрование переписки **не применяется**; шифрование писем и ящика при хранении средствами Сервиса на дату подготовки документа **не подтверждено**; - применяемые средства криптографической защиты могут не являться сертифицированными СКЗИ; необходимость применения сертифицированных средств и их класс определяются в соответствии с Приказом ФСТЭК России от 19.02.2018 № 378 по заключению профильного специалиста.

8.5. Неизменяемость журналов. Защита журналов аудита и событий безопасности от изменения (хэш-цепочка, режим «только добавление») на дату подготовки документа не реализована;

8.6. Защита от вредоносных вложений (АНЗ). На серверной части Сервиса применяются антиспам-фильтрация и проверка подлинности отправителя (SPF, DKIM, DMARC), а также блокировка потенциально опасных вложений (исполняемые файлы и скрипты отклоняются; вложения-архивы, документы с макросами и HTML-вложения помечаются как подозрительные). Антивирусная проверка по сигнатурным базам включается по мере доступности антивирусных баз; ни один из указанных механизмов не гарантирует выявления всех вредоносных файлов, поэтому Пользователь обязан сохранять осторожность при открытии вложений от недоверенных отправителей (А3.8.3). В мобильном приложении Экосистемы вложения потенциально опасных типов не открываются на устройстве, а предлагаются к сохранению в Сервис «Облако».

8.7. Контроль защищённости — периодические проверки защищённости веб-периметра и почтового сервера, аудит конфигураций и прав доступа, анализ уязвимостей зависимостей; результаты фиксируются Оператором.

В9. Права субъекта ПД

9.1. Пользователь (субъект персональных данных) имеет права, предусмотренные главой 3 Федерального закона № 152-ФЗ, в том числе: получать информацию об обработке своих персональных данных; получать доступ к своим персональным данным; требовать их уточнения (обновления, изменения); требовать блокирования или уничтожения данных, если они являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели; отозвать согласие на обработку; обжаловать действия (бездействие) Оператора в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных (Роскомнадзор) или в суд.

9.2. Доступ к своим персональным данным в объёме почтового ящика реализуется Пользователем непосредственно в интерфейсе Сервиса (просмотр писем, папок, черновиков, подписи). Средства автоматического экспорта (выгрузки) переписки на дату подготовки документа **не реализованы** (А3.5.5); сведения о данных, обрабатываемых Оператором, и копия данных предоставляются по обращению в порядке 9.3 в объёме, предусмотренном законом.

9.3. Порядок обращения: через форму обратной связи в приложении/Сервисе либо по адресу электронной почты **help@gramaton.pro** (официальный адрес Оператора: ustin@gramaton.pro). Запрос должен содержать сведения, позволяющие идентифицировать субъекта (имя и номер телефона, привязанный к Учётной записи), и суть требования (Политика, раздел 7.3).

9.4. Срок рассмотрения обращения — **30 (тридцать) дней** со дня получения, если законом не установлен меньший срок (ч. 1 ст. 20 Закона № 152-ФЗ). Ответ направляется в форме, позволяющей подтвердить его получение.

9.5. При отзыве согласия Оператор прекращает обработку персональных данных и уничтожает их в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней, за исключением данных, обработка которых может быть продолжена на ином законном основании (исполнение договора, исполнение обязанностей, возложенных на Оператора законом), а также сведений, обязательных к хранению по закону (Политика, раздел 7.1.4; ст. 21 Закона № 152-ФЗ).

9.6. Отзыв согласия на обработку персональных данных, необходимых для функционирования Сервиса, влечёт невозможность дальнейшего использования Сервиса (включая прекращение доступа к ящику и удаление ящика с данными); Оператор уведомляет Пользователя о таких последствиях до прекращения обработки.

9.7. Удаление Учётной записи влечёт прекращение обработки соответствующих данных Оператором, за исключением данных, хранение которых обязательно по закону, и удаление локальных данных на устройстве в объёме, доступном клиентскому приложению.

9.8. Права лиц, не являющихся Пользователями (корреспондентов, лиц, сведения о которых содержатся в письмах), реализуются в порядке 9.1–9.4 с учётом ограничения, указанного в В3.3.

В10. Специфика Сервиса

10.1. **Тайна связи и переписки.** Оператор обеспечивает конфиденциальность сведений, передаваемых и хранимых в Сервисе: содержание писем и сведения о переписке не раскрываются третьим лицам, кроме случаев, прямо предусмотренных законом (ст. 23, 24 Конституции РФ; ст. 63 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ — для лиц, на которых распространяется режим тайны связи; Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ). Факт раскрытия данных по законному требованию фиксируется Оператором. Вопрос о квалификации Сервиса как услуг связи и о применимости к Оператору требований законодательства о связи (включая лицензирование и обязанности организатора распространения информации) **требует юридического заключения**.

10.2. **Модель обслуживания и доступ Оператора.** Ящик обслуживается серверной частью Сервиса (2.4): содержание писем хранится на почтовом сервере Оператора и технически доступно Оператору; сквозное шифрование не применяется. Оператор не заявляет о сквозном шифровании почты, о наличии у Пользователя недоступных Оператору ключей и о технической невозможности доступа к содержанию писем. Доступ Оператора к содержанию допускается только по основаниям, указанным в 2.4.3.

10.3. **Метаданные.** Оператору доступны метаданные переписки (А6.4.2, В2). Сквозное шифрование (при его внедрении в будущем) не скрывало бы метаданные; на дату подготовки документа метаданные не шифруются.

10.4. **Смежные документы.** Порядок работы с файлами за пределами ящика (облачное хранилище) регулируется Приложением № 7; обмен сообщениями между Пользователями — Приложением № 9; защищённый (сквозной шифрованный) канал связи — Приложением № 6; юридически значимый электронный документооборот и электронная подпись — Приложением № 14 (см. также 1.9.2).

10.5. **Спам, фишинг, вредоносные вложения.** На серверной части Сервиса применяются антиспам-фильтрация, проверка подлинности отправителя и блокировка потенциально опасных вложений (3.8.2, В8.6); при этом Оператор не гарантирует, что все нежелательные и мошеннические письма будут отсеяны. Папка «Спам» отражает соответствующую папку ящика и наполняется почтовым сервером и его фильтрами. Направление Пользователем массовых рассылок и рекламы без согласия адресатов запрещено (3.7.1; ч. 1 ст. 18 Федерального закона № 38-ФЗ). Оператор вправе ограничить отправку писем при выявлении злоупотреблений (3.8.2).

10.6. **Юридическая значимость переписки.** Письма, отправленные и полученные через Сервис, не являются электронными документами, подписанными электронной подписью (Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ), и не являются юридически значимыми сообщениями; Сервис не подтверждает факт доставки письма получателю в юридически значимом порядке. Для юридически значимого документооборота применяется Приложение № 14.

10.7. **Биометрия.** Биометрические персональные данные в Сервисе **не обрабатываются** (B2). Изображения людей в письмах и вложениях не используются для установления личности. Локальная биометрическая разблокировка приложения выполняется средствами операционной системы устройства; биометрические шаблоны Оператору не передаются.

10.8. **Геолокация.** Сервис не отслеживает местоположение Пользователя; регион, определяемый по сетевому адресу, обрабатывается в рамках Экосистемы в целях безопасности (B2, Политика, раздел 2.1.4).

10.9. **Ограничение доступа и досудебное обжалование.** Ограничение доступа к Сервису применяется по закрытому перечню оснований (3.9) с мотивированным уведомлением в сроки, установленные ст. 13 Федерального закона № 289-ФЗ (в применимой части), сохранением доступа к Личному кабинету и правом на досудебное обжалование в порядке раздела A5 (срок рассмотрения — не более 15 календарных дней; отмена меры — в течение 48 часов).

10.10. **Несовершеннолетние.** Использование Сервиса предполагает достижение Пользователем 18 лет и наличие необходимой дееспособности; Пользователь несёт ответственность за передачу доступа к своей Учётной записи и устройству третьим лицам, а также за использование адреса ящика при регистрации на сторонних ресурсах (в том числе при получении на него рассылок третьих лиц).

10.11. **Уведомления и рассылки.** Служебные уведомления Сервиса (о событиях учётной записи и работе Сервиса) формируются для информирования Пользователя и не являются рекламой. Информационные и рекламные сообщения направляются только при наличии отдельного согласия Пользователя (ст. 18 Федерального закона № 38-ФЗ); отзыв такого согласия не влияет на получение служебных уведомлений, необходимых для работы Сервиса.

10.12. **Автоматизированные решения.** Решения на основании исключительно автоматизированной обработки персональных данных, порождающие юридические последствия или иным образом затрагивающие права Пользователя, в Сервисе не принимаются (ст. 16 Закона № 152-ФЗ).

10.13. **Технические лимиты и их изменение.** Действующие лимиты указаны в А1.4, А3.5.1–3.5.2. Изменение лимитов, ухудшающее положение Пользователя, вводится с предварительным уведомлением в порядке 3.10.

10.14. **Трансграничная передача и внешние системы.** См. В7.4, В6.5–В6.6: отправка письма на внешний адрес и маршрутизация входящей почты могут сопровождаться передачей данных почтовым системам третьих лиц, включая системы, находящиеся за пределами территории РФ, — с последствиями, которые Оператор прямо раскрывает Пользователю.

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

Данные	Цель	Основание	Срок	Получатель
Данные Учётной записи и профиля (идентификатор, ФИО, телефон, адрес электронной почты учётной записи, хеш пароля, дата рождения, аватар)	идентификация Пользователя, предоставление доступа к Сервису	ст. 6 ч. 1 п. 1, п. 5	использование + 3 года	сервисы Экосистемы (аутентификация, профиль); обработчики (инфраструктура в РФ)
Данные ящика: адрес `<имя>@gramaton.pro`, пароль ящика, служебные параметры подключения к почтовому серверу	заведение и обслуживание ящика, подключение серверной части Сервиса к ящику, поддержание работоспособности	ст. 6 ч. 1 п. 5; ч. 3 ст. 6	срок существования ящика; удаление — при удалении ящика/Учётной записи	Оператор (уполномоченные лица и процессы серверной части Сервиса); обработчики (администрирование почтового сервера)
Содержание писем: тема, текст, HTML-содержимое, цитаты, подпись к письму, черновики	приём, хранение, отображение, поиск и до-	ст. 6 ч. 1 п. 5, п. 1	до удаления Пользователем либо до	получатели и их почтовые системы (в переданном объёме);

Данные	Цель	Основание	Срок	Получатель
			прекращения обработки (удаление ящика/Учётной записи); сведения, обязательные к хранению по закону, — установленный законом срок (примечание к B5)	
	ставка писем; работа Сервиса			Оператор (хранение и работа Сервиса, доступ по законным требованиям — 2.4.3)
Вложения писем (файлы) и их характеристики (имя, размер, тип)	передача, приём, хранение и скачивание вложений	ст. 6 ч. 1 п. 5, п. 1	как для содержания писем	получатель письма и его почтовая система; Оператор (хранение в ящике)
Подписи к письмам (до 2000 знаков каждая), шаблоны писем, правила и фильтры, настройки уведомлений и отслеживания, основная подпись	работа функций Сервиса: подписи, шаблоны и быстрые ответы, автоматическая обработка по правилам, уведомления, отслеживание	ст. 6 ч. 1 п. 5	до изменения/удаления Пользователем; при удалении Учётной записи — удаление	— (используется при формировании и обработке писем)
Метаданные отслеживания писем (факт и время от-	информирование Пользовате-	ст. 6 ч. 1 п. 5	метаданные — 1	Сервис «CRM» (иденти-

Данные	Цель	Основание	Срок	Получатель
крытия, переходы по ссылкам), сведения о привязке письма к записи «CRM» и о назначении ответственного	ля о доставке и прочтении письма; связка с Сервисом «CRM» (Приложение № 15) и назначение ответственного		год; в составе ящика — как содержание писем	фикатор записи — в объёме связки); Оператор
Адресные данные корреспондентов: адреса и отображаемые имена отправителей и получателей, адреса в полях «Кому», «Копия», «Скрытая копия»	приём и доставка писем, отображение корреспондентов; предотвращение злоупотреблений	ст. 6 ч. 1 п. 5, п. 1	как для содержания писем (адреса — часть ящика)	получатели и их почтовые системы; Оператор
Служебные заголовки письма (дата, время, адрес для ответа, идентификатор письма, сведения о маршруте передачи)	приём, доставка, отображение письма, разбор проблем доставки	ст. 6 ч. 1 п. 5	метаданные — 1 год; в составе ящика — как содержание писем	получатели и их почтовые системы; внешние сервисы маршрутизации почты домена (B6.5); Оператор
Метаданные писем и ящика (папка, признаки прочтения и «избранного», размер письма, число писем)	отображение состояния ящика, работа функций Сервиса, безопасность	ст. 6 ч. 1 п. 5; п. 2	1 год (метаданные и логи)	Оператор (уполномоченные лица); госорганы (по закону)
Сведения о фактах передачи сообщений (служебные)	исполнение требований законодательства	ст. 6 ч. 1 п. 2 (126-ФЗ, 374-ФЗ в примени-	1 год	госорганы (по закону)

Данные	Цель	Основание	Срок	Получатель
		мом объёме)		
Журналы работы Сервиса и доступа к персональным данным (без паролей)	безопасность, доказуемость, внутренний контроль, ответы регулятору	ст. 6 ч. 1 п. 2 (152-ФЗ, ст. 18.1, 19), п. 5	1 год (при внутреннем правиле — дольше)	госорганы (по закону)
Данные об обращениях, жалобах и материалы их рассмотрения (в том числе приложенные письма)	рассмотрение обращений, модерация, досудебное обжалование	ст. 6 ч. 1 п. 5; п. 2 (289-ФЗ — в применимой части)	3 года	— (внутреннее рассмотрение; госорганы — по закону)
Сведения о согласиях и версиях принятых документов	подтверждение правомерности обработки	ст. 6 ч. 1 п. 2	обработка + 3 года	—
Резервные копии данных ящика	восстановление работоспособности, доступность, защита от утраты	ст. 6 ч. 1 п. 5; п. 2 (152-ФЗ, ст. 19)	в пределах цикла хранения копий (копии — на территории РФ)	обработчики (резервное копирование, размещение ресурсов в РФ)
Сведения о платных функциях и расчётах (при их введении)	предоставление платных функций, расчёты, отчётность	ст. 6 ч. 1 п. 5; п. 2 (налоговое, 54-ФЗ)	5 лет	сервис «Кошелёк» / «Баланс взаиморасчётов», банк-партнёр, ФНС
Данные для служебных уведомлений Пользователя	информирование о событиях учётной записи и работе Сервиса	ст. 6 ч. 1 п. 5	до направления; далее — в составе	—

Данные	Цель	Основание	Срок	Получатель
			метаданных (1 год)	
Специальные категории ПД (ст. 10) как отдельные категории	—	**в Сервисе отдельно не обрабатываются** (возможны в содержании писем только по инициативе Пользователя или корреспондента — см. B2)	—	—
Биометрические ПД (ст. 11)	—	**не обрабатываются** (изображения не используются для установления личности; локальная биометрическая разблокировка — сред-	—	—

Данные	Цель	Основа-ние	Срок	Получатель
		ствами ОС, ша-блоны		
		Оператору не переда-ются)		