

# ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ и обработки персональных данных сервиса Replyora

ООО «БИТОРИЯ»

31.05.2026

**Дата публикации:** 31.05.2026

**Действующая редакция:** <https://replyora.ru/privacy>

**Оператор персональных данных:** ООО «БИТОРИЯ»

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика конфиденциальности и обработки персональных данных (далее — «Политика») определяет порядок обработки и защиты персональных данных пользователей сервиса Replyora (далее — «Сервис»), доступного по адресу <https://replyora.ru>.

1.2. Оператором персональных данных является Общество с ограниченной ответственностью «БИТОРИЯ» (ООО «БИТОРИЯ»), ИНН 2014038061, КПП 201401001, адрес: Чеченская Республика, г. Грозный, Ахматовский р-н, ул. Мира, д. 64, офис 0/09 (далее — «Оператор»).

1.3. Политика разработана в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными нормативными актами Российской Федерации.

1.4. Используя Сервис, регистрируясь или входя в Личный кабинет, пользователь подтверждает, что ознакомился с настоящей Политикой и согласен с её условиями.

## 2. Термины

**Персональные данные (ПДн)** — любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определённом физическому лицу.

**Пользователь** — физическое лицо, использующее Сервис, в том числе зарегистрированное в качестве представителя продавца на Wildberries.

**Обработка ПДн** — любое действие с персональными данными, включая сбор, запись, хранение, использование, передачу, обезличивание, блокирование и удаление.

**Личный кабинет** — персональный раздел Пользователя в Сервисе после регистрации и авторизации.

## 3. Какие данные мы обрабатываем

3.1. **Данные учётной записи:** адрес электронной почты, номер телефона, имя (или отображаемое имя), идентификаторы аккаунта, хеш пароля, статус верификации, дата регистрации.

3.2. **Данные авторизации через MAX:** идентификатор пользователя и чата в мессенджере MAX, имя и номер телефона, полученные при подтверждении входа или регистрации через MAX.

3.3. **Данные интеграции с Wildberries:** API-токен продавца, сведения о подключении (статус,

дата подключения, идентификаторы продавца), синхронизированные отзывы, тексты ответов, черновики, настройки шаблонов автоматизации.

3.4. **Биллинг и платежи:** баланс, история операций, суммы пополнений, идентификаторы заявок на пополнение, сведения о списаниях за оказанные услуги.

3.5. **Обращения в поддержку:** тема обращения, текст сообщения, контактные данные, история переписки, уведомления.

3.6. **Технические данные:** IP-адрес, данные браузера и устройства, cookies, session-токены, журналы доступа, сведения об ошибках и событиях безопасности.

3.7. **Данные, передаваемые для генерации ответов ИИ:** текст отзыва, рейтинг, сведения о товаре и иные данные, необходимые для формирования ответа в рамках выбранного шаблона.

## 4. Цели обработки персональных данных

4.1. Регистрация, идентификация и авторизация Пользователя в Сервисе.

4.3. Интеграция с Wildberries, синхронизация отзывов, генерация и публикация ответов с использованием ИИ.

4.4. Ведение баланса, учёт оказанных услуг, обработка заявок на пополнение.

4.5. Техническая поддержка Пользователей и обработка обращений.

4.6. Обеспечение безопасности Сервиса, предотвращение злоупотреблений и мошенничества.

4.7. Исполнение требований законодательства Российской Федерации.

4.8. Улучшение качества Сервиса на основе обезличенной статистики использования.

## 5. Правовые основания обработки

5.1. Заключение и исполнение договора на оказание услуг (публичная оферта), стороной которого является Пользователь.

5.2. Согласие Пользователя на обработку персональных данных, выражаемое при регистрации, входе или использовании Сервиса.

5.3. Исполнение обязанностей Оператора, установленных законодательством РФ.

5.4. Законные интересы Оператора по обеспечению работоспособности и безопасности Сервиса при соблюдении прав Пользователя.

## 6. Способы и сроки обработки и хранения

6.1. Обработка осуществляется с использованием средств автоматизации и без них, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу, блокирование и удаление.

6.2. Персональные данные хранятся на серверах, расположенных на территории Российской Федерации, если иное не требуется для технической работы отдельных интеграций при соблюдении требований закона.

6.3. **Сроки хранения:** - данные учётной записи — на период использования Сервиса и до 3 (трёх) лет после удаления аккаунта, если более длительное хранение не требуется законом; - данные интеграции с Wildberries и история ответов — на период использования Сервиса и до 1 (одного) года после прекращения

использования, если Пользователь не запросил удаление ранее; - данные биллинга — не менее срока, установленного законодательством для бухгалтерского и налогового учёта; - обращения в поддержку — до 3 (трёх) лет с даты обращения; - технические журналы — до 12 (двенадцати) месяцев.

6.4. По достижении целей обработки или истечении сроков хранения данные подлежат удалению или обезличиванию, если иное не предусмотрено законом.

## 7. Передача данных третьим лицам

7.1. Оператор может передавать персональные данные следующим категориям получателей в объёме, необходимом для работы Сервиса:

- **Wildberries** — при публикации ответов и синхронизации отзывов через API;
- **провайдеры облачной инфраструктуры и хостинга** — для размещения и резервного копирования Сервиса;
- **провайдеры сервисов искусственного интеллекта** — для генерации текстов ответов на отзывы;
- **мессенджер МАХ** — при авторизации и обработке обращений в поддержку;
- **платёжные и банковские организации** — при подтверждении поступления платежей;
- **государственные органы** — в случаях, предусмотренных законодательством.

7.2. Оператор не продаёт персональные данные Пользователей третьим лицам.

7.3. При передаче данных третьим лицам Оператор принимает меры для обеспечения конфиденциальности и безопасности в рамках договорных обязательств.

## 8. Cookies и аналогичные технологии

8.1. Сервис использует cookies и session-токены для авторизации, сохранения настроек и обеспечения безопасности.

8.2. Пользователь может ограничить использование cookies в настройках браузера; при этом отдельные функции Сервиса могут быть недоступны.

## 9. Меры по защите персональных данных

9.1. Оператор применяет организационные и технические меры защиты, включая:

- ограничение доступа к данным по ролям;
- шифрование и защищённую передачу данных;
- хранение паролей в виде криптографических хешей;
- резервное копирование;
- мониторинг и журналирование событий безопасности.

9.2. Доступ к персональным данным имеют только уполномоченные сотрудники и подрядчики, связанные обязательствами конфиденциальности.

## 10. Права пользователя

10.1. Пользователь вправе:

- получать информацию об обработке своих персональных данных;

- требовать уточнения, блокирования или удаления данных, если они неполные, устаревшие или обрабатываются незаконно;
- отозвать согласие на обработку персональных данных;
- обжаловать действия Оператора в Роскомнадзор или в суд.

10.2. Для реализации прав Пользователь может направить обращение на [support@replyora.ru](mailto:support@replyora.ru) с указанием ФИО, контактных данных и сути запроса.

10.3. Оператор рассматривает обращение в срок до 30 (тридцати) календарных дней, если иной срок не установлен законом.

10.4. Отзыв согласия на обработку персональных данных может повлечь невозможность дальнейшего использования Сервиса.

## 11. Обработка данных несовершеннолетних

11.1. Сервис предназначен для дееспособных лиц. Оператор не осуществляет целенаправленный сбор данных несовершеннолетних.

## 12. Изменение Политики

12.1. Оператор вправе изменять настоящую Политику, публикуя новую редакцию на сайте <https://replyora.ru/privacy>.

12.2. Новая редакция вступает в силу с момента публикации, если не указано иное.

12.3. Продолжение использования Сервиса после публикации изменений означает согласие Пользователя с обновлённой Политикой.

## 13. Контактные данные оператора

---

<b>Наименование</b>	Общество с ограниченной ответственностью «БИТОРИЯ» (ООО «БИТОРИЯ»)
<b>ИНН</b>	2014038061
<b>КПП</b>	201401001
<b>Юридический адрес</b>	Чеченская Республика, г. Грозный, Ахматовский р-н, ул. Мира, д. 64, офис 0/09
<b>Е-mail для обращений по ПДн</b>	<a href="mailto:support@replyora.ru">support@replyora.ru</a>
<b>Сайт</b>	<a href="https://replyora.ru">https://replyora.ru</a>

---