

Условия использования чат-бота Alcon

https://max.ru/id7709354370_bot

1. Сведения о документе

- 1.1. Данный Чат-бот предоставляется его пользователям в соответствии с настоящим документом, в котором определены следующие условия использования Чат-бота:
 - 1.1.1. **Пользовательское соглашение** – договор гражданско-правового характера об использовании Чат-бота между Оператором и Пользователем;
 - 1.1.2. **Политика конфиденциальности** – политика Оператора по обработке и защите персональных данных при использовании Чат-бота.
- 1.2. Оператор вправе по собственному усмотрению и без какого-либо специального уведомления Пользователя периодически вносить изменения в Документ путем публикации изменений/обновлений к нему по ссылке <http://moiglaza.ru/legal/max-chatbot-terms-of-use/> с указанием даты, в которую новая редакция Документа вступит в силу.
- 1.3. Настоящая редакция Документа была утверждена Оператором 1 апреля 2026 года, является актуальной и действующей с 25 мая 2026 года.
- 1.4. В случае возникновения каких-либо вопросов или проблем в отношении Документа или Чат-бота Пользователь может обратиться к Оператору любым из предусмотренных способов (личное письменное обращение к уполномоченному представителю Оператора; почтовое направление письменного обращения по адресу Оператора) и в произвольной форме.
- 1.5. В настоящем документе используются следующие понятия, сокращения и аббревиатуры:

Документ	Условия использования Чат-бота
ИСПД	Информационная система персональных данных – совокупность содержащихся в базах данных ПД и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств
Обработка ПД	Любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации и (или) без использования таких средств с ПД
Оператор	Общество с ограниченной ответственностью «Алкон Фармацевтика», расположенное по адресу: 125315, г. Москва, просп. Ленинградский, д. 72, корп. 3, которое самостоятельно или совместно с другими лицами организует и (или) осуществляет обработку ПД, а также определяет цели обработки ПД, состав ПД, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с ПД
ПД	Персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту ПД)
Политика	Политика Оператора об организации обработки и обеспечении безопасности персональных данных
Пользователь или субъект ПД	физическое лицо, совершающее доступ к Чат-боту и (или) иные действия по использованию его функционала
РФ	Российская Федерация
Чат-бот	Чат-бот в мессенджере «МАХ», функционирующий в интересах Оператора и адресующийся по адресу: 125315, г. Москва, просп. Ленинградский, д. 72, корп. 3
СЗИ	Средства защиты информации
Соглашение	Безвозмездный договор гражданско-правового характера об использовании Чат-бота между Оператором и Пользователем
152-ФЗ	Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

Раздел I. Пользовательское соглашение

2. Предмет Соглашения

- 2.1. Настоящее Пользовательское соглашение (далее – Соглашение) регулирует отношения между Оператором и любым Пользователем, взаимодействующим с Чат-ботом.
- 2.2. Доступ к Чат-боту и его использование предоставляется на безвозмездной основе.
- 2.3. Оператор не принимает встречные предложения от Пользователя относительно изменений Соглашения.
- 2.4. Использование материалов и сервисов Чат-бота регулируется нормами действующего законодательства РФ.

3. Принятие условий Соглашения

- 3.1. Соглашение является публичной офертой. Совершение Пользователем любого из нижеперечисленных целенаправленных действий по использованию Чат-бота считается согласием Пользователя быть юридически связанным условиями Соглашения и является полным и безоговорочным принятием Пользователем условий Соглашения (т.е. Пользователь считается присоединившимся к Соглашению) в редакциях, которые действовали на соответствующую дату:
 - (1) активация Чат-бота и использование функции направления сведений (для пользователей, зарегистрированных в программе лояльности);
 - (2) каждый последующий доступ к Чат-боту.
- 3.2. Если Пользователь не согласен с условиями Соглашения, то он не должен использовать Чат-бот, а также не направлять какие-либо сведения с использованием Чат-бота.

4. Предполагаемая аудитория Чат-бота

- 4.1. Данный Чат-бот предназначен для любых заинтересованных лиц, находящихся в РФ. Чат-бот не предназначен для лиц младше 18 лет и Оператор требует, чтобы такие лица не осуществляли использование Чат-бота.

5. Использование Чат-бота

- 5.1. Пользователь соглашается, что Чат-бот подлежит исключительно некоммерческому безвозмездному использованию в личных целях. Пользователь соглашается, что Чат-бот является собственностью Оператора, включая все относящиеся к нему права интеллектуальной собственности, и что Пользователь не вправе использовать их иным образом, нежели указано в Соглашении. Оператор не несет ответственности за вред, причиненный Пользователю в связи с использованием Чат-бота в коммерческих или иных целях, не предусмотренных Соглашением. Оператор оставляет за собой право на отказ в предоставлении доступа к Чат-боту или его прекращение по своему усмотрению. Чат-бот предоставляется бесплатно при условии, что Оператор не обязан оказывать какие-либо услуги по техническому обслуживанию или поддержке Чат-бота, и не несет какой-либо ответственности за вред, который Пользователь может понести в результате неосуществления технического обслуживания или обновления Чат-бота.
- 5.2. Кроме того, Пользователь соглашается:
 - 5.2.1. не использовать Чат-бот каким-либо образом, который может деактивировать, перегрузить, повредить или снизить качество работы Чат-бота или помешать иному использованию Чат-бота, включая способность пользователей осуществлять действия в режиме реального времени с использованием Чат-бота;
 - 5.2.2. не использовать программы-роботы, программы-обходчики или иные автоматические устройства, процессы или способы получения доступа к Чат-боту для каких бы то ни было целей, включая накопление, сбор данных, контроль или копирование какого-либо материала на Чат-боте;
 - 5.2.3. не осуществлять копирование Чат-бота или каких-либо его элементов, и не использовать Чат-бот для какой-либо непредусмотренной цели без предварительного согласия Оператора;
 - 5.2.4. не использовать иным образом какое-либо устройство, программное обеспечение или алгоритм, которые могут нарушить нормальную работу Чат-бота;
 - 5.2.5. не распространять с использованием Чат-бота любую охраняемую законодательством РФ информацию о физических либо юридических лицах без наличия соответствующего законного основания;
- 5.3. Оператор вправе запретить доступ к Чат-боту в случае нарушения Пользователем условий Соглашения или условий иных документов, предусмотренных Соглашением.
- 5.4. Оператор Чат-бота вправе устанавливать ограничения в использовании Чат-бота для всех Пользователей, либо для отдельных Пользователей.
- 5.5. Оператор оставляет за собой все права, которые не представляются Пользователю явным образом.

6. Конфиденциальность и обработка ПД

- 6.1. Порядок обработки и защиты сведений о Пользователе, которые могут быть получены в результате совершения доступа к Чат-боту (посещение Чат-бота) и (или) иных действий по использованию функционала Чат-бота, регулируется Соглашением, а также дополнительно описываются в Политике конфиденциальности (см. раздел II Документа).
- 6.2. Пользователь, совершая любые направленные на использование Чат-бота действия, тем самым наделяет Оператора (здесь и далее понятия «оператор», «ПД» (персональные данные), «обработка ПД» используются в значении, определенном ст.3 152-ФЗ), правом на осуществление обработки ПД Пользователя с целью заключения, исполнения, изменения и прекращения Пользователем и Оператором Соглашения, а также с целью осуществления, выполнения и соблюдения Пользователем и Оператором прав, обязанностей и запретов, предусмотренных применимыми нормами, которые включают нормы законодательства о ПД, но не ограничиваются ими.
- 6.3. Для достижения предусмотренных целей обработки ПД Оператор:

- 6.3.1. вправе привлекать третьих лиц к обработке ПД путем поручения третьим лицам обработки ПД и (или) путем получения Персональных данных от третьих лиц и передачи ПД третьим лицам без поручения обработки ПД. Привлечение третьих лиц к обработке ПД может осуществляться только при условии обработки такими лицами ПД в минимально необходимом составе и исключительно для достижения предусмотренных целей обработки ПД, а также при условии обеспечения такими лицами конфиденциальности и безопасности ПД при их обработке (в случае неисполнения третьими лицами данных условий указанные лица будут нести ответственность на основании своих договорных обязательств перед Оператором и (или) в соответствии с положениями применимого законодательства). К таким третьим лицам, в частности, могут относиться:
- (1) лица, обладающие правом в предусмотренных применимым законодательством случаях на получение ПД в составе, необходимом для осуществления и выполнения возложенных на таких лиц функций, полномочий и обязанностей;
 - (2) лица, в пользу которых Оператором может быть произведена уступка прав и (или) обязанностей в отношении предусмотренных Документом целей обработки ПД;
 - (3) правопреемники (инвесторы) Оператора и (или) его аффилированные лица, если Оператор и (или) его аффилированные лица будут вовлечены в сделки по реорганизации, слиянию, поглощению, ликвидации или отчуждению активов;
 - (4) отдельно взятые аффилированные (в значении понятия, определённого ст.9 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции») с Оператором лица;
 - (5) хостинг-провайдер Чат-бота ([ООО «MAX»](#)).
- 6.3.2. вправе обрабатывать ПД с даты их сбора (получения) и до даты окончания действия Соглашения (в том числе до прекращения или до окончания исполнения Оператором и Пользователем обязательств, связанных с Соглашением), а также до 3 (трёх) лет после прекращения действия Соглашения, если иное не предусмотрено отдельным соглашением между Оператором и Пользователем и (или) применимым законодательством;
- 6.3.3. обязуется прекратить обработку ПД или (и) обеспечить её прекращение путем уничтожения персональных данных в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней с даты выявления неправомерной обработки ПД, а также в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней:
- (1) с даты достижения цели обработки ПД или с даты утраты необходимости в достижении этой цели;
 - (2) с даты завершения ликвидации или реорганизации Оператора;
- 6.3.4. обязуется обрабатывать только те ПД, которые отвечают целям их обработки, а также обеспечивать конфиденциальность и безопасность ПД при их обработке в соответствии с требованиями применимого законодательства.
- 6.4. Для достижения предусмотренных целей обработки ПД Пользователь:
- 6.4.1. вправе в любой момент отказаться от получения по каналам коммуникации информационных/сервисных сообщений Оператора следуя инструкциям, указанным в получаемых сообщениях, или путем направления Оператору обращения;
- 6.4.2. обязуется предоставлять Оператору и (или) уполномоченным им лицам точные, полные и актуальные ПД для обработки в предусмотренных целях. В случае изменения относящихся к нему ПД Пользователь обязуется своевременно и надлежащим образом уведомлять об этом Оператора путем направления Оператору обращения.
- 6.4.3. обязуется прекратить обработку полученных от Оператора ПД по достижении предусмотренных целей или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, а также в случае невозможности обеспечения правомерности обработки ПД, если иное не предусмотрено применимым законодательством;
- 6.4.4. обязуется обеспечивать конфиденциальность и безопасность полученных от Оператора ПД при их обработке в соответствии с требованиями применимого законодательства;
- 6.4.5. обязуется добросовестно сотрудничать с Оператором и оказывать Оператору необходимое разумное содействие при рассмотрении и урегулировании запросов (жалоб, требований, предписаний, претензий, судебных исков), касающихся обрабатываемых на основании Соглашения ПД Пользователя и (или) ПД иных субъектов.
- 6.5. Обращение Пользователя к Оператору может быть направлено путем предоставления письменного обращения представителю Оператора или путем почтового отправления по адресу Оператора. Указанное обращение должно содержать идентифицирующие сведения об Пользователе, а также описание существа обращения.
- 6.6. В случае, если Пользователь в предусмотренных целях передает Оператору ПД других физических лиц, то тем самым Пользователь (действующий как самостоятельный оператор в отношении передаваемых ПД) заверяет и гарантирует правомерность такой передачи ПД в соответствии с требованиями применимого законодательства, а также надлежащее уведомление указанных лиц о такой передаче и дальнейшей обработке их ПД Оператором, если того требует применимое законодательство.
- 6.7. Пользователь подтверждает факт своего ознакомления с вышеописанными условиями обработки ПД и понимание их содержания, в том числе касательно своих прав как субъекта ПД. Пользователю понятно, что непредоставление им ПД Оператору, или предоставление им Оператору неточных, неполных, неактуальных ПД, или неуведомление (несвоевременное уведомление) им Оператора об изменении ПД может привести к невозможности достижения предусмотренных целей обработки ПД. Пользователь также подтверждает, что при предоставлении Пользователем Оператору и (или) уполномоченным Оператором лицам сведений и (или) документов, содержащих ПД, не нарушается применимое законодательство, законные права и интересы третьих лиц.

7. Способы коммуникации

- 7.1. Информация, которая передается через Чат-бот, является электронной коммуникацией. Пользователь соглашается, что Оператор может осуществлять с Пользователем коммуникацию информационного/сервисного характера в электронной форме, а также с использованием технических средств связи и систем мгновенного обмена сообщениями (MAX) в соответствии с требованиями применимого законодательства и что такая коммуникация, а также уведомления, раскрытие информации, соглашения или иные сообщения являются равноценными коммуникации в письменной форме и имеют то же действие, как если бы они были составлены в письменной форме и подписаны отправляющей их стороной.

8. Отказ от гарантий в отношении использования Чат-бота

- 8.1. Чат-бот предоставляется на условиях «как есть» и «по мере доступности». Если в Соглашении однозначно не указано иное, в максимальном объеме, допущенном применимым законодательством, Оператор однозначно отказывается от гарантий любого рода, выраженных, юридических или подразумеваемых гарантий, включая, помимо прочего, гарантии пригодности для продажи, для использования в определенных целях или гарантии отсутствия нарушения прав.
- 8.2. Оператор не предоставляет никаких гарантий в отношении того, что Чат-бот будет отвечать требованиям Пользователя или что доступ к Чат-боту будет являться постоянным, своевременным, безопасным или безошибочным или что дефекты, в случае их наличия, будут устранены. Оператор не предоставляет никаких гарантий в отношении результатов, которые могут быть получены от использования Чат-бота, или в отношении точности, качества или надежности какой-либо информации, полученной с помощью Чат-бота.

9. Гарантия возмещения

- 9.1.1. Пользователь соглашается возместить и оградить Оператора, а также его контрагентов, от всех возможных претензий, ответственности, ущерба и расходов, включая, помимо прочего, все судебные издержки и расходы, возникающие или связанные с нарушением Пользователем Соглашения.

10. Независимость положений Соглашения

- 10.1. Если какая-либо часть или положение Соглашения признается незаконным, не имеющим силы, недействительным или не подлежащим выполнению, такое положение считается исключенным из Соглашения и не влияет на действительность и возможность выполнения остальных положений.

11. Сохранение юридической силы

- 11.1. Все пункты остаются в силе после прекращения права Пользователя на использование Чат-бота.

12. Применимое право и юрисдикция

- 12.1. Информация на Чат-боте предназначена для использования только жителями РФ. В других странах могут действовать законы, регулятивные требования, отличные от принятых в РФ. Соглашение, а также разрешение всех споров, относящихся к Соглашению, Чат-боту, а также недоговорные обязательства, возникающие из Соглашения или в связи с ним, регулируются и толкуются в соответствии с законодательством РФ без учета норм коллизионного права. Все судебные иски или разбирательства между Оператором и Пользователем, относящиеся к Соглашению, рассматриваются исключительно в суде компетентной юрисдикции, расположенном в РФ, и Пользователь принимает персональную и исключительную юрисдикцию таких судов.

13. Заключительные положения

- 13.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента принятия его условий путем осуществления Пользователем любого из действия, указанного в п.3.1 настоящего Соглашения, и действует в течение 5 (пяти) лет с даты принятия условий. В случае совершения Пользователем в течение срока действия Соглашения любого иного действия, предусмотренного п.3.1 настоящего Соглашения, срок действия Соглашения считается продленным на новый срок в 5 (пяти) лет, исчисляемый с даты совершения соответствующего действия. При этом Оператор может продолжить обработку персональных данных после расторжения Соглашения в течение сроков, указанных в п.6.3.3 настоящего Соглашения.
- 13.2. Действие настоящего Соглашения не распространяется на условия согласия(ий) Пользователя на обработку персональных данных, предоставленного(ых) и (или) предоставляемого(ых) Оператору в предусмотренных законом случаях.

Раздел II. Политика конфиденциальности

14. Общие положения Политики

- 14.1. Оператор считает важнейшими своими задачами соблюдение принципов законности, справедливости и конфиденциальности при обработке ПД, а также обеспечение безопасности процессов их обработки.
- 14.2. Оператором утверждена Политика, декларирующая концептуальные основы деятельности Оператора по организации обработки и обеспечении безопасности ПД в целом, ознакомиться с которой можно по [ссылке](#).

15. Принципы, цели и содержание обработки ПД

- 15.1. Оператор в своей деятельности обеспечивает соблюдение принципов обработки ПД, указанных в ст.5 152-ФЗ.
- 15.2. Оператор осуществляет нижеописанную целенаправленную обработку ПД при использовании Чат-бота в соответствии с применимым законодательством о ПД:

Цели обработки ПД	Категории и перечень обрабатываемых ПД	Категории субъектов ПД	Правовые основания обработки ПД	Способы обработки и действия с ПД	Сроки обработки (в т.ч. хранения) ПД
совершенствование и развитие Оператором собственной деятельности, в части, касающейся осуществления информационного (коммуникационного) и маркетингового взаимодействия со мной, а также для анализа, управления эффективностью, совершенствования и развития такого взаимодействия.	Общие категории ПД: • контактные (коммуникационные) данные¹	• пользователи Чат-бота (зарегистрированные и незарегистрированные)	• договор оператора с субъектом ПД (152-ФЗ: ст.6 ч.1 п.5) • права и (или) законные интересы оператора/третьих лиц (152-ФЗ: ст.6 ч.1 п.7)	обработка ПД ведется с использованием и без использования средств автоматизации путем совершения следующих действий: • сбор • запись • систематизация • накопление • хранение • уточнение (обновление, изменение) • извлечение • получение • поиск • сопоставление (сравнение) • объединение (связывание) • использование • передача (предоставление, доступ) • блокирование • удаление • уничтожение	до 30 дней после прекращения использования функционала Чат-бота, если иное не предусмотрено применимым законодательством и (или) договором (соглашением) между Оператором и субъектом ПД.

16. Передача ПД

- 16.1. Оператор может привлекать третьих лиц к обработке ПД путем поручения третьим лицам обработки ПД и (или) путем передачи ПД третьим лицам без поручения обработки ПД.
- 16.2. Привлечение третьих лиц к обработке ПД может осуществляться только при условии обработки такими лицами ПД в минимально необходимом составе и исключительно для достижения предусмотренных Документом целей обработки ПД, а также при условии обеспечения такими лицами конфиденциальности и безопасности ПД при их обработке.

17. Условия прекращения обработки ПД и порядок уничтожения ПД

- 17.1. Оператор установил следующие условия прекращения обработки ПД:
- 17.1.1. достижение целей обработки ПД и (или) максимальных сроков хранения ПД;
- 17.1.2. утрата необходимости в достижении целей обработки ПД;
- 17.1.3. выявление неправомерной обработки ПД, в том числе факта незаконного получения ПД или отсутствия необходимости ПД для заявленной цели обработки ПД;
- 17.1.4. невозможность обеспечения правомерности обработки ПД;
- 17.1.5. отзыв субъектом ПД согласия на обработку ПД, если сохранение ПД более не требуется для целей обработки ПД;
- 17.1.6. требование субъекта ПД к Оператору о прекращении обработки ПД, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- 17.1.7. истечение сроков давности (в т.ч. исковой) для правоотношений, в рамках которых осуществляется либо осуществлялась обработка ПД;
- 17.1.8. ликвидация или некоторые формы реорганизации Оператора.
- 17.1.9. Прекращение обработки ПД, регулируемой нормами 152-ФЗ, происходит:
- (1) путем блокирования ПД;
- (2) путем уничтожения ПД;
- (3) в случаях, предусмотренных законодательством об архивном деле в РФ.
- 17.2. При невозможности уничтожения ПД в сроки, определенные 152-ФЗ для случаев, когда невозможно обеспечить правомерность обработки ПД, при достижении целей обработки ПД, а также при отзыве субъектом согласия на обработку ПД и (или) получении Оператором требования субъекта ПД о прекращении обработки ПД, если

¹ Например, адрес учетной записи (идентификатор пользователя) служб мгновенных сообщений, сведения о предпочтительных способах осуществления контактов (коммуникации).

сохранение ПД более не требуется для целей обработки ПД, Оператор осуществляет блокирование ПД и уничтожает ПД в течение 6 (Шести) месяцев, если иной срок не установлен применимым законодательством.

- 17.3. Уничтожение ПД производится способом, исключающим возможность восстановления этих ПД. Если ПД невозможно уничтожить без такого повреждения их материального носителя ПД, которое будет препятствовать его дальнейшему использованию по назначению, то уничтожению подлежат и ПД, и их материальный носитель ПД.
- 17.4. Подтверждение факта уничтожения ПД осуществляется в соответствии с требованиями, установленными уполномоченным органом по защите прав субъектов ПД.

18. Порядок утверждения и внесения изменений в Политику

- 18.1. Политика утверждается и вводится в действие решением Оператора и действует до ее отмены.
- 18.2. Оператор имеет право по мере необходимости вносить изменения в Политику (далее – «Изменения»). Изменения утверждаются решением Оператора. В таком случае измененная редакция Политики публикуется на Чат-боте с указанием срока начала ее действия.
- 18.3. Субъекты ПД обязуется самостоятельно отслеживать Изменения. Посещение/использование Чат-бота субъектами ПД после начала действия измененной редакции Политики означает ознакомление такими субъектами ПД с положениями измененной редакции Политики.
- 18.4. Политика пересматривается по мере необходимости, но не реже одного раза в 3 (три) года с момента проведения предыдущего пересмотра Политики.

19. Ответственность

- 19.1. Любые лица, виновные в нарушении норм, регулирующих обработку и защиту ПД, несут ответственность, предусмотренную применимым законодательством.