Редакция: 31.10.2026. Опубликована: 02.11.2026. Применяется с 02.11.2026.

ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Редакция от 31 октября 2026 г.

Настоящая Политика обработки персональных данных (далее – Политика) определяет порядок обработки, хранения и защиты персональных данных субъектов, взаимодействующих с сайтом https://alwave.ru (далее – Сайт) и сервисом Alwave (далее – Сервис). Политика разработана во исполнение требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – 152-ФЗ) и обязательна для ознакомления всеми пользователями Сайта и Сервиса.

Оператор персональных данных – общество с ограниченной ответственностью «Алвэйф», ОГРН: 1257700413805, ИНН: 9715516270, адрес: 108826, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Коммунарка, п. Коммунарка, ул. Потаповская роща, д. 3, к. 2, помещ. 5П, зарегистрированное в реестре операторов персональных данных Роскомнадзора (номер регистрации: 77-25-510336 от 29.10.2025). Далее – Оператор.

1. ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В целях настоящей Политики используются следующие термины:

1.1. **Сайт** – совокупность веб-страниц, размещённых в сети Интернет по адресу https://alwave.ru, включая все поддомены.

1.2. **Сервис Alwave** – программно-аппаратный комплекс (голосовой администратор), предоставляемый медицинским клиникам для автоматизации входящих и исходящих коммуникаций с пациентами с использованием технологий искусственного интеллекта.

1.3. **Пользователь** – любое дееспособное физическое лицо, использующее Сайт и/или взаимодействующее с Сервисом Alwave (в том числе пациент медицинской клиники, представитель клиники, посетитель Сайта).

1.4. **Участник (Партнёр)** – индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, физическое лицо или плательщик налога на профессиональный доход (самозанятый), допущенный Компанией к участию в партнёрской программе Alwave и акцептовавший условия Партнёрской оферты.

1.5. **Клиника** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий медицинскую деятельность и заключивший с Оператором договор о предоставлении доступа к Сервису Alwave.

1.6. **МИС (Медицинская информационная система)** – программное обеспечение, используемое Клиникой для ведения учёта пациентов, расписания приёмов, истории визитов, а также для хранения и обработки медицинских и персональных данных пациентов. Alwave интегрируется с МИС Клиники для передачи данных о записи (ФИО, телефон, дата/время, услуга) по поручению Клиники. Перечень конкретных МИС определяется Клиникой и указывается в договоре или заказе.

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

1.8. **Обработка персональных данных** – любое действие (операция) или совокупность действий с персональными данными, совершаемых с использованием средств автоматизации или без их использования, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

1.9. **Автоматизированная обработка** – обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники без обязательного участия человека.

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

1.11. **Третьи лица** – любые лица, не являющиеся Оператором, но привлекаемые им для обработки персональных данных на законных основаниях.

Иные термины, используемые в настоящей Политике, но не определённые в разделе 1, трактуются в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», иными федеральными законами и подзаконными нормативными актами.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящая Политика определяет цели, содержание, порядок обработки персональных данных, как указанных в приложении № 1 к Политике, так и иных, попавших в обработку к Оператору на законных основаниях, меры по их защите, а также процедуры, направленные на выявление и предотвращение нарушений законодательства РФ в области персональных данных.

2.2. Настоящая Политика информирует об обработке персональных данных и сама по себе не является согласием на их обработку. Посещение Сайта, использование Сервиса или сам факт телефонного обращения не заменяют согласие. Если правовым основанием обработки является согласие, оно оформляется отдельно от иных подтверждаемых документов и сведений и предоставляется в порядке пункта 2.3 настоящей Политики и приложения № 2. Обработка без согласия допускается только при наличии иного основания, предусмотренного федеральным законом.

2.3. Порядок получения и отзыва согласия на обработку персональных данных

2.3.1. Согласие на обработку персональных данных даётся Пользователем путём совершения активного волеизъявительного действия: проставления отметки в отдельном соответствующем поле (чекбоксе) при заполнении форм на Сайте или путём явного голосового подтверждения в начале телефонного разговора, когда закон допускает такую форму согласия. Молчание или бездействие не считаются согласием. Когда федеральным законом требуется письменное согласие, применяются требования к его содержанию и форме; обычный чекбокс или голосовой ответ его не заменяют.

2.3.2. Пользователь вправе отозвать согласие на обработку персональных данных в любое время, направив письменный запрос на адрес электронной почты: alwavecor@yandex.com. В запросе должны быть указаны фамилия, имя, отчество, контактный телефон и иные сведения, позволяющие идентифицировать субъекта.

2.3.3. Оператор обязан прекратить обработку персональных данных и уничтожить их в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения отзыва согласия, если иное не предусмотрено договором или федеральным законом.

2.4. Политика является общедоступным документом и размещается на Сайте по адресу: https://alwave.ru/policy.

2.5. Оператор вправе вносить изменения в Политику без предварительного уведомления Пользователя. Новая редакция вступает в силу с момента её публикации на Сайте.

3. ЦЕЛИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

3.1. В отношении посетителей Сайта и лиц, оставляющих заявки через Сайт Оператор заявляет следующие цели обработки персональных данных:

- предоставление информации о Сервисе Alwave, его функциональных возможностях и условиях использования;
- обработка заявок на демонстрацию Сервиса, на подключение, на получение коммерческого предложения;
- проведение переговоров и заключение договоров с Клиниками;
- отправка информационных и маркетинговых сообщений (при наличии отдельного согласия);
- улучшение работы Сайта и Сервиса, проведение аналитики.

3.2. В отношении пациентов, звонящих в Клинику через Сервис Alwave:

- приём, обработка и распознавание голосовых обращений пациентов;
- формирование и озвучивание ответов на вопросы пациентов (об услугах, врачах, стоимости, свободных слотах);
- запись, перенос, отмена записи на приём в МИС Клиники;
- справочное информирование по заданным сценариям;
- улучшение качества функционирования Сервиса (на основе обезличенных данных, при наличии согласия).

3.3. В отношении Участников (партнёров) партнёрской программы Alwave:

- регистрация Участника в партнёрской программе, создание, верификация и администрирование его учётной записи (аккаунта) в личном кабинете и Telegram-боте @center7_alwave_617_bot;
- проверка личности, правового, налогового статуса Участника и подтверждение его полномочий при допуске к Программе;
- закрепление за Участником привлеченных им Клиентов (медицинских клиник) в информационной системе Компании для учёта коммерческих сделок;
- расчёт, начисление, аудит и выплата партнёрского Вознаграждения;
- формирование ежемесячных отчётов и взаимодействие по вопросам блокировок или приостановки выплат;
- осуществление информационных, сервисных и регламентных коммуникаций через электронную почту, личный кабинет и Telegram-бот.

3.4. Обработка ограничивается достижением указанных целей и не включает принятие медицинских решений, постановку диагнозов или назначение лечения.

4. ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ОБРАБОТКИ

4.1. Обработка персональных данных осуществляется на основании:

- согласия субъекта персональных данных (приложение № 2 к Политике);
- договоров, заключаемых между Оператором и Клиниками (в части обработки данных пациентов по поручению Клиники);
- требований федеральных законов (в том числе 152-ФЗ);
- настоящей Политики.

4.2. В отношении пациентов Клиника является оператором персональных данных (определяет цели и содержание обработки), а Оператор выступает в роли лица, осуществляющего обработку по поручению Клиники (поручение оформляется в рамках договора с Клиникой). ООО «Алвэйф» является оператором персональных данных в части обработки данных посетителей Сайта и данных, используемых для собственных целей (договорные, учётные, аналитические данные).

5. ОБЪЁМ И КАТЕГОРИИ ОБРАБАТЫВАЕМЫХ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

5.1. Для посетителей Сайта и заявителей:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- контактный телефон;
- адрес электронной почты;
- наименование организации (Клиники);
- должность;
- иные данные, которые Пользователь добровольно сообщает в форме обратной связи или при регистрации.

5.2. Для потенциальных пациентов Клиник, взаимодействующих с Сервисом Alwave по телефону:

- фамилия, имя, отчество (сообщаемые пациентом);
- номер телефона (определяется автоматически при входящем звонке);
- информация о желаемой услуге, враче, дате и времени записи;
- жалобы и симптомы могут поступать в свободной речи пациента, но специально не запрашиваются; их обработка допускается только при наличии применимого основания по статье 10 152-ФЗ и в пределах поручения Клиники. Ограничения обработки и удаления установлены разделом 2 Приложения № 1. Медицинские диагнозы системой не запрашиваются и для оказания медицинской помощи не используются;
- иные сведения, которые пациент сообщает самостоятельно.

5.3. В отношении Участников (партнёров) партнёрской программы:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) Участника или его уполномоченного представителя;
- контактный номер телефона и адрес электронной почты;
- реквизиты организации/ИП (ИНН, ОГРН/ОГРНИП, БИК, расчётный счет, наименование банка) или паспортные данные и ИНН (для физических лиц без специального статуса);
- сведения о специальном налоговом статусе (плательщик НПД / самозанятый);
- технические идентификаторы мессенджера: Telegram ID, username;
- лог-данные действий в боте и личном кабинете, штампы даты/времени (МСК).

5.4. Технические данные, обрабатываемые автоматически:

- IP-адрес, данные о браузере и устройстве, файлы cookie (в соответствии с Политикой обработки файлов cookie – приложение № 3);
- логи звонков, идентификаторы сессий, сведения о маршрутах передачи данных.

5.5. Перечень обрабатываемых данных подробно указан в приложении № 1 к Политике.

6. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

6.1. Обработка персональных данных осуществляется с использованием средств автоматизации и без их использования, в соответствии с требованиями 152-ФЗ.

6.2. Оператор принимает меры, необходимые для предотвращения неправомерной обработки персональных данных, включая:

- определение угроз безопасности;
- применение организационных и технических мер защиты;
- ограничение доступа к данным;
- шифрование передаваемых данных (HTTPS/TLS);
- ведение журналов доступа и действий.

6.3. Оператор вправе поручать обработку персональных данных третьим лицам (подрядчикам) на основании договоров, в которых предусмотрены обязательства по обеспечению конфиденциальности и безопасности данных.

6.4. При взаимодействии с Участником через Telegram-бот и личный кабинет Оператор обрабатывает технические идентификаторы (Telegram ID, username), лог-данные действий, штампы даты/времени (МСК).

6.5. Перечень третьих лиц, привлекаемых для обработки персональных данных:

Категория третьего лица	**Цель обработки**	**Передаваемые данные**	**Правовое основание**
Хостинг-провайдеры (Selectel, Yandex Cloud, Aeza)	Размещение и техническое обеспечение серверов, баз данных, хранение аудиозаписей и логов	Технические данные, логи, аудиозаписи, текстовые расшифровки (в зашифрованном виде)	Договор с хостинг-провайдером, содержащий обязательства по защите данных
Телефония (поставщик услуг связи)	Приём и маршрутизация входящих звонков	Номер телефона, длительность звонка, технические метаданные	Договор с оператором связи
Сервис распознавания речи (ASR) – Т-Банк/VoiceKit	Преобразование голоса пациента в текст	Аудиозапись звонка, текст реплик (после распознавания)	Договор с поставщиком, содержащий требования конфиденциальности
Сервис формирования текстовых ответов — отечественное ПО, обработка на территории РФ	Формирование ответов при обработке обращения и оформлении записи	Текст реплик; из персональных данных — ФИО, номер телефона, сведения о желаемой услуге, враче, дате и времени записи, только в объёме, необходимом для формирования ответа и оформления записи	Основание обработки по ст. 6 152-ФЗ; поручение Клиники; договор с подрядчиком по ч. 3 ст. 6 152-ФЗ
Сервис синтеза речи — отечественное ПО, обработка на территории РФ	Озвучивание ответов при обработке обращения и подтверждении записи	Текст сгенерированного ответа; ФИО, номер телефона, сведения об услуге, враче, дате и времени записи — только если их озвучивание необходимо для обработки обращения или подтверждения записи	Основание обработки по ст. 6 152-ФЗ; поручение Клиники; договор с подрядчиком по ч. 3 ст. 6 152-ФЗ
МИС, CRM и календари Клиники в российском контуре	Передача данных о записи, изменение расписания	ФИО, телефон, дата/время записи, услуга	Поручение Клиники (оператора), согласие пациента
Сервисы аналитики и улучшения качества	Сбор обезличенной статистики, улучшение моделей	Обезличенные данные (без прямой идентификации)	Отдельное согласие Пользователя (если применимо)

6.6. Сроки хранения персональных данных:

Категория данных	Срок хранения
Аудиозаписи звонков	30 дней с момента записи (если иной срок не установлен Клиникой)
Текстовые расшифровки (транскрипты)	До момента завершения телефонного звонка и передачи данных в МИС Клиники. По завершении сессии транскрипт подлежит полному обезличиванию (удалению ФИО и телефона)
Данные о записи в МИС	В соответствии с требованиями Клиники, но не дольше установленных законом сроков для медицинской документации
Технические логи (доступ, инциденты)	6 месяцев
Данные посетителей Сайта (заявки)	1 год с момента последнего взаимодействия, если не отозвано согласие
Обезличенные данные, используемые для улучшения качества	Не более 12 месяцев
Персональные данные Участников (партнёров)	В течение всего срока действия договора по Партнёрской оферте, реквизитные и финансовые данные – 5 (пяти) лет (по налоговому законодательству); остальные данные Участника – 3 (три) года после прекращения обязательств по Оферте.
Журналы согласий и логи акцептов Участников	Не менее 5 (пяти) лет с момента технической фиксации волеизъявления в системе

По истечении указанных сроков данные подлежат уничтожению или обезличиванию, если иное не предусмотрено законом.

6.7. Для формирования ответов и синтеза речи используются отечественные программные компоненты. Обработка необходимых персональных данных осуществляется на территории Российской Федерации. Трансграничная передача персональных данных не осуществляется. С использованием указанных компонентов обрабатываются персональные данные из числа предусмотренных пунктом 5.2 настоящей Политики, в составе, установленном для соответствующих компонентов разделом 4 Приложения № 1, и только в объёме, необходимом для обработки обращения и оформления записи. Обработка осуществляется при наличии правовых оснований, предусмотренных 152-ФЗ, а в отношении данных пациентов — также в пределах поручения Клиники, с соблюдением требований конфиденциальности и безопасности персональных данных.

6.8. Пользователь вправе в любой момент отозвать своё согласие на обработку персональных данных, направив соответствующий запрос Оператору по электронной почте: alwavecor@yandex.com. Отзыв согласия не влияет на законность обработки, произведённой до его получения.

7. ПРАВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

7.1. Субъект персональных данных имеет право:

- получать информацию об обработке своих персональных данных (в объёме, предусмотренном ст. 14 152-ФЗ);

- требовать уточнения, блокирования или уничтожения своих персональных данных в случае их неточности, неполноты или неправомерной обработки;
- отозвать согласие на обработку персональных данных;
- требовать прекращения обработки персональных данных, если они обрабатываются для целей маркетинга;
- обжаловать действия (бездействие) Оператора в Роскомнадзор или в суд;
- на защиту своих прав и законных интересов, включая возмещение убытков и компенсацию морального вреда в судебном порядке.

7.2. Пользователь вправе запросить информацию об обработке его персональных данных, направив запрос на адрес электронной почты: alwavecor@yandex.com или почтовым отправлением по адресу Оператора. Оператор обязан предоставить запрашиваемую информацию в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения запроса. В предоставляемой информации должны быть указаны: подтверждение факта обработки, правовые основания и цели обработки, перечень обрабатываемых данных, сведения о третьих лицах, сроки хранения и иные сведения, предусмотренные ст. 14 152-ФЗ.

7.3. Для реализации своих прав Пользователь может обратиться к Оператору по адресу электронной почты: alwavecor@yandex.com или по почтовому адресу, указанному в реквизитах.

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ОБРАБОТКИ

8.1. Оператор принимает все необходимые технические и организационные меры для защиты персональных данных от несанкционированного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения.

8.2. Меры включают:

- шифрование данных при передаче (HTTPS/TLS 1.2+);
- шифрование хранимых аудиозаписей и логов;
- ограничение доступа к базам данных на уровне прав пользователей;
- применение средств антивирусной защиты и межсетевого экранирования;
- регулярное резервное копирование;
- ведение журналов событий и аудита;
- контроль за действиями сотрудников и подрядчиков.

8.3. Оператор осуществляет внутренний контроль соответствия обработки персональных данных требованиям Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и принятым локальным актам. Контроль включает проверку эффективности принимаемых мер безопасности, анализ инцидентов и аудит действий сотрудников и подрядчиков.

8.4. Все серверы, содержащие персональные данные, физически расположены на территории Российской Федерации (Selectel, Yandex Cloud) с соблюдением требований о локализации баз данных.

9. РЕАГИРОВАНИЕ НА ИНЦИДЕНТЫ

9.1. При выявлении факта неправомерной или случайной передачи персональных данных, повлёкшей нарушение прав субъектов, Оператор обязуется:

- в течение 24 часов уведомить Роскомнадзор об инциденте, предполагаемых причинах и принятых мерах;
- в течение 72 часов уведомить Роскомнадзор о результатах внутреннего расследования;
- незамедлительно, но не позднее 24 часов с момента завершения внутреннего расследования (в пределах общего срока – 96 часов с момента обнаружения инцидента), уведомить затронутых субъектов персональных данных путем направления индивидуального

сообщения на адрес электронной почты, SMS-уведомления или посредством публикации официального сообщения на Сайте.

10. АКТУАЛИЗАЦИЯ, БЛОКИРОВАНИЕ, УНИЧТОЖЕНИЕ ДАННЫХ И ИЗМЕНЕНИЕ ПОЛИТИКИ

10.1. Оператор применяет следующий порядок актуализации, блокирования и уничтожения персональных данных:

10.1.1. При выявлении неточных персональных данных по обращению или запросу субъекта, его представителя либо уполномоченного органа Оператор блокирует относящиеся к субъекту данные на период проверки с момента обращения или получения запроса, если это не нарушает права и законные интересы субъекта или третьих лиц. При подтверждении неточности данные уточняются в течение 7 (семи) рабочих дней со дня представления подтверждающих сведений, после чего блокирование снимается.

10.1.2. Требование о блокировании данных рассматривается с соблюдением немедленного блокирования в случаях, предусмотренных частями 1 и 6 статьи 21 152-ФЗ. При получении требования о прекращении обработки Оператор прекращает обработку в течение 10 (десяти) рабочих дней, кроме случаев, прямо предусмотренных федеральным законом. Если сохранение данных более не имеет правового основания, данные уничтожаются в указанный срок. Отзыв согласия исполняется в порядке пункта 2.3.3 настоящей Политики.

10.1.3. При выявлении неправомерной обработки Оператор прекращает её или обеспечивает прекращение в срок не более 3 (трёх) рабочих дней с даты выявления. Если обеспечить правомерность обработки невозможно, соответствующие данные уничтожаются в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с даты выявления нарушения. При обращении или запросе субъекта, его представителя либо уполномоченного органа неправомерно обрабатываемые данные блокируются на период проверки с момента такого обращения или получения запроса. Об устранении нарушения или уничтожении Оператор уведомляет субъекта либо его представителя, а в предусмотренных законом случаях — также уполномоченный орган.

10.2. Оператор вправе изменять настоящую Политику в одностороннем порядке. Новая редакция вступает в силу с момента её публикации на Сайте.

10.3. Пользователь обязан самостоятельно отслеживать изменения в Политике.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. К отношениям сторон применяется законодательство Российской Федерации.

11.2. Пользователь вправе обратиться к Оператору, в Роскомнадзор или в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Ответы на обращения по вопросам персональных данных предоставляются в сроки, предусмотренные 152-ФЗ. Настоящая Политика не вводит обязательный претензионный порядок и не ограничивает установленную законом подсудность или право субъекта на обжалование действий Оператора.

11.3. Неотъемлемыми частями Политики являются:

- приложение № 1 – Перечень обрабатываемых персональных данных.
- приложение № 2 – Форма согласия на обработку персональных данных.
- приложение № 3 – Политика обработки файлов cookie.

Реквизиты Оператора:

ООО «Алвэйф»

ОГРН: 1257700413805

ИНН: 9715516270,

адрес: 108826, г. Москва, п. Коммунарка,
ул. Потаповская роща, д. 3, к. 2, помещ. 5П
Телефон: +7 (996) 416-30-39
Эл. почта: alwavecor@yandex.com

Приложение № 1
к Политике обработки персональных данных

Перечень обрабатываемых персональных данных

Оператор обрабатывает персональные данные Пользователей в соответствии со следующим перечнем.

1. **Данные, предоставляемые посетителями Сайта и заявителями.** При заполнении форм на Сайте, регистрации в личном кабинете или обращении в поддержку Оператор обрабатывает:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- контактный телефон;
- адрес электронной почты (e-mail);
- наименование организации (Клиники);
- должность;
- текст обращения / заявки (может содержать иную информацию, которую Пользователь сочтёт необходимым сообщить).

2. **Данные, получаемые при телефонном взаимодействии с Сервисом Alwave (пациенты).** При входящем звонке пациента в Клинику через Сервис Alwave в рамках обработки звонка и записи в МИС Клиники Оператор обрабатывает:

- фамилия, имя, отчество (сообщаемые пациентом в ходе разговора);
- номер телефона (определяется автоматически при входящем звонке);
- информация о желаемой услуге, враче, дате и времени записи;
- жалобы и симптомы: системой Сервиса специально не запрашиваются, не накапливаются и не хранятся. В случае сообщения их пациентом в свободной речи, они используются в режиме реального времени исключительно для маршрутизации звонка сотруднику Клиники или фиксации базового направления записи, после чего незамедлительно удаляются (не подлежат записи в базу данных Сервиса);
- иные сведения, которые пациент сообщает самостоятельно в ходе телефонного разговора.

3. **Технические данные, обрабатываемые автоматически (при использовании Сайта и Сервиса)**. При использовании Сайта и Сервиса автоматически собираются и обрабатываются следующие технические данные:

- IP-адрес (для целей безопасности и технической диагностики);
- User-Agent (информация об устройстве и браузере);
- дата и время посещений Сайта;
- файлы cookie (см. Приложение № 3 к Политике);
- логи звонков, идентификаторы сессий;
- сведения о маршрутах передачи данных.

4. **Данные, передаваемые третьим лицам (подрядчикам) в рамках функционирования Сервиса.** В целях обеспечения работы Сервиса Оператор передаёт персональные данные следующим третьим лицам (подрядчикам) в объёме, необходимом для выполнения соответствующих операций:

Категория третьего лица	Передаваемые данные
Хостинг-провайдеры (Selectel, Yandex Cloud, Aeza)	Технические данные, логи, аудиозаписи, текстовые расшифровки (в зашифрованном виде)
Телефония (поставщик услуг связи)	Номер телефона, длительность звонка, технические метаданные

Категория третьего лица	Передаваемые данные
Сервис распознавания речи (ASR) – Т-Банк/VoiceKit	Аудиозапись звонка, текст реплик (после распознавания)
Сервис формирования текстовых ответов — отечественное ПО, обработка на территории РФ	Текст реплик; из персональных данных — ФИО, номер телефона, сведения о желаемой услуге, враче, дате и времени записи, только в объёме, необходимом для формирования ответа и оформления записи
Сервис синтеза речи — отечественное ПО, обработка на территории РФ	Текст сгенерированного ответа; ФИО, номер телефона, сведения об услуге, враче, дате и времени записи — только если их озвучивание необходимо для обработки обращения или подтверждения записи
МИС, CRM и календари Клиники в российском контуре	ФИО, телефон, дата/время записи, услуга
Сервисы аналитики и улучшения качества	Обезличенные данные (без прямой идентификации) – только при наличии отдельного согласия

5. **Данные, которые НЕ обрабатываются Оператором**. В соответствии с функционалом Сервиса Оператор не обрабатывает и не запрашивает:

- паспортные данные, СНИЛС, ИНН;
- дата рождения, пол, адрес проживания;
- биометрические персональные данные (Сервис осуществляет только текстовую расшифровку и аудиофиксацию, без целей установления личности по её физиологическим и биологическим характеристикам (биометрическим данным));
- диагнозы, результаты анализов, назначения лечения, электронные медицинские карты;
- платёжные данные (номера карт, CVV, срок действия) – платежи осуществляются через платёжные сервисы, Оператор получает только технический статус оплаты.

6. Данные, хранящиеся на стороне Клиники (не передаются Оператору)

- полные электронные медицинские карты пациентов;
- история болезней, диагнозы, результаты обследований;
- иные медицинские данные, которые Клиника ведёт в своей МИС самостоятельно.

Указанные данные хранятся исключительно в МИС Клиники. Оператор не имеет к ним доступа и не обрабатывает их.

7. **Данные, обрабатываемые в связи с реализацией партнёрской программы Alwave** При регистрации партнёра через Сайт или Telegram-бот @center7_alwave_617_bot Оператор обрабатывает реквизитные данные (ИНН, ОГРН, банковские счета), технические ID мессенджера (Telegram ID, username) и контактные данные представителей партнёров. В рамках партнёрской программы Оператор категорически не осуществляет сбор и обработку персональных или медицинских данных пациентов клиник, передаваемых Участниками. Участники передают исключительно корпоративные контакты представителей клиник (B2B-лиды) при наличии законного основания, предусмотренного 152-ФЗ.

8. Перечень является неотъемлемой частью Политики обработки персональных данных и подлежит размещению на Сайте вместе с Политикой.

Приложение № 2
к Политике обработки персональных данных

Согласие на обработку персональных данных

Я в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – 152-ФЗ), даю свое конкретное, информированное, сознательное и однозначное согласие на обработку моих персональных данных Обществу с ограниченной ответственностью «Алвэйф» (ООО «Алвэйф»), ОГРН: 1257700413805, ИНН: 9715516270, адрес: 108826, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Коммунарка, п. Коммунарка, ул. Потаповская роща, д. 3, к. 2, помещ. 5П, зарегистрированному в реестре операторов персональных данных Роскомнадзора (номер регистрации: 77-25-510336 от 29.10.2025) (далее – Оператор).

1. Цели обработки персональных данных

Настоящее согласие дается для достижения следующих целей:

1.1. Для посетителей сайта https://alwave.ru:

- предоставление информации о Сервисе Alwave, его функциональных возможностях и условиях использования;
- обработка заявок на демонстрацию Сервиса, на подключение, на получение коммерческого предложения;
- проведение переговоров и заключение договоров с Клиниками;
- отправка информационных и маркетинговых сообщений (при наличии отдельного дополнительного согласия);
- улучшение работы Сайта и Сервиса, проведение аналитики.

1.2. Для пациентов медицинских клиник, взаимодействующих с Сервисом Alwave по телефону:

- приём, обработка и распознавание голосовых обращений пациентов;
- формирование и озвучивание ответов на вопросы пациентов (об услугах, врачах, стоимости, свободных слотах);
- запись, перенос, отмена записи на приём в МИС Клиники;
- справочное информирование по заданным сценариям;
- улучшение качества функционирования Сервиса.

Обработка ограничивается достижением указанных целей и не включает принятие медицинских решений, постановку диагнозов или назначение лечения.

2. Перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие

2.1. Для посетителей сайта:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- контактный телефон;
- адрес электронной почты (e-mail);
- наименование организации (Клиники) – при наличии;
- должность – при наличии;
- иные данные, которые я добровольно сообщаю в форме обратной связи или при регистрации.

2.2. Для пациентов, взаимодействующих с Сервисом Alwave по телефону:

- фамилия, имя, отчество (сообщаемые мной в ходе телефонного разговора);
- номер телефона (определяется автоматически при входящем звонке);
- информация о желаемой услуге, враче, дате и времени записи;

- жалобы и симптомы системой специально не запрашиваются, не накапливаются и не хранятся. В случае сообщения их мной в свободной речи, они используются в режиме реального времени исключительно для маршрутизации звонка сотруднику Клиники или фиксации базового направления записи, после чего незамедлительно удаляются (не подлежат записи в базу данных Сервиса);
- иные сведения, которые я сообщаю самостоятельно в ходе телефонного разговора.

2.3. Технические данные, обрабатываемые автоматически:

- IP-адрес;
- данные о браузере и устройстве (User-Agent);
- файлы cookie (в соответствии с Политикой обработки файлов cookie);
- логи звонков, идентификаторы сессий;
- сведения о маршрутах передачи данных.

3. Перечень действий (операций) с персональными данными

Я даю согласие на совершение Оператором следующих действий с моими персональными данными:

- сбор;
- запись;
- систематизация;
- накопление;
- хранение;
- уточнение (обновление, изменение);
- извлечение;
- использование;
- передача (предоставление, доступ) определённым получателям — в объёме, необходимом для достижения целей, указанных в разделе 1 настоящего Согласия; распространение данных неопределённому кругу лиц настоящим Согласием не разрешается;
- обезличивание;
- блокирование;
- удаление;
- уничтожение.

Обработка персональных данных осуществляется как с использованием средств автоматизации, так и без их использования.

4. Перечень третьих лиц, которым могут быть переданы персональные данные

Оператор вправе передавать мои персональные данные следующим третьим лицам (подрядчикам) в объёме, необходимом для достижения целей, указанных в разделе 1 настоящего Согласия:

Категория третьего лица	Цель передачи
Хостинг-провайдеры (Selectel, Yandex Cloud, Aeza)	Размещение и техническое обеспечение серверов, защищенных баз данных, безопасное хранение аудиозаписей и логов в контуре РФ
Телефония (поставщик услуг связи)	Приём, техническая переадресация и маршрутизация входящих звонков

Категория третьего лица	Цель передачи
Сервис распознавания речи (ASR) – Т-Банк/VoiceKit	Преобразование голоса пациента в текстовый формат в режиме реального времени на территории РФ
Сервис формирования текстовых ответов — отечественное ПО, обработка на территории РФ	Формирование текстовых ответов при обработке обращения и оформлении записи в пределах целей и состава данных, предусмотренных настоящим Согласием, с учётом ограничений пункта 6.7 и раздела 4 Приложения № 1 к Политике
Сервис синтеза речи — отечественное ПО, обработка на территории РФ	Озвучивание ответов при обработке обращения и подтверждении записи в пределах целей и состава данных, предусмотренных настоящим Согласием, с учётом ограничений пункта 6.7 и раздела 4 Приложения № 1 к Политике
МИС, CRM и календари Клиники в российском контуре	Передача данных о записи на прием для изменения расписания в интересах субъекта
Сервисы аналитики и улучшения качества	Сбор внутренней технической статистики (только при наличии отдельного согласия Пользователя на Сайте)

5. Срок действия согласия и порядок его отзыва

5.1. Настоящее согласие действует в течение срока, необходимого для достижения целей обработки, но не более 5 (пяти) лет с даты его предоставления. По истечении указанного срока персональные данные подлежат уничтожению или обезличиванию, если иное не предусмотрено федеральным законом.

5.2. Настоящее согласие может быть отозвано мной в любое время путем направления письменного запроса на адрес электронной почты Оператора: alwavecor@yandex.com или почтовым отправлением по адресу: 108826, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Коммунарка, п. Коммунарка, ул. Потаповская роща, д. 3, к. 2, помещ. 5П.

5.3. В запросе об отзыве согласия должны быть указаны мои фамилия, имя, отчество, контактный телефон или адрес электронной почты, позволяющие Оператору идентифицировать меня как субъекта персональных данных.

5.4. Оператор обязан прекратить обработку моих персональных данных и уничтожить их в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения отзыва согласия, если иное не предусмотрено договором или федеральным законом.

5.5. Отзыв согласия не влияет на законность обработки персональных данных, произведенной до его получения.

6. Способ выражения согласия

6.1. Для посетителей сайта: настоящее согласие считается данным мной в момент проставления отметки в соответствующем поле (чекбоксе) при заполнении формы на Сайте. Проставление отметки является моим активным волеизъявительным действием и подтверждает мое согласие с условиями настоящего документа.

6.2. Для пациентов при телефонном взаимодействии: настоящее согласие предоставляется пациентом в электронной форме при телефонном взаимодействии с Сервисом Alwave и считается данным в момент явного голосового подтверждения (произнесения слова «Да» или иного однозначного согласия) либо путём нажатия соответствующей клавиши на клавиатуре

телефона (тональный набор цифры «1») в начале телефонного разговора, строго после прослушивания аудиоуведомления о записи разговора и обработке персональных данных. Факт предоставления согласия фиксируется в автоматизированных электронных журналах (логах) Сервиса Alwave с сохранением аудиозаписи ответа, штампа даты/времени, номера телефона звонящего и уникального идентификатора сессии звонка, что признается Сторонами достаточным доказательством фиксации волеизъявления субъекта. Продолжение разговора после уведомления без совершения указанных активных действий (голосового или тонального подтверждения) или молчание субъекта не может рассматриваться как согласие на запись разговора и обработку его персональных данных.

7. Подтверждение ознакомления

Я подтверждаю, что:

- ознакомлен(а) с Политикой обработки персональных данных, размещенной на Сайте по адресу: https://alwave.ru/policy;
- понимаю цели и способы обработки моих персональных данных;
- даю согласие добровольно, свободно, своей волей и в своем интересе;
- осознаю, что отказ от предоставления согласия может повлечь невозможность использования Сайта и/или Сервиса Alwave.

Приложение № 3
к Политике обработки персональных данных

ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ФАЙЛОВ COOKIE

Дата публикации и вступления в силу: «02» ноября 2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Политика обработки файлов cookie (далее – Политика) определяет порядок использования файлов cookie и аналогичных технологий на сайте https://alwave.ru (далее – Сайт), а также цели их применения, виды собираемых данных и способы управления cookie-файлами пользователями.

1.2. Политика разработана во исполнение требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – 152-ФЗ) с учётом разъяснений Роскомнадзора, согласно которым файлы cookie, позволяющие идентифицировать пользователя, относятся к персональным данным.

1.3. Настоящая Политика является неотъемлемой частью Политики обработки персональных данных, размещённой на Сайте по адресу: https://alwave.ru/policy.

1.4. Используя Сайт, Пользователь выражает своё согласие с условиями настоящей Политики. Для аналитических и маркетинговых cookie требуется отдельное явное согласие Пользователя, получаемое через cookie-баннер при первом посещении Сайта.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. Файлы cookie (cookie-файлы) – небольшие текстовые файлы, сохраняемые на устройстве Пользователя (компьютере, смартфоне, планшете) при посещении Сайта. Они позволяют идентифицировать пользователя, сохранять его настройки и предпочтения, а также собирать статистическую информацию о посещениях.

2.2. Сессионные cookie – временные файлы, которые хранятся на устройстве Пользователя только в течение одного сеанса работы с Сайтом и удаляются после закрытия браузера.

2.3. Постоянные cookie – файлы, которые сохраняются на устройстве Пользователя в течение определённого периода времени или до их ручного удаления.

2.4. Сторонние cookie – файлы, устанавливаемые на устройство Пользователя не Оператором Сайта, а иными лицами (например, сервисами аналитики, рекламными платформами).

2.5. Оператор – Общество с ограниченной ответственностью «Алвэйф» (ООО «Алвэйф»), ОГРН: 1257700413805, ИНН: 9715516270, адрес: 108826, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Коммунарка, п. Коммунарка, ул. Потаповская роща, д. 3, к. 2, помещ. 5П.

2.6. Пользователь – любое дееспособное физическое лицо, использующее Сайт.

3. ВИДЫ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ COOKIE-ФАЙЛОВ

3.1. На Сайте используются следующие виды файлов cookie:

3.1.1. Необходимые (технические) cookie

Цель: обеспечение корректной работы Сайта, его безопасности и базовой функциональности.

Примеры использования:

- аутентификация Пользователя в личном кабинете;
- сохранение настроек сессии;

- обеспечение безопасности (защита от несанкционированного доступа);
- хранение информации о согласии на использование cookie.

Правовое основание: обработка осуществляется в рамках исполнения договора с Пользователем (ст. 6 152-ФЗ). Согласие Пользователя на использование необходимых cookie не требуется.

Срок хранения: до завершения сессии либо до истечения срока действия соответствующего cookie-файла.

3.1.2. Аналитические cookie

Цель: сбор статистической информации о посещаемости Сайта, поведении Пользователей, источниках трафика с целью улучшения работы Сайта и оптимизации пользовательского опыта.

Примеры использования:

- подсчёт количества посетителей и просмотров страниц;
- анализ источников перехода на Сайт;
- отслеживание популярности отдельных страниц и функций;
- сбор данных о времени, проведённом на Сайте.

Используемый сервис: Яндекс.Метрика.

Правовое основание: обработка осуществляется только с явного согласия Пользователя (ч. 1 ст. 18.1 152-ФЗ). Согласие запрашивается через cookie-баннер при первом посещении Сайта.

Срок хранения: до 2 лет (в зависимости от конкретного cookie-файла и настроек сервиса аналитики).

3.1.3. Маркетинговые cookie

Цель: персонализация рекламных сообщений, показ релевантной рекламы, оценка эффективности рекламных кампаний.

Примеры использования:

- показ персонализированных рекламных объявлений;
- ограничение частоты показа рекламы;
- анализ эффективности рекламных кампаний.

Используемый рекламный сервис: Яндекс.Директ. Маркетинговые cookie применяются только при наличии отдельного согласия Пользователя.

Правовое основание: обработка осуществляется только с явного согласия Пользователя (ч. 1 ст. 18.1 152-ФЗ). Согласие запрашивается через cookie-баннер при первом посещении Сайта.

Срок хранения: до 2 лет (в зависимости от конкретного cookie-файла и настроек сервиса).

4. УПРАВЛЕНИЕ COOKIE-ФАЙЛАМИ

4.1. Пользователь вправе самостоятельно управлять файлами cookie следующими способами:

4.1.1. Через cookie-баннер на Сайте. При первом посещении Сайта Пользователю отображается баннер с информацией об использовании cookie и возможностью выбора типов cookie, на которые он даёт согласие. Пользователь вправе в любой момент изменить свои настройки, воспользовавшись соответствующей кнопкой на Сайте.

4.1.2. Через настройки браузера. Большинство браузеров позволяют:

- блокировать все или отдельные cookie-файлы;
- удалять сохранённые cookie-файлы;

- настраивать уведомления о попытках установки cookie-файлов.

Инструкции по управлению cookie в популярных браузерах:

Google Chrome: https://support.google.com/chrome/answer/95647

Mozilla Firefox: https://support.mozilla.org/ru/kb/kuki-informaciya-kotoruyu-veb-sajty-hranyat-na-vas

Microsoft Edge: https://support.microsoft.com/ru-ru/microsoft-edge/удаление-файлов-cookie-в-microsoft-edge-63947406-40ac-c3b8-57b9-2a946a29ae09

Safari: https://support.apple.com/ru-ru/guide/safari/sfri11471/mac

4.2. Отказ от использования необходимых (технических) cookie может привести к некорректной работе Сайта и невозможности использования отдельных функций. Отказ от аналитических и маркетинговых cookie не влияет на основную функциональность Сайта.

4.3. Отзыв согласия на использование аналитических и маркетинговых cookie осуществляется через настройки cookie-баннера на Сайте либо через настройки браузера.

5. ПЕРЕДАЧА ДАННЫХ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ

5.1. Данные аналитических и маркетинговых cookie могут предоставляться поставщику используемых сервисов Яндекса только для целей раздела 3 настоящей Политики и при наличии соответствующего согласия Пользователя. Состав данных ограничивается необходимым для выбранных целей; сведения из полей форм с ФИО, телефоном, адресом электронной почты и сведениями о здоровье в параметры аналитических событий не передаются. Обработка осуществляется с соблюдением пунктов 6.7 и 8.4 основной Политики.

5.2. Передача персональных данных, содержащихся в файлах cookie, осуществляется в соответствии с требованиями 152-ФЗ. Оператор принимает меры для минимизации передаваемых данных и обеспечения их защиты.

5.3. Оператор не передаёт данные из файлов cookie третьим лицам для иных целей, не связанных с функционированием Сайта, без отдельного согласия Пользователя, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

6. ЗАЩИТА ДАННЫХ

6.1. Оператор принимает необходимые организационные и технические меры для защиты данных, собираемых с помощью файлов cookie, от неправомерного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения в соответствии со ст. 18.1 и 19 152-ФЗ.

6.2. Меры защиты включают:

- шифрование передаваемых данных;
- ограничение доступа к данным;
- регулярный аудит систем безопасности;
- использование только сертифицированных средств защиты информации (при необходимости).

7. ОБНОВЛЕНИЕ ПОЛИТИКИ

7.1. Оператор вправе вносить изменения в настоящую Политику в одностороннем порядке. Новая редакция вступает в силу с момента её публикации на Сайте.

7.2. Актуальная редакция Политики использования файлов cookie размещается на Сайте. Продолжение использования Сайта само по себе не является согласием на применение необязательных cookie или новые цели обработки. Если изменение целей, категорий данных

или сервисов требует нового согласия, оно запрашивается до начала соответствующей обработки. Пользователь вправе изменить выбор в настройках cookie.

8. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По вопросам, связанным с обработкой файлов cookie, Пользователь может обратиться к Оператору:

ООО «Алвэйф»
Адрес: 108826, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Коммунарка, п. Коммунарка, ул. Потаповская роща, д. 3, к. 2, помещ. 5П
Телефон: +7 (996) 416-30-39
Электронная почта: alwavecor@yandex.com