

ПОЛОЖЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

для сайта mycardscloud.com

1. Назначение документа

Настоящее Положение о конфиденциальности определяет порядок охраны конфиденциальной информации пользователей сайта mycardscloud.com, клиентов, получателей подарочных карт, партнеров и иных лиц, взаимодействующих с ТОО «ДевХайв».

Документ применяется совместно с Публичной офертой, Политикой обработки персональных данных, Политикой возврата, пользовательскими соглашениями, правилами платежных операторов и условиями конкретных подарочных карт.

Положение направлено на защиту коммерческой тайны, пользовательских данных, платежной информации, кодов подарочных карт, переписки с поддержкой, технических журналов и иной информации, раскрытие которой может причинить вред пользователю, Продавцу или третьим лицам.

2. Конфиденциальная информация

К конфиденциальной информации относится любая непубличная информация, полученная или созданная при использовании сайта, включая:

- персональные данные пользователей, покупателей и получателей подарочных карт;
- адреса электронной почты, номера телефонов, данные заказов, сведения о номинале и статусе карты;
- уникальные коды, ссылки, PIN-коды, QR-коды и иные идентификаторы подарочных карт;
- информация о платежных операциях в объеме, доступном Продавцу, включая статус платежа, идентификатор транзакции, сумму и дату оплаты;
- технические данные: IP-адрес, cookie, идентификаторы устройства, данные браузера, журналы безопасности, сведения о сессиях;
- содержание обращений в поддержку, претензий, заявлений на возврат, документов, направленных пользователем;
- коммерческие условия партнеров, тарифы, комиссии, внутренние процедуры антифрод-проверок и алгоритмы безопасности, если они не опубликованы на сайте.

3. Информация, не являющаяся конфиденциальной

- информация, опубликованная на сайте Продавцом для неопределенного круга лиц;
- сведения, ставшие общедоступными не вследствие нарушения настоящего Положения;

- обезличенные статистические данные, которые не позволяют идентифицировать конкретного пользователя;
- информация, подлежащая раскрытию в силу закона, судебного акта, требования уполномоченного государственного органа или правил платежной системы.

4. Принципы конфиденциальности

- законность и добросовестность обработки информации;
- ограничение доступа к информации по принципу служебной необходимости;
- минимизация объема собираемой информации;
- разделение доступа к кодам подарочных карт, платежным данным и персональным данным;
- применение организационных и технических мер защиты;
- обязательность проверки обращений перед раскрытием сведений о заказе или возврате;
- фиксирование действий, влияющих на выпуск, блокировку, восстановление и возврат подарочных карт.

5. Обязанности Продавца

ТОО «ДевХайв» обязуется:

- не раскрывать конфиденциальную информацию третьим лицам без законного основания, согласия пользователя или необходимости исполнения договора;
- использовать конфиденциальную информацию только для исполнения договора, поддержки пользователей, обработки возвратов, предотвращения мошенничества, бухгалтерского и налогового учета, аналитики и улучшения сервиса;
- принимать меры для защиты кода подарочной карты от несанкционированного доступа в пределах контролируемой Продавцом инфраструктуры;
- ограничивать доступ сотрудников, подрядчиков и партнеров к информации объемом, необходимым для выполнения соответствующей функции;
- обеспечивать договорные обязательства о конфиденциальности с подрядчиками и партнерами, если им передается непубличная информация;
- рассматривать инциденты безопасности и уведомлять субъектов персональных данных и уполномоченные органы в случаях и порядке, установленных законом.

6. Обязанности пользователя

- не передавать третьим лицам логин, пароль, одноразовые коды, ссылку или код подарочной карты, если передача не связана с дарением карты предполагаемому получателю;
- не публиковать изображения подарочных карт, QR-кодов, PIN-кодов или иных идентификаторов в открытом доступе;
- использовать актуальные средства защиты электронной почты и устройства, с которого осуществляется доступ к сайту;

- незамедлительно сообщать Продавцу о подозрении на компрометацию аккаунта, карты или платежной операции;
- предоставлять достоверные сведения при обращении за возвратом или восстановлением карты.

7. Раскрытие информации третьим лицам

Конфиденциальная информация может передаваться платежным операторам, банкам, операторам связи, хостинг-провайдерам, CRM-сервисам, сервисам рассылок, партнерам по подарочным картам, аудиторам, юридическим консультантам и иным лицам, если такая передача необходима для исполнения договора, обработки платежа, доставки карты, возврата денежных средств, соблюдения закона или защиты прав Продавца и пользователей.

При передаче информации Продавец стремится ограничивать состав передаваемых данных минимально необходимым объемом и использовать договорные, организационные и технические меры защиты.

Информация может быть раскрыта государственным органам, суду, нотариусу, правоохранительным органам, налоговым органам и иным уполномоченным лицам в случаях, предусмотренных законодательством.

8. Особенности защиты кодов подарочных карт

Код подарочной карты является конфиденциальным идентификатором. Лицо, предъявившее код, может быть признано правомерным держателем, если Продавцу не представлены доказательства компрометации или неправомерного использования.

При обращении о блокировке или восстановлении карты Продавец вправе запросить данные заказа, подтверждение оплаты, адрес электронной почты, сведения о получателе, заявление о спорной операции и иные документы, необходимые для проверки права заявителя.

Если карта уже использована до обращения о блокировке, Продавец проверяет обстоятельства операции, но не гарантирует восстановление номинала при отсутствии вины Продавца или партнера.

9. Cookies, аналитика и технические журналы

Сайт может использовать cookie, пиксели, локальное хранилище, серверные журналы и аналогичные технологии для авторизации, сохранения корзины, защиты от мошенничества, аналитики посещений, персонализации интерфейса и оценки эффективности рекламы.

Пользователь может ограничить использование cookie в настройках браузера, однако это может повлиять на работу сайта, оформление заказа, авторизацию и доставку подарочной карты.

Если на сайте используются сервисы веб-аналитики, рекламные кабинеты или ретаргетинг, их перечень и правовые основания обработки должны быть отражены в Политике обработки персональных данных и баннере согласия, если такое согласие требуется применимым законодательством.

10. Срок конфиденциальности

Обязанность соблюдать конфиденциальность действует с момента получения информации и сохраняется в течение срока использования сайта, срока исполнения договора, срока хранения документов и после прекращения отношений, пока информация не станет общедоступной на законном основании.

Сроки хранения отдельных категорий информации определяются Политикой обработки персональных данных, законодательством о бухгалтерском и налоговом учете, сроками исковой давности, требованиями платежных систем и необходимостью защиты прав Продавца и пользователей.

11. Инциденты и обращения

Сообщения о возможной утечке, компрометации аккаунта, ошибочной доставке подарочной карты или несанкционированном списании направляются по адресу: [указать email для обращений: support@mycardscloud.com или иной адрес].

В обращении рекомендуется указать номер заказа, дату и сумму оплаты, адрес электронной почты, способ получения карты, описание обстоятельств, скриншоты и иные подтверждения. Продавец вправе временно ограничить операции по карте на период проверки, если это технически возможно и необходимо для предотвращения ущерба.

Реквизиты и контакты

Наименование	ТОО «ДевХайв»
Сайт	mycardscloud.com
Юридический адрес	[указать юридический адрес ТОО «ДевХайв»]
Регистрационные данные	[указать БИН/регистрационный номер, страну регистрации и иные реквизиты]
Адрес для претензий и обращений	[указать email для обращений: support@mycardscloud.com или иной адрес]
Редакция документа	«__» _____ 2026 г.