

Действует с 01.10.2026

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

Оператор — Каштанов Иван Николаевич ИНН 771817958364, применяющий специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», который определяет цели и порядок обработки персональных данных Пользователей Сайта и Сервиса. При обработке Данных диалогов, переданных Заказчиком через подключённые интеграции, указанное лицо действует как лицо, осуществляющее обработку персональных данных по поручению Заказчика. (далее — «Оператор»).

Политика — настоящая Политика обработки персональных данных.

Сайт — совокупность веб-страниц, расположенных по адресу <https://whatsai.ru>, а также на его поддоменах.

Сервис WhatsAI (Сервис) — программный онлайн-сервис Оператора, предназначенный для подключения AI-агентов к CRM-системам и каналам обмена сообщениями, автоматизированного анализа обращений и формирования ответов.

Заказчик — физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, использующее Сервис на основании публичной оферты или иного договора с Оператором.

Пользователь — физическое лицо, использующее Сайт или Сервис от своего имени либо от имени Заказчика.

Собеседник — физическое лицо, которое направляет сообщения Заказчику или получает сообщения от Заказчика через подключённые к Сервису каналы связи.

Субъект персональных данных — физическое лицо, к которому прямо или косвенно относятся персональные данные, включая Пользователя и Собеседника.

Персональные данные — любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определённому или определяемому физическому лицу.

Обработка персональных данных — любое действие или совокупность действий с персональными данными, совершаемых с использованием средств автоматизации или без их использования, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, предоставление, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

Автоматизированная обработка персональных данных — обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники.

Предоставление персональных данных — действия, направленные на раскрытие персональных данных определённому лицу или определённому кругу лиц.

Распространение персональных данных — действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределённому кругу лиц.

Блокирование персональных данных — временное прекращение обработки персональных данных, кроме случаев, когда обработка необходима для их уточнения.

Обезличивание персональных данных — действия, в результате которых без использования дополнительной информации невозможно определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту.

Уничтожение персональных данных — действия, в результате которых персональные данные уничтожаются без возможности последующего восстановления.

Информационная система персональных данных — совокупность содержащихся в базах данных персональных данных, а также обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств.

AI-агент — программный компонент Сервиса, который с использованием технологий искусственного интеллекта анализирует сообщения и формирует проекты или тексты ответов в соответствии с настройками Заказчика.

Данные диалога — сообщения Собеседника и Заказчика, сведения об их отправителях и получателях, идентификаторы чатов, каналов и сделок, а также иная техническая информация, необходимая для обработки диалога средствами Сервиса.

Контекст диалога — данные текущего и предыдущих сообщений, а также инструкции AI-агента, передаваемые языковой модели в объёме, необходимом для формирования ответа.

Провайдер языковой модели — ООО «ЯНДЕКС.ОБЛАКО» (ИНН 7704458262, ОГРН 1187746678580), предоставляющее в составе платформы Yandex Cloud сервис Yandex AI Studio, используемый для автоматизированного анализа текста и формирования ответов AI-агента.

Файлы cookie — небольшие фрагменты данных, сохраняемые на устройстве Пользователя при посещении Сайта и используемые для обеспечения его работы, сохранения настроек и получения обезличенной статистической информации.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Политика определяет порядок обработки и защиты персональных данных в сервисе WhatsAI.
- 1.2. Политика распространяется на сайты <https://whatsai.ru>, <https://app.whatsai.ru>, связанные с ними API и встроенный в amoCRM виджет (далее совместно – «Сервис»).
- 1.3. Оператор обрабатывает персональные данные в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными применимыми нормативными актами Российской Федерации.

2. Какие данные обрабатываются

2.1. Данные пользователей Сервиса:

1. номер телефона и адрес электронной почты;
2. данные учётной записи и сведения, необходимые для аутентификации, включая хэш пароля;
3. сведения о подключённых аккаунтах и настройках amoCRM и Wazzup;
4. сведения о тарифе, использовании Сервиса и принятых юридических документах;
5. содержание обращений в поддержку;
6. технические сведения: IP-адрес, сведения о браузере и устройстве, дата и время обращения, данные журналов безопасности и диагностики.

2.2. Данные собеседников клиентов WhatsAI, поступающие из amoCRM и Wazzup:

7. имя или отображаемое имя, идентификатор и при наличии номер телефона либо имя пользователя в мессенджере;
8. идентификаторы контакта, сделки, канала и диалога;
9. содержание сообщений и сформированных AI-ответов;
10. даты, время, статус обработки и иные технические сведения о сообщениях.

2.3. Сервис не предназначен для обработки биометрических персональных данных и специальных категорий персональных данных. Заказчик обязан не передавать такие данные через Сервис без предусмотренного законом правового основания. Оператор не осуществляет целенаправленное извлечение или классификацию таких сведений. При их выявлении Оператор вправе ограничить обработку или удалить их, если отсутствует законное основание для дальнейшей обработки.

3. Цели и основания обработки

3.1. Персональные данные обрабатываются для:

11. регистрации, аутентификации и ведения учётной записи;
12. заключения и исполнения договора об использовании Сервиса;
13. подключения и работы интеграций amoCRM и Wazzup;
14. получения сообщений, формирования AI-ответов и передачи их в подключённый канал связи;
15. предоставления поддержки, обеспечения безопасности и устранения ошибок;
16. учёта использования Сервиса и соблюдения требований законодательства.

3.2. Основаниями обработки являются заключение и исполнение договора, согласие субъекта персональных данных, выполнение обязанностей, возложенных на Оператора законом, а также иные основания, предусмотренные статьёй 6 Федерального закона № 152-ФЗ.

3.3. При обработке данных собеседников клиента клиент WhatsAI является оператором соответствующих персональных данных, а WhatsAI действует по его поручению. Клиент обязан самостоятельно обеспечить законность получения и передачи таких данных, информирование субъектов и наличие необходимых согласий или иных правовых оснований.

4. Порядок обработки и передачи данных

4.1. Обработка выполняется преимущественно автоматически и может включать сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, предоставление, блокирование, удаление и уничтожение данных.

4.2. Для работы Сервиса данные могут передаваться лицам, обеспечивающим хостинг и эксплуатацию инфраструктуры, а также сервисам amoCRM, Wazzup и провайдеру языковой модели. Передача производится только в необходимом объёме, на основании договора, поручения, согласия либо иного предусмотренного законом основания.

4.3. Для формирования ответа языковой модели могут передаваться системные инструкции, текущее сообщение и ограниченная история диалога ООО «ЯНДЕКС.ОБЛАКО» (ИНН 7704458262, ОГРН 1187746678580, адрес: 119021, г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 16, помещ. 528) с использованием сервиса Yandex AI Studio, входящего в состав платформы Yandex Cloud. Оператор не использует переписку клиентов для самостоятельного обучения языковых моделей.

4.4. При сборе персональных данных граждан Российской Федерации их запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение и извлечение осуществляются с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации.

4.5. Трансграничная передача осуществляется только при её фактической необходимости, наличии правового основания и после выполнения требований статьи 12 Федерального закона № 152-ФЗ. До использования модели или поставщика, предполагающих такую

передачу, Оператор определяет получателя, государство и условия передачи и выполняет предусмотренные законом действия.

5. Сроки хранения и уничтожение

- 5.1. Данные учётной записи и подключений обрабатываются в течение срока использования Сервиса, а после его окончания — в пределах сроков, необходимых для исполнения требований закона, разрешения споров и защиты прав Оператора.
- 5.2. Переписка, сведения о диалогах и технические журналы хранятся в течение срока использования соответствующего агента или аккаунта либо до получения законного требования об удалении, если их дальнейшее хранение не требуется по закону или договору.
- 5.3. При достижении целей обработки, прекращении правового основания или получении обоснованного требования субъекта данные блокируются, удаляются или уничтожаются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации. Удалённые данные могут временно сохраняться в резервных копиях до их плановой перезаписи, но не используются для иных целей.

6. Защита данных

- 6.1. Оператор принимает необходимые правовые, организационные и технические меры защиты персональных данных, включая разграничение доступа, применение шифрования при передаче данных, защищённое хранение паролей и ключей интеграций, журналирование событий безопасности, резервное копирование и контроль используемой инфраструктуры за исключением случаев, когда Пользователь сделал такие данные общедоступными.
- 6.2. Доступ к данным получают только лица, которым он необходим для работы Сервиса, поддержки или исполнения требований закона и которые обязаны соблюдать конфиденциальность.

7. Права субъекта персональных данных

- 7.1. Субъект вправе получить сведения об обработке своих данных, потребовать их уточнения, блокирования или уничтожения, отозвать согласие, а также обжаловать действия Оператора в Роскомнадзор или суд.
- 7.2. Запрос направляется на **kashtanov.i.n@yandex.ru** и должен содержать сведения, позволяющие подтвердить личность заявителя и его отношения с Оператором. Оператор рассматривает запрос в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.
- 7.3. Отзыв согласия не влияет на законность обработки, произведённой до его получения. После отзыва Оператор вправе продолжить обработку при наличии иного законного основания.

8. Данные на устройстве пользователя

- 8.1. Сервис может использовать локальное или сессионное хранилище браузера для авторизации, сохранения технических настроек и незавершённых действий пользователя. На дату настоящей редакции Сервис не использует рекламные и аналитические файлы cookie.
- 8.2. При подключении аналитических или рекламных технологий Политика будет обновлена, а в необходимых случаях пользователю будет предоставлен выбор и запрошено отдельное согласие.

9. Заключительные положения

9.1. Оператор вправе обновлять Политику при изменении Сервиса или законодательства. Новая редакция действует с момента её публикации, если в ней не указан иной срок.

9.2. Актуальная редакция Политики размещается по адресу:
<https://whatsai.ru/docs/privacy-policy.pdf>.