Политика обработки персональных данных посетителей сайта «Мелодия Дент»

Проект редакции от 13 октября 2026 года для сайта melodydent.ru. Добавлен порядок обработки обращений через собственную форму записи.

Статус документа: проект для утверждения ООО «ДОЗОР». Описывает подготовленную обновлённую версию сайта, а не прежнюю публичную версию. Поля в квадратных скобках заполняются клиникой перед публикацией. Дата вступления в силу: [после утверждения оператором].

1. Общие положения

Настоящая Политика определяет цели, состав и порядок обработки персональных данных, связанных с использованием сайта https://melodydent.ru/ (далее — Сайт), подключением встроенных сервисов и обращениями к оператору по этим вопросам.

Политика подготовлена с учётом Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». В части размещения обязательных сведений о медицинских работниках учитываются требования законодательства об охране здоровья граждан.

Политика является информационным документом. Её просмотр и продолжение использования Сайта сами по себе не означают согласия на необязательные сервисы, рекламные сообщения или обработку сведений о здоровье. Когда основанием обработки выступает согласие, оно оформляется отдельно.

Сайт предназначен для ознакомления с клиникой, услугами, ценами, специалистами и способами записи. Настоящий документ не заменяет документы клиники об обработке медицинской документации, согласие на медицинское вмешательство или условия стороннего сервиса записи.

2. Оператор и контакты

Оператор: ООО «ДОЗОР» (далее — Оператор), ОГРН 1242300006805.

- Полное зарегистрированное наименование: [уточнить по карточке организации].
- ИНН: [уточнить по карточке организации].
- Юридический адрес: [указать по ЕГРЮЛ].
- Почтовый адрес для обращений: [подтвердить клиникой].
- Электронная почта по вопросам персональных данных: wdent-clinic@yandex.ru.
- Сайт: https://melodydent.ru/.
- Место оказания медицинских услуг: г. Сочи, Курортный проспект, 16, помещение 5, 2-й этаж, ТЦ «Мелодия».
- Телефоны клиники: +7 (952) 822-01-01, +7 (995) 188-58-88.

Адрес оказания медицинских услуг не подменяет юридический и почтовый адреса. Контакты для юридически значимых обращений должны быть заполнены до опубликования окончательной редакции.

3. К чьим данным относится Политика

- К данным посетителей Сайта, включая технические сведения об их обращениях к серверу.
- К данным посетителей, которые разрешили подключить встроенные сторонние сервисы.

- К данным лиц, обратившихся к Оператору по вопросам работы Сайта и обработки персональных данных, а также их представителей.
- К профессиональным сведениям специалистов, размещаемым Оператором на Сайте.

Технические идентификаторы и IP-адреса могут относиться к прямо или косвенно определяемому человеку. Они не считаются обезличенными только потому, что в них нет имени.

4. Цели, данные и основания обработки

4.1. Работа Сайта и обеспечение его безопасности

Данные: IP-адрес; дата и время запроса; адрес запрошенной страницы, включая параметры поиска, если они переданы в адресе; технические сведения о браузере и запросе; идентификаторы сеанса и технических проверок CMS. Состав сохраняемых серверных журналов зависит от настроек хостинга и подлежит подтверждению перед запуском.

Цели: предоставление страниц и поиска, поддержание сеанса, обнаружение технических ошибок и неправомерных запросов, обеспечение устойчивой работы Сайта. Не следует вводить в поиск ФИО, телефон или иные сведения, которые не нужны для поиска общедоступной информации.

Правовое основание: осуществление прав и законных интересов Оператора в пределах, не нарушающих права и свободы посетителя, и исполнение предусмотренных законом обязанностей по защите данных. Необходимость и соразмерность конкретных технических операций проверяются Оператором при утверждении Политики. Это основание не распространяется автоматически на рекламу и необязательную аналитику.

4.2. Сохранение настроек и учёт выбора сторонних сервисов

Данные: выбранные категории сервисов, дата и время решения, версия текста разрешения, случайный номер подтверждения; настройки размера текста и контрастности. На сервере дополнительно сохраняются контрольная сумма текста разрешения, вид события и номер предыдущего решения при наличии.

Цели: исполнить выбор посетителя, не подключать запрещённые им сервисы, запомнить настройки и подтвердить получение разрешения либо его изменение. Журнал выбора не содержит имени, телефона, IP-адреса или медицинских сведений. Это описание именно журнала выбора; веб-сервер может вести отдельные технические журналы.

Правовые основания: реализация выбранных посетителем функций и исполнение обязанности подтверждать согласие, когда оно используется как основание обработки. Само подключение необязательных сервисов основано на отдельном разрешении посетителя. Случайный номер решения связывает запись с браузером, но не удостоверяет личность человека.

4.3. Показ карты и отзывов Яндекса

Данные: технические сведения, которые браузер передаёт при обращении к сервису, в том числе IP-адрес, параметры браузера и устройства; cookie и идентификаторы при их использовании поставщиком; сведения о взаимодействии с виджетом. Правила поставщика могут предусматривать связь этих сведений с его пользовательским аккаунтом.

Цели подключения на Сайте: показать расположение клиники на карте и отзывы о ней. Встроенные сервисы могут использовать собственные технологии аналитики в соответствии с документами Яндекса.

Основание подключения: отдельное разрешение категории «Яндекс — карта и отзывы». До него сетевые обращения к этим виджетам со страницы Сайта не выполняются. Оператор не переносит тексты отзывов из виджета в базу Сайта.

4.4. Подключение онлайн-записи МедФлекс

При загрузке виджета: сервис получает технические сведения о соединении и браузере, может использовать cookie, идентификаторы и собственную аналитику. Документы МедФлекса предусматривают использование Яндекс.Метрики.

При заполнении записи: пользователь самостоятельно вводит данные в интерфейсе поставщика. В зависимости от действующих полей это могут быть имя, телефон и сведения о выбранном приёме. Состав полей, обязательные условия, получатели и дальнейший маршрут заявки должны соответствовать настройкам сервиса и договору клиники. Предоставление сведений для записи — отдельное действие после загрузки виджета.

Цель подключения на Сайте: предоставить доступ к онлайн-записи. Основание загрузки — отдельное разрешение категории «МедФлекс — онлайн-запись». Это разрешение не является универсальным согласием на обработку данных, вводимых в форме, и не разрешает рекламные рассылки.

Помимо внешнего сервиса, на Сайте действует собственная форма обращения для записи в клинику. Она работает независимо от разрешения на МедФлекс и описана в пункте 4.7. Записаться также можно по телефону. Паспортные данные, платёжные реквизиты, диагнозы, симптомы и медицинские документы через собственную форму не запрашиваются.

4.5. Рассмотрение обращений по персональным данным

Данные: имя и контакт для ответа, содержание обращения, сведения о представителе и его полномочиях при необходимости, информация, позволяющая соотнести запрос с заявителем и соответствующей обработкой. Дополнительные сведения запрашиваются только в необходимом и предусмотренном законом объёме.

Цели и основания: рассмотрение запросов, уточнение, блокирование или уничтожение данных, исполнение иных обязанностей Оператора и защита прав заявителя. Такие обращения не используются как согласие на маркетинг. Сведения о здоровье не следует направлять через общедоступные отзывы или обычный поиск Сайта.

4.6. Публикация сведений о специалистах

Данные и цель: ФИО, должность, профессиональное образование и квалификация, сведения об аккредитации или сертификате, график приёма — для информирования пациентов о медицинских работниках. Основание раскрытия обязательных сведений определяется законодательством об охране здоровья граждан.

Фотографии и дополнительные биографические материалы публикуются при наличии отдельного надлежащего основания и необходимых прав. Посетительское разрешение cookie к публикации данных врачей не относится. В рамках функциональности Сайта изображения не используются для автоматического установления личности по биометрическим признакам.

4.7. Собственная форма обращения для записи

Данные: имя, номер телефона, выбранные врач и направление или предложение, если посетитель их указал, адрес страницы без параметров и время отправки. Вместе с обращением сохраняются отдельное согласие, его версия, полный текст, контрольная сумма и время получения. Заявка получает случайный номер; он не предназначен для публичного поиска обращений.

Цель и основание: принять обращение, связаться с заявителем и согласовать приём на основании его отдельного согласия. Галочка согласия не проставляется заранее. Отправка не означает бронирование конкретного времени, заключение договора лечения или разрешение на рекламные рассылки.

Хранение и доступ: обращение хранится в закрытой базе Сайта и доступно уполномоченному администратору после авторизации. Собственная форма не передаёт обращение в ПроДокторов или МедФлекс и не отправляет письма или SMS. После согласования администратор может удалить

обращение. Срок обработки — до достижения цели, но не более 30 дней с отправки либо до отзыва при отсутствии иного законного основания.

Просроченные обращения очищаются при очередном открытии раздела заявок или обработке нового обращения. Регулярное удаление при полном отсутствии обращений отдельно не настроено; Оператор обеспечивает соблюдение установленных сроков, включая ручное удаление. Запрос на отзыв и удаление можно направить на wdent-clinic@yandex.ru.

Защита от повторов: применяются сеансовый токен, случайный идентификатор отправки и краткосрочные счётчики. В служебных счётчиках вместо исходных IP-адресов, телефона и токена хранятся односторонние контрольные значения; они очищаются после истечения технического срока. Контактные данные не сохраняются в локальном хранилище браузера.

5. Сторонние сервисы и получатели

5.1. Яндекс

Карта и отзывы загружаются с ресурсов Яндекса. Для пользователей в Российской Федерации соответствующие условия обработки раскрыты в документах ООО «ЯНДЕКС» и применимых сервисов:

- Политика конфиденциальности Яндекса.
- Правила использования cookie Яндекса.

Разрешение в настройках Сайта управляет подключением виджетов. Оно не изменяет настройки аккаунта Яндекса и не отменяет ранее данные этому сервису разрешения.

5.2. МедФлекс и ПроДокторов

На Сайте используется виджет booking.medflex.ru. Поставщик МедФлекса — ООО «МедРокет». Также Сайт содержит обычные ссылки на карточку клиники и врачей на ПроДокторов.

- Политика конфиденциальности МедФлекса.
- Политика обработки персональных данных ООО «МедРокет».

Разрешение МедФлекса включает загрузку предоставляемого им виджета с технологиями поставщика. Оператор Сайта не обещает отдельно отключить аналитику внутри чужого окна. При переходе по обычной ссылке внешний сайт открывается по действию посетителя и применяет собственные документы.

Роли клиники, поставщика, медицинской информационной системы и иных получателей определяются фактическим процессом и договором. Наличие виджета само по себе не означает, что все участники обрабатывают данные исключительно по поручению клиники.

5.3. Хостинг и техническое обслуживание

Техническая инфраструктура Сайта и привлечённые специалисты могут обрабатывать данные в объёме, необходимом для размещения и сопровождения Сайта. Передача по поручению Оператора оформляется на соответствующем правовом основании и с необходимыми условиями конфиденциальности и защиты.

Подлежит заполнению до публикации: [наименование хостинг-провайдера, иные привлечённые обработчики, категории доступных им данных, расположение баз и условия обработки]. Доступ к панели хостинга сам по себе эти сведения не подтверждает.

Отдельные счётчики аналитики клиники и AddThis в описываемой обновлённой версии не подключены. Добавление новых счётчиков, форм, рассылок, платежей или CRM требует предварительного определения данных, целей, оснований и обновления документов.

6. Cookie и локальные хранилища

Cookie сохраняются браузером и могут передаваться соответствующему серверу. localStorage и sessionStorage хранят настройки в браузере отдельно от cookie. Сайт использует следующие технические значения:

- **pmd_session:** идентификатор сеанса CMS, сеансовая cookie.
- **pmd_from:** технический параметр проверок запросов CMS; в проверенной версии cookie устанавливается на 12 часов.
- **md_appointment_session:** необходимая сеансовая HttpOnly cookie собственной формы записи, с SameSite=Strict; содержит случайный идентификатор сеанса, а не имя или телефон.
- **md_privacy_session:** сеансовая cookie для ограничения частоты записи решений о сторонних сервисах; не содержит медицинской информации.
- **melodydent-privacy-choice-v2:** категории сервисов, время решения, версия и случайный номер подтверждения в localStorage. Сайт учитывает сохранённый выбор в течение 180 дней.
- **melodydent-privacy-choice-v2-session:** резервная запись того же выбора в sessionStorage, если постоянное сохранение недоступно. Ограничена сеансом вкладки и проверкой срока действия решения.
- **mdaccessibilitypreferences:** выбранный размер текста, контрастность и время настройки в localStorage. Настройки учитываются в течение 180 дней.

Истечение срока учёта записи localStorage не означает физического удаления всех значений из браузера. Удалить локальные данные можно средствами браузера. Завершение сеанса также зависит от его настроек, включая восстановление вкладок. Указанные сроки не являются сроками хранения всех данных клиники.

Cookie и иные технологии сторонних сервисов описываются их поставщиками. Их перечень и срок жизни могут меняться; Сайт не выдаёт общий перечень поставщика за измеренный состав каждого конкретного виджета.

7. Как разрешить, отклонить или отключить сервисы

При первом посещении необязательные виджеты выключены. Посетитель может отклонить их все или в настройках отдельно выбрать Яндекс и МедФлекс. Закрытие окна без выбора не включает сервисы. Отказ сохраняет доступ к услугам, ценам, сведениям о врачах и телефонам клиники.

Изменить решение можно через «Настройки cookie» внизу любой страницы. Новый разрешающий выбор применяется после успешной фиксации подтверждения. Если сохранить его на сервере не удалось, новые сервисы не включаются. Отказ и отключение применяются на странице независимо от доступности записи подтверждений.

Открыть настройки cookie

При отключении карта и отзывы выгружаются, а окно исполнения МедФлекса удаляется вместе с его кодом. При доступности хранилищ выбор сохраняется и учитывается при следующих посещениях. Если браузер не позволяет сохранить настройку, Сайт сообщает об этом; разрешения из хранилища, доступного только для чтения, автоматически не восстанавливаются.

Прежняя отметка кнопки «Понятно» не используется как разрешение новой системы настроек. Решение действует до отзыва, истечения 180 дней или изменения версии разрешения. Политика и текст разрешения — разные документы: существенное изменение целей или состава обработки требует соответствующего обновления основания, а не только замены ссылки на Политику.

Отключение виджета не удаляет автоматически cookie поставщика или данные, ранее полученные им либо клиникой. Для этих данных применяются отдельное обращение к соответствующему оператору и предусмотренные законом основания прекращения обработки.

8. Способы обработки, хранение и удаление

В рамках указанных целей могут выполняться сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, предоставление надлежащим получателям, блокирование, удаление и уничтожение данных. Техническая обработка Сайта автоматизирована; рассмотрение обращений и организация приёма могут включать действия уполномоченных сотрудников.

Состав данных ограничивается целью. Данные не должны храниться дольше необходимого, если иной срок не предусмотрен применимым законом или договором. Достижение цели, истечение срока, отзыв согласия при отсутствии другого основания либо выявление неправомерной обработки влекут прекращение соответствующей обработки и необходимые действия с данными в предусмотренные законом сроки.

Сроки для этой редакции:

- Технические cookie и учёт настроек браузера — согласно разделу 6.
- Серверные журналы запросов, ошибок и безопасности — [утвердить конкретный срок и настройку удаления у хостинга].
- Подтверждения разрешений и отказов, включая историю изменения решения — [утвердить срок после прекращения действия разрешения и порядок очистки]. Срок 180 дней не является автоматически сроком хранения этого журнала. Автоматическая очистка журнала в тестовой реализации пока не настроена.
- Переписка по вопросам персональных данных — [утвердить срок с учётом исполнения запроса и законных оснований дальнейшего хранения].
- Данные записи, получаемые клиникой из МедФлекса и используемой информационной системы, — [уточнить состав, начало отсчёта и срок по фактическому процессу]. Медицинская документация не удаляется автоматически по правилам cookie.
- Профессиональные сведения специалистов — на период наличия основания публикации; изменение состава команды и утрата актуальности должны отражаться на Сайте. [Утвердить порядок актуализации и хранения исходных материалов].
- Резервные копии — [утвердить период ротации и порядок исключения восстановленных данных, основание обработки которых прекратилось].

Способ уничтожения определяется носителем и инфраструктурой: удаление записей и файлов, очистка или ротация журналов и резервных копий, уничтожение носителей при необходимости. Результат должен исключать использование данных за пределами сохранённого законного основания; применимые требования к подтверждению уничтожения выполняются Оператором.

9. Размещение баз и трансграничная передача

Оператор обязан учитывать требования российского законодательства к локализации обработки при сборе данных граждан Российской Федерации и к трансграничной передаче. Российское название сервиса не является подтверждением расположения всех используемых им баз.

Для окончательной редакции: [подтвердить расположение баз Сайта и журнала решений, фактические потоки по договорам с хостингом и МедФлексом, наличие или отсутствие трансграничной передачи и выполнение применимых обязанностей]. До проверки Политика не содержит утверждения, что трансграничная передача отсутствует или что все данные фактически размещены только в России.

10. Права посетителя и порядок обращения

В предусмотренных законом случаях субъект вправе получить сведения об обработке, потребовать уточнения, блокирования или уничтожения данных, отозвать согласие и защищать свои права через Роскомнадзор или суд. Если сохранение отдельных данных требуется на другом законном основании, Оператор рассматривает отзыв с учётом такого основания и разъясняет принятое решение.

Запросы направляются на электронную почту или почтовый адрес Оператора, указанные в разделе 2. Для обращения по решению cookie можно указать случайный номер подтверждения, если он доступен, но его отсутствие само по себе не лишает права обратиться. Необходимость дополнительных сведений или подтверждения полномочий определяется содержанием запроса и законом.

Оператор рассматривает запрос, при необходимости уточняет сведения для его идентификации и направляет ответ в установленные законом сроки. Контакт используется для рассмотрения обращения, а не для автоматического включения в рекламную рассылку.

Для прекращения загрузки виджетов достаточно настроек Сайта. По данным, самостоятельно переданным во внешний сервис, можно также обратиться к соответствующему поставщику по его опубликованным контактам. Такой порядок не снимает с клиники обязанностей в отношении данных, за которые отвечает она.

11. Защита данных

Для исполняемой версии Политики Оператор определяет ответственных, ограничивает доступ по служебной необходимости, устанавливает правила работы с данными и привлечёнными исполнителями, применяет необходимые организационные и технические меры, обеспечивает обработку инцидентов и выполнение применимых обязанностей по уведомлению.

В подготовленной версии Сайта реализованы предварительная блокировка необязательных виджетов, отдельный выбор категорий, выгрузка сервисов при отзыве, ограничение состава журнала решений, проверка происхождения и формата запросов к его обработчику. Журнал решений не публикуется на Сайте.

До публичного запуска должны быть подтверждены HTTPS, настройки и права доступа на сервере, резервирование и восстановление, сроки очистки, порядок обновления ПО и защиты учётных записей. Перечисление мер в Политике не является подтверждением выполненной проверки серверной инфраструктуры.

12. Изменение Политики

Утверждённая редакция размещается по адресу https://melodydent.ru/pages/privacy.html; ссылка на неё доступна в подвале и разделе «Пациентам». Дата редакции и вступления в силу указываются в документе.

При изменении функциональности, состава сервисов, целей, данных или получателей Оператор актуализирует Политику и при необходимости получает новое отдельное согласие. Публикация новой редакции сама по себе не расширяет ранее полученные разрешения.

Утверждение: [должность и ФИО уполномоченного лица, дата и реквизиты утверждения].