Политика конфиденциальности Polemica

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика конфиденциальности и обработки персональных данных (далее — «Политика») регулирует порядок сбора, хранения, использования, передачи и защиты персональных данных и иных сведений, передаваемых Пользователем Оператору при использовании сайта и сервиса «Polemica» (далее — «Сайт»). Политика является документом, определяющим политику Оператора в отношении обработки персональных данных (ч. 2 ст. 18.1 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных»).

Оператором является Общество с ограниченной ответственностью «Элевен Палмс» (ИНН 9715405153, ОГРН 1217700392986, адрес: 121087, г. Москва, пр-д Береговой, д. 1А, кв. 342).

1.2. Настоящая Политика действует в отношении всей информации, которую Оператор может получить о Пользователе в процессе использования Сайта, включая данные, предоставленные при регистрации, участии в Игре, использовании видеосвязи, текстового чата и иных технических функций сервиса, а также при обращении в поддержку.

1.3. Политика соответствует законодательству Российской Федерации, включая Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее — «Закон о персональных данных»).

1.4. Обработка персональных данных Пользователя осуществляется на основании Пользовательского соглашения, требований Законодательства и согласий, которые Пользователь даёт отдельно от настоящей Политики: согласия на обработку персональных данных, согласия на распространение персональных данных («Согласие на публичный профиль и показ в играх»), согласия на использование записей игр в исследованиях и согласия на получение рассылок (далее вместе — «Согласия»). Согласия размещены на Сайте отдельными документами.

1.5. Если Пользователь не согласен с условиями настоящей Политики, он вправе не давать Согласия и прекратить использование Сайта.

1.6. Политика регулирует исключительно вопросы обработки персональных данных. Правила участия в Игре, порядок предоставления услуг, обязанности сторон и иные юридические отношения регулируются Пользовательским соглашением и иными документами Оператора.

2. Термины

2.1. Сайт — интернет-ресурс, размещённый по адресам https://polemicagame.com и https://polemicagame.kz, включая их поддомены и мобильные приложения Polemica, включающий программное обеспечение, дизайн, код, интерфейс, базы данных, игровые механики, аудио-, видео- и текстовые материалы, формируемые в процессе игровой сессии.

Все исключительные права на Сайт и его элементы принадлежат Оператору.

2.2. Пользователь — дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, использующее Сайт и его функциональные возможности.

2.3. Законодательство — действующее законодательство Российской Федерации, включая Закон о персональных данных, а также иные нормы, регулирующие обработку и защиту персональных данных.

2.4. Персональные данные — любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определённому или определяемому Пользователю, которую Пользователь предоставляет самостоятельно либо которая формируется автоматически в ходе использования Сайта.

К таким данным, в частности, относятся:

— контактные данные (электронная почта, телефон);

— регистрационные данные (логин, никнейм);

— данные, формируемые в ходе игровой сессии (изображение, видео, аудио, текст);

— технические данные устройства и подключения.

2.5. Данные — иные сведения, не относящиеся к персональным данным, включая техническую информацию, статистику использования сервиса, обезличенные данные и данные, сформированные в ходе игровой активности Пользователя.

2.6. Регистрация — действия Пользователя по созданию учётной записи на Сайте посредством заполнения регистрационной формы и предоставления необходимых сведений. Регистрация может включать подтверждение адреса электронной почты.

2.7. Регистрационная форма — электронная форма на Сайте, содержащая обязательные и дополнительные поля, а также отметки о принятии Пользовательского соглашения и о даче Согласий.

2.8. Услуги — услуги и функциональные возможности, предоставляемые Оператором на условиях Пользовательского соглашения, включая, но не ограничиваясь: участие в игровой сессии, функционал видеосвязи, текстового чата, систему рейтинга и статистики, лиги и турниры, а также иные сервисы, доступные на Сайте.

2.9. Обработка персональных данных — любое действие или совокупность действий с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), распространение, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение данных.

2.10. Запись игры — видео- и аудиозапись игровой сессии с участием Пользователя.

3. Сбор и обработка персональных данных

3.1. Оператор собирает, обрабатывает и хранит только те персональные данные, которые необходимы для регистрации Пользователя, обеспечения функционирования Сайта, предоставления Услуг, участия в игровой сессии и выполнения требований Законодательства. Субъектами персональных данных являются Пользователи Сайта, а также посетители Сайта и лица, обратившиеся в поддержку, — в объёме технических данных и данных обращения.

3.2. Персональные данные используются исключительно для следующих целей:

3.2.1. оказание Услуг Пользователю, обеспечение доступа к функционалу Сайта и Игры;

3.2.2. идентификация Пользователя, создание и обслуживание учётной записи;

3.2.3. обеспечение корректной работы игровых механик, включая видео-, аудио- и текстовую коммуникацию, ведение рейтингов, проведение лиг и турниров;

3.2.4. взаимодействие с Пользователем, направление сервисных уведомлений;

3.2.5. обеспечение безопасности, модерация, предотвращение мошенничества и нарушений правил Игры;

3.2.6. предоставление платных услуг, учёт платежей и исполнение требований налогового законодательства и законодательства о бухгалтерском учёте;

3.2.7. обработка обращений Пользователей и разрешение технических и игровых споров;

3.2.8. публичное отображение профиля и результатов, трансляции игр — на основании согласия на распространение;

3.2.9. проведение статистических и аналитических исследований для улучшения работы Сайта — на основании согласия Пользователя в cookie-баннере;

3.2.10. исследования и создание обезличенных наборов данных — только на основании отдельного добровольного согласия Пользователя;

3.2.11. направление информационных и рекламных рассылок — только на основании отдельного согласия Пользователя;

3.2.12. учёт результатов офлайн-игр в клубах-партнёрах, участие в которых Пользователь подтвердил сам;

3.2.13. выдача призов, если они предусмотрены регламентом соревнования;

3.2.14. выполнение требований Законодательства, включая запросы государственных органов.

3.3. Оператор обрабатывает следующие категории данных:

3.3.1. Данные, предоставленные Пользователем самостоятельно:

— адрес электронной почты (обязательное поле регистрации);
— пароль (хранится только в виде хеша);
— логин/никнейм Пользователя;
— данные, которые Пользователь может указать дополнительно по своему усмотрению: имя, фамилия, телефон, страна, город, аватар, ссылка на свой канал Twitch;
— данные, которые Пользователь указывает при обращении в поддержку, а при обращении через Telegram — имя пользователя Telegram;
— данные победителя, необходимые для выдачи приза (фамилия, имя, отчество, паспортные данные, ИНН, реквизиты), — только если приз предусмотрен регламентом и по отдельному согласию.

3.3.2. Данные, формируемые автоматически при использовании Сайта:

— технические данные устройства (IP-адрес, браузер, операционная система, параметры соединения);
— информация о времени входа, активности в системе, игровом прогрессе;
— лог-файлы, необходимые для обеспечения безопасности и разрешения споров;
— cookie и идентификаторы аналитики — при согласии Пользователя в cookie-баннере;
— жалобы, решения модерации и сведения о блокировках;
— сведения о данных Пользователем Согласиях и их отзыве.

3.3.3. Данные игровой сессии:

Оператор обрабатывает данные, необходимые для проведения игровой сессии, включая:

— видео и аудио, передаваемые Пользователем в процессе игры;
— текстовые сообщения, передаваемые в рамках игровой сессии;
— технические и игровые данные (роли, ходы, голосования, фолы, рейтинг, статистика, события и действия в игре), необходимые для функционирования Сайта.

Запись и хранение видео и аудио игровой сессии осуществляются Оператором в целях:

— обеспечения безопасности сервиса и Пользователей;
— предотвращения и расследования нарушений правил Игры;

— разрешения спорных ситуаций между Пользователями или Пользователем и Оператором;
— модерации игрового процесса.

Записи игр для этих целей хранятся 45 дней с даты игры, а если по игре подана жалоба или возник спор — до его разрешения, после чего удаляются. Использование записей игр в исследованиях допускается только по отдельному согласию Пользователя (п. 3.6).

3.3.4. Данные платежных операций:

Оператор получает только данные о результате транзакции, включая:

— сумму, валюту, дату и статус платежа;
— идентификатор операции, возвращаемый платежным провайдером.

Оператор не получает и не обрабатывает реквизиты банковских карт, включая номер карты, CVV/CVC и срок действия. Обработка таких данных осуществляется платежным провайдером в соответствии с его политикой безопасности и стандартами PCI DSS.

3.4. Пользователю запрещается передавать на Сайте персональные данные третьих лиц без наличия документального подтверждения их согласия на такую передачу.

3.5. Обезличенные, агрегированные и производные данные

3.5.1. В процессе использования Сайта и предоставления Услуг Оператор может формировать и использовать обезличенные, агрегированные и производные данные, полученные на основе Персональных данных и иных сведений Пользователей.

3.5.2. Агрегированные данные не относятся к конкретному Пользователю, а обезличенные данные не позволяют определить Пользователя без использования дополнительной информации. Такие данные могут включать, в том числе:

— статистические показатели использования Сайта;
— обобщённые игровые и поведенческие модели;
— аналитические и технические результаты обработки данных игровой активности;
— иные сведения, полученные в результате анализа данных.

3.5.3. Такие данные могут использоваться Оператором в целях:

— аналитики и исследования работы сервиса;
— улучшения качества Услуг и пользовательского опыта;
— повышения безопасности и стабильности работы Сайта;
— разработки, тестирования и совершенствования программных и технологических решений Оператора.

3.5.4. Агрегированные и статистические данные, которые не относятся к конкретному Пользователю, не являются персональными данными и могут храниться и использоваться Оператором без ограничения срока. Обезличенные данные обрабатываются с соблюдением требований Законодательства к обезличенным персональным данным.

3.5.5. Исключительные права на базы данных, наборы данных и результаты анализа, созданные Оператором на основе обезличенных, агрегированных и производных данных, принадлежат Оператору.

3.6. Исследования и обезличивание записей игр

3.6.1. С отдельного добровольного согласия Пользователя Оператор использует записи его игр для исследований речи и поведения в игровых ситуациях и для создания обезличенных наборов данных. Отказ от такого согласия не ограничивает доступ к Сайту: записи такого Пользователя хранятся в общем порядке (п. 3.3.3) и в наборы данных не попадают.

3.6.2. Обезличивание выполняет сам Оператор на своих серверах в России. Исходные записи третьим лицам не передаются. При обезличивании удаляются никнейм, электронная почта, идентификаторы учётной записи и иные сведения, позволяющие связать данные с Пользователем, а из записей извлекаются числовые параметры речи, интонации, мимики и поведения в игре, по которым нельзя восстановить изображение и голос и установить личность. Оператор не хранит сведения, позволяющие сопоставить такие параметры с Пользователем.

3.6.3. Обезличивание выполняется в соответствии с требованиями и методами, утверждёнными приказом Роскомнадзора от 19.06.2025 № 140, и внутренним положением Оператора об обезличивании. Исходные записи и обезличенные данные хранятся раздельно.

3.6.4. Исходные записи для исследований хранятся до 3 лет с даты игры или до отзыва согласия. Если Пользователь отозвал согласие, Оператор прекращает использовать его записи в исследованиях и уничтожает их в течение 30 дней. Обезличенные данные, полученные до отзыва, не могут быть связаны с Пользователем и не удаляются.

3.6.5. Оператор не предпринимает и запрещает партнёрам действия по повторной идентификации. Изображение и голос в записях игр не используются для установления личности, и Оператор не обрабатывает биометрические персональные данные. Оператор не обрабатывает специальные категории персональных данных (о расовой и национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных и философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни).

3.7. Сроки обработки

Если иное не указано в настоящей Политике, Оператор обрабатывает персональные данные в следующие сроки:

— данные учётной записи — до удаления учётной записи и ещё 30 дней;
— лог-файлы — 6 месяцев;
— данные о платежах — 5 лет после окончания года, в котором прошёл платёж;
— переписка с поддержкой — 1 год после закрытия обращения;
— данные аналитики — до отзыва согласия, но не дольше 12 месяцев;
— данные для рассылок — до отзыва согласия;
— данные победителя для выдачи приза — 5 лет после окончания года выдачи приза;
— сведения о Согласиях и их отзыве — 3 года после удаления учётной записи.

По достижении целей обработки или при отзыве согласия данные уничтожаются или обезличиваются в течение 30 дней, кроме данных, которые Законодательство обязывает хранить дольше. Уничтожение данных подтверждается в порядке, установленном Роскомнадзором.

3.8. Правовые основания обработки:

— Пользовательское соглашение, стороной которого является Пользователь (п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных), — для целей, указанных в п. 3.2.1–3.2.7;
— согласие Пользователя (п. 1 ч. 1 ст. 6 и ст. 10.1 Закона о персональных данных) — для целей, указанных в п. 3.2.5, 3.2.7–3.2.13;
— исполнение требований Законодательства (п. 2 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных) — для целей, указанных в п. 3.2.6 и 3.2.14;
— осуществление прав и законных интересов Оператора при условии, что не нарушаются права Пользователя (п. 7 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных), — для целей, указанных в п. 3.2.5 и 3.2.7, а также для хранения сведений о Согласиях.

4. Порядок обработки персональных данных

4.1. Оператор обрабатывает Персональные данные Пользователя в соответствии с Законом о персональных данных, а также внутренними документами Оператора, определяющими порядок работы с информацией. Обработка ведётся смешанным способом: автоматизированно в информационных системах Сайта и вручную работниками Оператора, если это нужно для поддержки или модерации.

4.2. Персональные данные и иные данные Пользователя считаются конфиденциальной информацией. Их раскрытие допускается исключительно в случаях, предусмотренных настоящей Политикой и Законодательством.

4.3. Оператор вправе сохранять архивные копии Персональных данных и материалов игровой сессии (изображение, видео, аудио, текст) в пределах сроков, указанных в п. 3.3.3 и 3.7, если это требуется для:

— разрешения споров между Пользователями;
— обеспечения безопасности и предотвращения нарушений;
— обработки обращений Пользователей;
— выполнения требований Законодательства.

4.4. Оператор вправе передавать Персональные данные Пользователя без его дополнительного согласия государственным органам Российской Федерации по мотивированному запросу и в случаях, прямо предусмотренных Законодательством.

4.5. Для оказания Услуг Оператор поручает обработку или передаёт данные следующим лицам, находящимся в России, на условиях конфиденциальности:

— АО «ИОТ» (FirstVDS, ИНН 7731399513) — хостинг серверов и хранилища;
— ООО «Яндекс» (Яндекс Метрика, Varioqub, почтовый сервис) — аналитика Сайта при согласии Пользователя и отправка писем;
— ООО «ВК» (Top.Mail.ru) — аналитика Сайта при согласии Пользователя;
— АО «ТБанк» — приём платежей картами российских банков;
— оператор фискальных данных — направление кассового чека на электронную почту Пользователя в соответствии с Федеральным законом № 54-ФЗ.

Поручение обработки оформляется договором, содержащим требования ч. 3 ст. 6 Закона о персональных данных, включая обязанность соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность данных.

4.6. Локализация. Запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение и извлечение персональных данных граждан Российской Федерации осуществляются с использованием баз данных, расположенных на территории Российской Федерации, на серверах в г. Москве. Резервные копии хранятся в России в зашифрованном виде.

4.7. Оператор не осуществляет трансграничную передачу персональных данных иностранным лицам. Размещение данных Пользователя в трансляциях на внешних площадках является распространением и осуществляется только на основании согласия на распространение (п. 4.11).

4.8. При оплате картами Visa и Mastercard Пользователь переходит на страницу сервиса Polar (Polar Software Inc.) и самостоятельно вводит там свои данные. Polar обрабатывает их как продавец (Merchant of Record) по своей политике конфиденциальности. Оператор не передаёт Polar персональные данные Пользователя: для зачисления оплаты используется только номер заказа, не позволяющий определить Пользователя.

4.9. Пользователь может по своему выбору обратиться в поддержку через Telegram. В этом случае Пользователь сам передаёт сообщение сервису Telegram, который обрабатывает его по своим правилам. Оператор не запрашивает в Telegram персональные данные, кроме никнейма или ID игрока, а по вопросам учётной записи и платежей направляет Пользователя в форму на Сайте или на электронную почту.

4.10. Передача материалов игровых сессий партнёрам и аффилированным лицам осуществляется исключительно в обезличенном виде (п. 3.6). Оператор не передаёт персональные данные ПЛИС, Polemica Asia, клубам-партнёрам, спонсорам и иным партнёрам. Если такая передача понадобится, Оператор заранее получит отдельное согласие Пользователя.

4.11. Публичный профиль и трансляции. Данные Пользователя распространяются только на основании согласия на распространение (ст. 10.1 Закона о персональных данных):

— без показа никнейма, рейтинга, статистики, аватара, изображения и голоса участникам и зрителям игры на Сайте участие в Игре невозможно, поэтому эта часть согласия обязательна;
— имя, фамилия, страна и город отображаются в профиле, только если Пользователь сам указал их в профиле. Пользователь может не заполнять эти поля или удалить их в любой момент. Телефон не распространяется;
— изображение и голос во время игр лиг и турниров, в которых участвует Пользователь, показываются в трансляциях на каналах Оператора.

Пользователь вправе в любой момент установить запреты и условия распространения любых своих данных направив заявление на hello@polemicagame.com, и Оператор их исполняет. Если запрет касается данных, без которых игра на Сайте невозможна, участие Пользователя в играх прекращается; если запрещён показ в трансляциях — Пользователь не участвует в транслируемых лигах и турнирах. Трансляции, которые ведут другие пользователи, регулируются Пользовательским соглашением.

4.12. Оператор не принимает решений, порождающих юридические последствия для Пользователя, исключительно на основании автоматизированной обработки. Автоматическое начисление баллов и рейтинга относится к правилам Игры, а решения о блокировке Пользователь может обжаловать, и их пересматривает человек.

4.13. Пользователь (субъект персональных данных) имеет право:

4.13.1. получать информацию об обработке его персональных данных: какие данные обрабатываются, зачем, на каком основании и кому передаются;

4.13.2. требовать уточнения, блокирования или уничтожения персональных данных, если они неполные, устаревшие, неточные, получены незаконно или не нужны для заявленной цели;

4.13.3. отозвать любое согласие полностью или частично и требовать прекращения обработки персональных данных;

4.13.4. запретить распространение отдельных данных или установить условия их распространения;

4.13.5. обжаловать действия Оператора в Роскомнадзоре или в суде.

4.14. Запрос направляется на hello@polemicagame.com с адреса, указанного в учётной записи, или по почтовому адресу Оператора. Запрос должен позволять идентифицировать Пользователя (адрес электронной почты учётной записи или ID игрока). Оператор вправе запросить дополнительные сведения, необходимые для идентификации Пользователя и исполнения запроса.

4.15. Оператор отвечает на запрос в течение 10 рабочих дней. Срок может быть продлён ещё на 5 рабочих дней с направлением Пользователю мотивированного уведомления. Требование прекратить обработку исполняется в те же сроки. Требование прекратить распространение исполняется в течение 3 рабочих дней. Неполные, неточные или неактуальные данные уточняются, а незаконно полученные или ненужные для заявленной цели данные уничтожаются в течение 7 рабочих дней с получения подтверждающих сведений.

4.16. Без согласия на обработку персональных данных пользоваться Сайтом невозможно, поэтому его отзыв означает прекращение доступа. Удаление учётной записи выполняется по запросу Пользователя, направленному в порядке п. 4.14. После отзыва согласия или удаления учётной записи Оператор прекращает обработку и уничтожает данные в течение 30 дней, кроме данных, которые Законодательство обязывает хранить дольше.

4.17. Отказаться от рассылок можно по ссылке в любом письме или запросом на hello@polemicagame.com.

5. Защита персональных данных

5.1. Оператор осуществляет защиту Персональных данных и иных сведений, обрабатываемых в рамках работы Сайта, в соответствии со статьями 18.1 и 19 Закона о персональных данных и внутренними политиками информационной безопасности.

5.2. Оператор принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для предотвращения:

— несанкционированного доступа к Персональным данным;
— неправомерного или случайного уничтожения, изменения, блокирования, копирования или распространения данных;
— иных противоправных действий в отношении данных.

5.3. Применяемые меры защиты включают:

5.3.1. использование средств защиты информации и шифрования, хранение паролей только в виде хешей, шифрование резервных копий;

5.3.2. ограничение круга работников, имеющих доступ к Персональным данным, и применение принципа «минимально необходимого доступа», отзыв доступов при уходе работников и исполнителей;

5.3.3. использование систем аутентификации и контроля доступа, включая двухфакторную аутентификацию и вход на серверы по ключам;

5.3.4. хранение данных в защищённых информационных системах с ограниченным доступом, использование для тестирования только обезличенных данных;

5.3.5. регулярный мониторинг, аудит и анализ инцидентов безопасности.

5.4. При неправомерной передаче или утечке персональных данных Оператор уведомляет Роскомнадзор в течение 24 часов, а о результатах внутреннего расследования — в течение 72 часов, устраняет последствия инцидента и при необходимости уведомляет затронутых Пользователей.

5.5. Пользователь осознаёт, что передача данных через сеть Интернет может быть уязвимой. Оператор прилагает все разумные и доступные меры для предотвращения инцидентов, находящихся в его зоне контроля.

6. Иные положения

6.1. К настоящей Политике и отношениям между Пользователем и Оператором, возникающим в связи с обработкой персональных данных, применяется право Российской Федерации.

6.2. Споры, возникающие между Пользователем и Оператором, разрешаются в соответствии с Законодательством.

6.3. Пользователь вправе направить Оператору письменную претензию. Запросы о персональных данных рассматриваются в сроки, указанные в п. 4.15, иные претензии — в течение 30 дней с даты получения.

6.4. Признание какого-либо положения настоящей Политики недействительным или утратившим юридическую силу не влияет на действительность остальных положений Политики.

6.5. Оператор вправе вносить изменения в настоящую Политику полностью или в части. Изменения вступают в силу с момента их размещения на Сайте, если иное не предусмотрено новой редакцией Политики. О существенных изменениях (новые цели обработки, новые получатели данных) Оператор уведомляет Пользователей по электронной почте или в интерфейсе Сайта не позднее чем за 10 дней. Для новой цели, требующей согласия, Оператор запрашивает новое согласие.

6.6. Сайт предназначен для лиц старше 18 лет. Оператор не обрабатывает намеренно данные лиц младше 18 лет. Если Оператор узнает, что Пользователю меньше 18 лет, он блокирует учётную запись и уничтожает данные.

6.7. Сайт использует необходимые cookie без согласия, а аналитические — только после согласия Пользователя в cookie-баннере. Подробности — в Политике использования cookie: https://polemicagame.com/doc/cookies.pdf

6.8. Пользователь может ознакомиться с актуальной редакцией Политики на Сайте в любое время.

6.9. Все вопросы, предложения и запросы, связанные с настоящей Политикой или обработкой персональных данных, направляются на электронный адрес: hello@polemicagame.com или по адресу: 121087, г. Москва, пр-д Береговой, д. 1А, кв. 342, ООО «Элевен Палмс».