

# РЕГЛАМЕНТ ОБРАЩЕНИЙ И УДАЛЕНИЯ ДАННЫХ

ВЕРСИЯ 1.0 ДАТА вступления в силу 01.10.2026

## Регламент обращений и удаления персональных данных сайта «АВТОР · концепт»

Регламент описывает порядок рассмотрения обращений субъектов персональных данных и удаления данных и дополняет Политику конфиденциальности и обработки персональных данных.

### 1. Какие данные хранятся

- 1.1. У Оператора могут храниться: заявки (имя, телефон, текст обращения), переписка с пользователем, данные заказчика по договору, записи о согласиях, технические журналы, платёжные документы. Доступ к этим данным имеет Оператор и лица, которым он необходим для исполнения заявки и договора.

### 2. Как направить запрос

- 2.1. Запрос на получение информации об обработке, уточнение, блокирование, удаление данных, отзыв согласия или выгрузку данных направляется на электронную почту Оператора [avtor-docinfo@yandex.ru](mailto:avtor-docinfo@yandex.ru) с темой «Персональные данные». В запросе нужно указать имя и контакты (телефон или e-mail), которые использовались в заявке, и суть требования.
- 2.2. Запрос, поступивший с адреса электронной почты или от номера телефона, указанных в заявке, считается подтверждённым. В иных случаях Оператор вправе запросить сведения, достаточные для установления личности субъекта и связи его запроса с данными (ч. 3 ст. 14 152-ФЗ).

### 3. Сроки рассмотрения

- 3.1. Оператор отвечает на запрос о предоставлении информации об обработке в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения; этот срок может быть продлён не более чем на 5 (пять) рабочих дней с направлением мотивированного уведомления (ст. 20 152-ФЗ).
- 3.2. Уточнение, блокирование или уничтожение данных по требованию субъекта выполняется в сроки, установленные ст. 21 152-ФЗ, но не позднее 7 (семи) рабочих дней со дня подтверждения неполноты, неточности, незаконного получения данных либо отсутствия необходимости в них для заявленной цели.
- 3.3. При отзыве согласия Оператор прекращает обработку и уничтожает данные в срок не более 10 (десяти) рабочих дней, но не позднее срока, установленного законом, за исключением данных, хранение которых обязательно по закону.

### 4. Порядок удаления

- 4.1. Удаление выполняется в такой последовательности: проверка запроса и данных; подтверждение с субъектом (при необходимости); удаление данных из рабочей базы и переписки; направление субъекту уведомления о выполнении. Удаление необратимо. Удаление из рабочей базы не означает мгновенное удаление технических копий из резервных хранилищ — они перезаписываются по графику резервного копирования.

### 5. Сроки хранения после удаления

| Категория данных                  | Срок хранения после удаления             | Комментарий                                                                                |
|-----------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заявки и переписка в рабочей базе | удаляются после выполнения запроса       | исключаются из интерфейса и рабочей выборки                                                |
| Данные по договору                | не менее 5 лет после исполнения договора | гарантийные обязательства, бухгалтерский и налоговый учёт; досрочному удалению не подлежат |

|                                                       |                                        |                                                                         |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Данные об оплате и платёжные документы                | не менее 5 лет                         | обязательный срок по законодательству о бухгалтерском и налоговом учёте |
| Записи о согласиях и отзыве (checksum, версия, время) | 3 года с момента прекращения обработки | общий срок исковой давности (ст. 196 ГК РФ) — для доказательства        |
| Согласие на рекламу и запись об отзыве                | 3 года с момента отзыва                | для доказательства соблюдения требований закона о рекламе               |
| Технические журналы (IP, User-Agent)                  | до 12 месяцев                          | далее обезличиваются либо удаляются                                     |
| Резервные копии базы данных                           | до 30 дней                             | перезаписываются в рамках цикла резервного копирования                  |

5.1. Ни одна из перечисленных категорий не хранится бессрочно по усмотрению Оператора: по истечении указанных сроков данные удаляются безвозвратно или обезличиваются, кроме случаев, когда более длительный срок прямо установлен законодательством Российской Федерации.

## 6. Отказ от рекламных сообщений

6.1. Согласие на рекламные и информационные сообщения отзывается ответом «Отписаться» на сообщение, ссылкой в письме либо письмом на электронную почту Оператора. Пользователь исключается из рекламной рассылки незамедлительно. Служебные сообщения по заявке и договору продолжают направляться.

## 7. Файлы cookie

7.1. Отказаться от аналитических файлов cookie можно в уведомлении о cookie на Сайте и в настройках браузера. Ранее собранные аналитические данные не позволяют идентифицировать пользователя и удаляются по истечении срока хранения технических журналов.

## 8. Отказ в удалении

8.1. Оператор вправе отказать в удалении данных, если их хранение обязательно по закону (договор, бухгалтерский и налоговый учёт, судебные споры), с мотивированным уведомлением субъекта. Такие данные блокируются и не используются иначе как для исполнения требований закона.

## Контактная информация

### ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ

Индивидуальный предприниматель Борисова Анна Алексеевна

### МЕСТОНАХОЖДЕНИЕ

г. Москва. Полный адрес предоставляется по запросу с обоснованием цели обращения на почту [info@avtor-concept.ru](mailto:info@avtor-concept.ru). Ответ направляется в течение 5 рабочих дней.

### ИНН

772479493356

### ОГРН

316774600207835 15.04.2016

### САЙТ

### E-MAIL

### СРОК ОТВЕТА НА

<https://avtor-concept.ru>

[avtor-docinfo@yandex.ru](mailto:avtor-docinfo@yandex.ru)

ОБРАЩЕНИЯ

---

до 10 рабочих дней