

ЧАСТЬ А. РЕГЛАМЕНТ СЕРВИСА

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

A1. 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.

A2. 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)	Услугиодатель — оказывает возмездную услугу Оператора; отвечает за качество собственной услуги	ГК РФ ст. 779, 783; 289-ФЗ
Организация доставки и (или) доставка (п. 1.9)	Услугиодатель (организация доставки); не перевозчик — перевозку выполняют партнёры-перевозчики	ГК РФ ст. 779; 289-ФЗ
Продвижение Объявлений (п. 1.8)	Услугиодатель — 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. Преמודерация. 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.

A4. 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. 860.5 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. 860.5 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).

A5. 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.

A6. 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

В5. 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 5 лет	договор; 289-ФЗ	уничтожение

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).

В8. 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-проxy, 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.

В10. 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 В2). 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	Основа- ние	Срок	Получатель
Данные бизнес-про- филя Партнёра, ре- квизиты выплат	допуск, расчёты, акты, отчётность	ст. 6 ч. 1 п. 2, п. 5	3 года (дого- вор); 5 лет (расчёты)	банк-партнёр, платёжный про- вайдер, бухгал- терский контур
Суммы, статусы опе- раций (включая платные размеще- ния), чеки	расчёты, отчётность	ст. 6 ч. 1 п. 5, п. 2	5 лет	банк-партнёр, ФНС России (в установленных за- коном случаях)
Сообщения в чате сделки	коммуникация сто- рон, споры	ст. 6 ч. 1 п. 1, п. 5	6 месяцев; по спору — 3 года	вторая сторона сделки
Контент и результа- ты проверок, реше- ния модерации	премодерация, недо- пущение запрещён- ного Контента (това- ры, работы, услуги)	ст. 6 ч. 1 п. 2 (289-ФЗ ст. 7), п. 1	3 года (жур- налы)	обработчики про- верки Контента (по поручению)
События использо- вания, идентифика- тор УЗ, город	безопасность, анали- тика, улучшение Сер- виса	ст. 6 ч. 1 п. 6, п. 2	до 12 меся- цев, далее обезличива- ние	—
Сетевые данные, cookie, журналы до- ступа	безопасность Серви- са	ст. 6 ч. 1 п. 2, п. 6	до 1 года	—
Оценки, отзывы, от- веты Продавца	рейтинг, информиро- вание Пользователей	ст. 6 ч. 1 п. 1, п. 5	до удаления Пользователя отзыва + 3 года	Сервиса (публич- но)
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 объявле- ний по VIN	отчёты по VIN, исто- рия	ст. 6 ч. 1 п. 5	до снятия Объявления + срок спо- ров	внешний поставщик от- чётов 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
