

# ПОЛИТИКА

## в отношении обработки персональных данных в ООО «Ремоут Индастриз»

г. Москва  
Версия 2.0 — май 2026 г.

### 1. Общие положения и термины

Настоящая Политика в отношении обработки персональных данных (далее — «Политика») определяет порядок обработки и защиты персональных данных физических лиц (далее — «Субъекты ПДн»), которые пользуются сайтом butler.social, мобильными приложениями «Батлер» и иными сервисами Общества с ограниченной ответственностью «Ремоут Индастриз» (далее — «Оператор»).

Политика разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее — «152-ФЗ»), иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в области персональных данных.

**Оператор:** Общество с ограниченной ответственностью «Ремоут Индастриз» (ООО «Ремоут Индастриз»).

**ОГРН:** 1207700169775. **ИНН:** 9719003737. **КПП:** 773101001.

Адрес: 121596, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Можайский, ул. Горбунова, д. 2, стр. 3, пом. (оф.) II (А900), ком. 1.

**Регистрационный номер в реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных (Роскомнадзор):** 77-21-020563.

Сервисы Оператора, предоставляемые под товарным знаком «Батлер» (свидетельство о регистрации № 1103314, зарегистрирован Роспатентом 08.04.2025), включают сайт butler.social и мобильные приложения «Батлер».

Адрес электронной почты для обращений по вопросам обработки персональных данных: we@butler.social

**Лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных:** Генеральный директор ООО «Ремоут Индастриз». Обращения по вопросам обработки персональных данных направляются на адрес электронной почты we@butler.social.

**Хранение персональных данных граждан Российской Федерации.** В соответствии с частью 5 статьи 18 Федерального закона № 152-ФЗ Оператор обеспечивает запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение),

извлечение персональных данных граждан Российской Федерации с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации.

**Срок рассмотрения обращений Субъектов ПДн:** не более 30 (тридцати) календарных дней с даты получения обращения.

Действующая редакция Политики постоянно доступна в сети «Интернет» по адресу: <https://butler.social/docs/privacy-policy>

## **Основные термины**

**Персональные данные** — любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определённому или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

**Обработка персональных данных** — любое действие (операция) или совокупность действий (операций) с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

**Согласие на обработку персональных данных** — свободное, конкретное, информированное и сознательное волеизъявление Субъекта ПДн на разрешение Оператору обрабатывать его персональные данные.

**Трансграничная передача персональных данных** — передача персональных данных на территорию иностранного государства органу власти иностранного государства, иностранному физическому или иностранному юридическому лицу.

## **2. Принципы и цели обработки персональных данных**

### **2.1. Принципы обработки**

Обработка персональных данных у Оператора осуществляется на основе следующих принципов:

- законность и справедливость обработки;
- ограничение обработки достижением конкретных, заранее определённых и законных целей;
- недопущение обработки персональных данных, несовместимой с целями сбора;
- недопущение объединения баз данных, обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой;
- обработка только тех персональных данных, которые отвечают целям обработки;
- соответствие содержания и объёма обрабатываемых данных заявленным целям;
- обеспечение точности, достаточности и актуальности персональных данных;
- хранение персональных данных в форме, позволяющей определить субъекта, не дольше, чем этого требуют цели обработки.

### **2.2. Правовые основания обработки**

Оператор обрабатывает персональные данные на основании:

- согласия Субъекта ПДн на обработку его персональных данных;

- договоров, заключаемых между Оператором и Субъектом ПДн (договор на использование платформы, договор оказания услуг через маркетплейс), а также действий, совершаемых для заключения и исполнения таких договоров;
- федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, в том числе требований законодательства в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- необходимости обработки для осуществления прав и законных интересов Оператора или третьих лиц, при условии, что при этом не нарушаются права и свободы Субъекта ПДн.

### **2.3. Категории обрабатываемых персональных данных**

Оператор обрабатывает следующие категории персональных данных:

- фамилия, имя, отчество;
- дата рождения (при необходимости);
- номер мобильного телефона;
- адрес электронной почты;
- адрес объекта недвижимости (жилого/нежилого помещения), номер лицевого счёта;
- сведения о праве пользования помещением (собственник / арендатор);
- платёжные данные в объёме, необходимом для проведения платежей (без хранения данных банковской карты Оператором — данные обрабатываются платёжными провайдерами);
- сведения о государственных регистрационных номерах транспортных средств (при использовании модуля контроля доступа);
- фотографии, аудио- и видеоматериалы, приложенные Субъектом ПДн к заявкам;
- сведения, передаваемые Субъектом ПДн в свободной форме (текст заявки, чат с управляющей компанией);
- сведения об устройстве и сессии Субъекта ПДн (модель устройства, версия операционной системы, IP-адрес, файлы cookie, идентификаторы push-уведомлений и т. п.).

### **2.4. Цели обработки персональных данных**

- предоставление Субъекту ПДн доступа к платформе «Батлер» и её функциям;
- приём, обработка и маршрутизация заявок жителей и арендаторов;
- организация и проведение расчётов за жилищно-коммунальные и иные услуги, передача показаний приборов учёта;
- информирование о статусе заявок, начислениях, уведомлениях управляющей компании, объявлениях по дому;
- идентификация и контроль доступа на территорию объекта (модульСКУД);
- проведение опросов и общих собраний собственников;
- обеспечение взаимодействия между жителями, исполнителями и управляющей компанией;
- исполнение обязательств Оператора по договору с Субъектом ПДн или в его интересах;
- соблюдение требований законодательства Российской Федерации;

- маркетинговые коммуникации Оператора (только при наличии отдельного согласия Субъекта ПДн).

## 2.5. Конфиденциальность

Оператор и все лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия Субъекта ПДн, если иное не предусмотрено федеральным законом.

## 2.6. Порядок получения согласия

Согласие на обработку персональных данных оформляется в виде отдельного электронного документа, подтверждаемого активным действием Субъекта ПДн (проставление неустановленного по умолчанию флажка в соответствующей форме на сайте или в мобильном приложении). Согласие на обработку персональных данных в целях продвижения товаров, работ, услуг (маркетинговые коммуникации) оформляется отдельным флажком.

Субъект ПДн вправе в любой момент отозвать своё согласие путём направления соответствующего письменного заявления на адрес электронной почты [we@butler.social](mailto:we@butler.social) или почтовый адрес Оператора, указанный в разделе 1.

## 3. Передача и раскрытие персональных данных

Оператор вправе передавать персональные данные следующим категориям получателей:

- управляющим компаниям, обслуживающим объект недвижимости Субъекта ПДн, — для целей предоставления жилищно-коммунальных услуг и обработки заявок;
- исполнителям, привлекаемым к выполнению заявок (штатные сотрудники управляющей компании, индивидуальные предприниматели, самозанятые лица), — в объёме, необходимом для исполнения заявки;
- партнёрам — поставщикам услуг маркетинг-плейса (в случае заказа Субъектом ПДн соответствующей услуги через приложение);
- платёжным провайдерам и банкам — для проведения платежей;
- государственным органам — в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

В каждом из перечисленных случаев передача осуществляется в объёме, необходимом для достижения цели обработки, с обязательством получателя соблюдать конфиденциальность.

## 4. Привлекаемые обработчики и трансграничная передача

Оператор привлекает к обработке персональных данных следующих обработчиков на основании заключённых договоров (поручений на обработку):

Сервис / обработчик	Цель обработки	Юрисдикция	Трансграничная передача
ООО «Яндекс» — Яндекс.Метрика, AppMetrica	Веб- и мобильная аналитика, статистика посещений	Российская Федерация	Нет

ООО «Яндекс» — SmartCaptcha	Защита форм от автоматизированных запросов	Российская Федерация	Нет
ООО «Яндекс» — Yandex Maps API	Отображение карт, геолокация объектов	Российская Федерация	Нет
ООО «Яндекс» — Object Storage	Хранение файлов, медиа, документов	Российская Федерация	Нет
ООО «Яндекс» — Yandex Pay	Приём платежей	Российская Федерация	Нет
ООО «КлаудПэйментс»	Приём платежей по банковским картам	Российская Федерация	Нет
KVP24 / Itecos	Приём платежей за жилищно-коммунальные услуги	Российская Федерация	Нет
ООО «Дадата»	Нормализация и подсказки адресов	Российская Федерация	Нет
ООО «Юнисендер Рус»	Email-рассылки, транзакционные письма	Российская Федерация	Нет
ООО «СМС Центр» (SMSC.ru)	Отправка SMS-сообщений	Российская Федерация	Нет
ООО «Воксимплант»	Телефония, голосовые звонки	Российская Федерация	Нет
ООО «Пачка»	Внутренние операционные уведомления	Российская Федерация	Нет
ООО «Самозанятые.рф» (SelfWork)	Выплаты исполнителям — самозанятым	Российская Федерация	Нет
Google LLC — Firebase Cloud Messaging (FCM)	Доставка push-уведомлений в мобильное приложение	США	Да

**Трансграничная передача персональных данных.** Оператор осуществляет трансграничную передачу персональных данных в США в адрес компании Google LLC в связи с использованием сервиса Firebase Cloud Messaging для доставки

push-уведомлений в мобильное приложение «Батлер». В рамках указанной передачи обрабатываются исключительно технические идентификаторы устройств (FCM-токены) и текст уведомлений; контактные данные, платёжная информация и иные категории персональных данных не передаются.

Уведомление о намерении осуществлять трансграничную передачу персональных данных направлено в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных (Роскомнадзор) в порядке, установленном статьёй 12 152-ФЗ.

При выявлении Оператором замены сервиса Firebase Cloud Messaging на российский аналог трансграничная передача персональных данных будет прекращена, о чём в настоящую Политику будут внесены соответствующие изменения.

## 5. Сроки хранения персональных данных

Оператор хранит персональные данные в течение срока, необходимого для достижения целей обработки, либо в течение срока, установленного законодательством Российской Федерации, — в зависимости от того, какой из сроков является более длительным.

Конкретные сроки хранения для отдельных категорий данных:

Категория данных	Срок хранения	Правовое основание
Данные учётной записи Субъекта ПДн (ФИО, телефон, email, адрес помещения)	В течение срока существования учётной записи + 6 месяцев после её удаления	Необходимость предоставления Сервиса; разрешение возможных споров
Заявки, обращения, переписка в чате с управляющей компанией	3 года с даты закрытия заявки	Статья 196 ГК РФ (срок исковой давности)
Платёжные документы, чеки, квитанции, история начислений	5 лет с даты совершения операции	Статья 29 Федерального закона № 402-ФЗ «О бухгалтерском учёте»
Логи проходов через систему контроля доступа (СКУД)	1 год с даты события	Цели обеспечения безопасности объекта
Записи об обращениях Субъектов ПДн по вопросам обработки персональных данных	3 года с даты получения обращения	Подтверждение надлежащего рассмотрения обращений

Технические данные (логи сессий, IP-адреса, идентификаторы устройств)	12 месяцев с даты сбора	Цели обеспечения безопасности и расследования инцидентов
Файлы cookie и аналогичные технологии	В соответствии с Политикой использования файлов cookie (от сессии до 24 месяцев)	Согласие Субъекта ПДн или техническая необходимость

По истечении установленных сроков персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию. В случае отзыва Субъектом ПДн согласия на обработку Оператор прекращает обработку и обеспечивает уничтожение персональных данных в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения отзыва, за исключением данных, хранение которых является обязательным в силу законодательства Российской Федерации (платёжные документы, налоговая отчётность и т. п.).

## 6. Что Оператор не делает с персональными данными

Оператор не осуществляет и не намерен осуществлять следующие действия с персональными данными Субъектов ПДн:

- не продаёт персональные данные третьим лицам;
- не использует персональные данные для целей рекламы, в том числе для таргетированной рекламы (платформа «Батлер» не содержит рекламы);
- не передаёт управляющей компании сведения о жителях иных объектов недвижимости, не находящихся в её управлении;
- не собирает биометрические персональные данные (изображение лица, отпечатки пальцев, голос и т. п.) на этапе предоставления базовых функций платформы. В случае подключения биометрической идентификации в рамках отдельных модулей контроля доступа сбор соответствующих данных будет осуществляться только после оформления отдельного письменного согласия Субъекта ПДн;
- не осуществляет автоматизированное принятие решений, существенно затрагивающих права и законные интересы Субъекта ПДн, без возможности обращения к Оператору для пересмотра такого решения;
- не запрашивает у Субъекта ПДн избыточные сведения, не относящиеся к заявленным целям обработки;
- не передаёт персональные данные в иностранные юрисдикции, за исключением случая, прямо описанного в разделе 4 настоящей Политики (FCM-токены в адрес Google LLC для доставки push-уведомлений).

## 7. Файлы cookie и аналитические сервисы

На сайте butler.social используются файлы cookie. Часть из них является технически необходимой для работы сайта (авторизация, сохранение состояния сессии), часть используется для веб-аналитики (Яндекс.Метрика).

Аналитические файлы cookie загружаются и активируются исключительно после получения соответствующего согласия Субъекта ПДн через информационный баннер при первом посещении сайта. Субъект ПДн вправе в любое время изменить свой выбор через раздел «Настройки cookie» в нижней части страницы.

Подробная информация о категориях файлов cookie, целях и сроках их хранения содержится в Политике использования файлов cookie, размещённой по адресу: <https://butler.social/docs/cookie-policy>

## **8. Права Субъекта персональных данных**

Субъект ПДн имеет право:

- получать информацию, касающуюся обработки его персональных данных (в том числе подтверждение факта обработки, правовые основания, цели, способы, перечень обрабатываемых данных, источники их получения, сроки обработки, перечень привлечённых обработчиков);
- получать копию обрабатываемых Оператором персональных данных в электронном виде на адрес электронной почты, указанный Субъектом ПДн в обращении;
- требовать уточнения, блокирования или уничтожения персональных данных в случае, если они являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки;
- отозвать ранее данное согласие на обработку персональных данных;
- обжаловать действия или бездействие Оператора в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) — уполномоченном органе по защите прав субъектов персональных данных, либо в судебном порядке;
- использовать иные права, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Для реализации указанных прав Субъект ПДн направляет письменное обращение на адрес электронной почты Оператора [we@butler.social](mailto:we@butler.social) или на почтовый адрес, указанный в разделе 1 настоящей Политики. Срок рассмотрения обращения — не более 30 (тридцати) календарных дней с даты получения.

## **9. Меры по обеспечению безопасности персональных данных**

Оператор принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий, включая:

- назначение лица, ответственного за организацию обработки персональных данных;
- издание локальных актов, регулирующих обработку и защиту персональных данных;
- ограничение доступа к персональным данным;
- применение средств защиты информации, прошедших процедуру оценки соответствия;
- учёт машинных носителей персональных данных;
- выявление и реагирование на факты несанкционированного доступа;
- восстановление персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа;

- резервное копирование данных;
- обучение сотрудников, осуществляющих обработку персональных данных.

## **10. Изменение и заключительные положения**

Оператор имеет право вносить изменения в настоящую Политику. Новая редакция Политики вступает в силу с момента её размещения на сайте по адресу <https://butler.social/docs/privacy-policy>, если иное не предусмотрено новой редакцией.

При внесении существенных изменений в Политику (расширение целей обработки, добавление новых категорий данных или обработчиков, изменение порядка трансграничной передачи) Оператор уведомляет Субъектов ПДн через информационный баннер на сайте и/или через push-уведомление в мобильном приложении, и — если этого требует характер изменений — запрашивает согласие повторно.

Действующая редакция Политики постоянно доступна по указанному адресу с указанием версии и даты вступления в силу. Архив предыдущих редакций Политики ведётся Оператором и предоставляется по запросу Субъекта ПДн на адрес электронной почты [we@butler.social](mailto:we@butler.social).

По всем вопросам, связанным с обработкой персональных данных, Субъект ПДн вправе обратиться к Оператору по адресу электронной почты [we@butler.social](mailto:we@butler.social) или по почтовому адресу, указанному в разделе 1 настоящей Политики.

*Версия 2.0 от 27 мая 2026 г.*