

Политика обработки персональных данных

Редакция от 19 августа 2026 года

1. Общие положения

Настоящая Политика обработки персональных данных определяет порядок обработки и защиты персональных данных пользователей сайта Aura City Hotel по адресу <https://aura-cityhotel.com>.

Политика составлена с учетом Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и применяется ко всем персональным данным, которые оператор получает при использовании сайта, отправке обращений и бронировании услуг.

Политика размещается в свободном доступе на сайте. Использование отдельных функций, связанных с передачей персональных данных, допускается только после предоставления пользователю необходимой информации и получения согласия, когда оно требуется законом.

2. Оператор

Оператором персональных данных является:

- ООО «Бизнес и Управление»;
- адрес: г. Пермь, ул. Монастырская, 19А;
- сайт: <https://aura-cityhotel.com>;
- электронная почта: info@aura-cityhotel.com;
- телефон: +7 (342) 200-99-36.

Обращения по вопросам обработки персональных данных, уточнения, блокирования, удаления данных или отзыва согласия направляются на электронную почту info@aura-cityhotel.com либо по указанному адресу оператора.

3. Основные принципы обработки

Оператор обрабатывает персональные данные законно и добросовестно, только для заранее определенных целей и в объеме, необходимом для их достижения. Оператор принимает меры для обеспечения точности, безопасности и конфиденциальности данных и прекращает обработку после достижения цели, если закон или договор не требуют иного срока.

Оператор не обрабатывает специальные категории и биометрические персональные данные через собственные формы сайта и не просит пользователей указывать такие сведения в свободном тексте.

4. Категории пользователей и обрабатываемых данных

4.1. Посетители сайта

Автоматически могут обрабатываться:

- IP-адрес;
- дата и время обращения к сайту;
- адрес посещенной страницы и источник перехода;
- тип и версия браузера, операционная система, тип устройства и разрешение экрана;
- технические идентификаторы cookie, localStorage и sessionStorage;
- выбранный язык;

- сведения о действиях на страницах, если пользователь согласился на аналитику.

4.2. Пользователи формы обратной связи

При отправке формы обрабатываются:

- имя;
- адрес электронной почты;
- номер телефона, если указан;
- текст сообщения;
- технические сведения, необходимые для безопасной отправки формы.

Пользователю не следует указывать в сообщении паспортные данные, сведения о здоровье, банковские реквизиты и другие избыточные данные.

4.3. Пользователи бронирования

Для поиска номера сайт использует даты заезда и выезда, количество взрослых и детей, выбранную категорию номера и промокод, если он указан.

При оформлении бронирования пользователь может вводить в интерфейсе TravelLine дополнительные данные, включая имя, контакты и сведения, необходимые для заключения и исполнения договора проживания. Состав, порядок и сроки обработки таких данных также регулируются документами TravelLine, доступными по адресу <https://www.travelline.ru/support/privacy/>.

4.4. Пользователи телефонной связи

При использовании Callibri в зависимости от настроек могут обрабатываться номер телефона, дата, время, длительность и источник звонка, а также запись разговора, если запись включена и пользователь надлежащим образом уведомлен.

5. Цели и основания обработки

Цель	Данные	Основание
Работа сайта, безопасность и выбранный язык	Технические данные, IP-адрес, lang	Исполнение запрошенной функции, законные интересы оператора при соблюдении прав пользователя
Ответ на обращение	Имя, email, телефон, сообщение	Согласие пользователя и действия по его запросу до заключения договора
Поиск и бронирование номера	Параметры поездки и данные бронирования	Заключение и исполнение договора, действия по запросу пользователя до его заключения
Анализ посещаемости и улучшение сайта	Технические данные, идентификаторы, действия на страницах	Согласие пользователя на необязательные cookie
Анализ обращений и телефонных каналов	Технические данные и сведения о звонках	Согласие пользователя либо иное применимое основание после проверки настроек сервиса
Выполнение требований закона и защита прав	Данные, необходимые для конкретного требования или спора	Обязанности и права оператора, установленные законом

Согласие должно быть конкретным, информированным и однозначным. Пользователь вправе отозвать согласие, направив оператору обращение или удалив сохранённое согласие в настройках браузера.

6. Способы и операции обработки

Обработка осуществляется с использованием средств автоматизации и, когда необходимо, без них.

Оператор может собирать, записывать, систематизировать, накапливать, хранить, уточнять, использовать, передавать лицам, привлеченным для оказания услуг, блокировать, удалять и уничтожать персональные данные.

Оператор не распространяет персональные данные неопределенному кругу лиц без отдельного законного основания.

7. Лица и сервисы, участвующие в обработке

Для работы сайта оператор использует следующие сервисы:

1. **Яндекс Метрика**, счетчик 71497837 - аналитика посещаемости и поведения после согласия пользователя. Документация: <https://yandex.ru/support/metrika/ru/general/cookie-usage>.
2. **Callibri** - аналитика обращений и телефонных каналов после согласия пользователя. Документация: https://callibri.ru/cookie_policy.
3. **ООО «ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС» / TravelLine** - поиск номеров, виджеты и оформление бронирования. Документация: <https://www.travelline.ru/support/privacy/>.
4. **Brevo** - техническая отправка сообщений формы обратной связи на электронную почту отеля.
5. Поставщики хостинга, связи, технической поддержки и информационной безопасности - только в объеме, необходимом для оказания соответствующих услуг.

Передача осуществляется на основании договора, поручения на обработку, согласия пользователя или другого предусмотренного законом основания. Привлеченные лица обязаны обеспечивать конфиденциальность и безопасность данных.

8. Трансграничная передача и локализация

До начала трансграничной передачи оператор выполняет требования законодательства Российской Федерации, включая оценку получателя и направление необходимых уведомлений уполномоченному органу. При сборе персональных данных граждан Российской Федерации оператор обеспечивает запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение и извлечение с использованием баз данных на территории Российской Федерации в случаях, установленных законом.

Использование Brevo и иных иностранных поставщиков должно быть отдельно проверено оператором до утверждения настоящей Политики. Если требования к локализации и трансграничной передаче не выполнены, такие поставщики должны быть заменены или отключены.

9. Сроки хранения и уничтожение

- данные формы обратной связи хранятся до завершения ответа и дальнейшего взаимодействия, но не более 3 лет с последнего взаимодействия, если закон или договор не требует большего срока;
- данные бронирования хранятся в сроки, необходимые для заключения и исполнения договора, бухгалтерского и налогового учета и защиты прав сторон;
- cookie и аналогичные идентификаторы хранятся в сроки, указанные в Политике использования файлов cookie и документах поставщиков;
- сведения, обрабатываемые на основании согласия, удаляются или обезличиваются после достижения цели либо отзыва согласия, если оператор не вправе продолжить обработку на другом законном основании.

Уничтожение выполняется способом, исключающим восстановление данных, в сроки, предусмотренные законом и внутренними документами оператора.

10. Права пользователя

Пользователь вправе:

1. получать информацию об обработке своих персональных данных;
2. требовать уточнения, блокирования или удаления неполных, устаревших, неточных, незаконно полученных или избыточных данных;
3. отозвать согласие на обработку;
4. возражать против обработки в предусмотренных законом случаях;
5. обжаловать действия оператора в Роскомнадзор или в суд;
6. осуществлять иные права, предусмотренные законодательством.

Для рассмотрения обращения оператор вправе запросить сведения, необходимые для подтверждения личности заявителя и связи данных с заявителем. Ответ предоставляется в сроки, установленные законодательством.

11. Меры защиты

Оператор принимает необходимые правовые, организационные и технические меры, в том числе ограничивает доступ к данным, использует защищенные соединения, контролирует доступ сотрудников и подрядчиков, выполняет резервное копирование, обновляет программное обеспечение и реагирует на инциденты.

При выявлении неправомерной обработки оператор прекращает такую обработку и принимает меры по блокированию, уточнению или уничтожению данных в соответствии с законом.

12. Cookie и аналитика

Правила использования cookie и управления согласием описаны отдельно:

<https://aura-cityhotel.com/documents/cookie-policy.pdf>

Необязательные Яндекс Метрика и Callibri не должны запускаться до явного согласия пользователя.

13. Изменение Политики

Оператор пересматривает Политику при изменении законодательства, целей обработки, состава данных или подключенных сервисов. Новая редакция действует с момента публикации на сайте, если в ней не указано другое.

14. Контакты и применимые документы

Вопросы и требования направляются на info@aura-cityhotel.com или по адресу: г. Пермь, ул. Монастырская, 19А, ООО «Бизнес и Управление».

Официальный текст Федерального закона № 152-ФЗ доступен в государственном банке правовой информации: <https://pravo.gov.ru/>.