ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ TELEGRAM-БОТА AVIX SUPPORT

Дата вступления в силу: 21 августа 2026 г.

Настоящая Политика конфиденциальности (далее — «Политика») определяет порядок обработки информации Пользователей Telegram-бота AVIX SUPPORT (далее — «Бот»), предназначенного для автоматизированного консультирования Пользователей по вопросам работы сервисов AVIX и предоставления возможности связаться с оператором службы поддержки.

1. Общие положения

1.1. AVIX SUPPORT является сторонним Telegram-ботом, работающим на платформе Telegram, и не является официальным ботом Telegram.

1.2. Бот использует автоматизированную систему на основе искусственного интеллекта для формирования ответов на сообщения Пользователей в соответствии с заданными инструкциями.

1.3. Настоящая Политика применяется к информации, которую Бот получает непосредственно от Пользователя при взаимодействии с ним.

1.4. Продолжение использования Бота означает, что Пользователь ознакомился с настоящей Политикой.

2. Данные, получаемые и обрабатываемые Ботом

2.1. При взаимодействии с Ботом могут обрабатываться:

— Telegram ID Пользователя — для идентификации Пользователя и технической работы поддержки;

— username Пользователя в Telegram — при наличии и доступности Боту;

— текстовые сообщения и иные сведения, добровольно направленные Пользователем Боту;

— часть предшествующего диалога, необходимая для сохранения контекста и формирования последовательного ответа.

2.2. AVIX SUPPORT не запрашивает и целенаправленно не собирает номер телефона, IP-адрес, геолокацию, пароли и коды авторизации Telegram, данные

банковских карт и иные сведения, которые не были направлены Боту Пользователем самостоятельно.

3. Обработка сообщений с использованием искусственного интеллекта

3.1. Сообщения Пользователя обрабатываются автоматизированной системой на основе искусственного интеллекта для формирования ответа в соответствии с инструкциями, заданными для AVIX SUPPORT.

3.2. Для поддержания контекста диалога Бот может временно использовать предыдущие сообщения Пользователя и собственные предыдущие ответы.

3.3. История диалога не предназначена для постоянного архивного хранения. Контекст используется в объёме, необходимом для корректного продолжения текущего взаимодействия, после чего перестаёт использоваться в соответствии с техническим порядком работы Бота.

3.4. AVIX SUPPORT не использует содержание обращений Пользователей для формирования рекламных профилей и не осуществляет продажу пользовательских данных.

4. Вызов оператора

4.1. Под сообщениями Бота Пользователь вправе воспользоваться функцией вызова оператора.

4.2. При вызове оператора назначенные операторы службы поддержки могут получить уведомление, содержащее Telegram ID Пользователя и его username, при наличии.

4.3. Оператор использует указанную информацию для идентификации Пользователя и обработки его обращения.

4.4. Передача оператору указанных сведений осуществляется исключительно в рамках работы службы поддержки.

4.5. Пользователь вправе добровольно сообщить оператору дополнительные сведения, необходимые для решения конкретной проблемы. Не рекомендуется передавать пароли, коды Telegram, данные банковских карт и иные конфиденциальные сведения.

5. Цели обработки информации

— автоматизированное консультирование Пользователей;

— предоставление ответов на вопросы о работе сервисов AVIX;

— диагностика и оказание помощи при технических проблемах;

— передача обращения оператору по инициативе Пользователя;

— идентификация Пользователя при обращении в службу поддержки;

— обеспечение безопасности и стабильной работы Бота.

6. Хранение информации

6.1. AVIX SUPPORT не осуществляет самостоятельного постоянного архивирования истории переписки Пользователей в качестве отдельной базы обращений.

6.2. Сообщения могут временно находиться в техническом контексте, необходимом для формирования последовательных ответов системы искусственного интеллекта.

6.3. Платформа Telegram и используемые технические компоненты могут самостоятельно обрабатывать либо временно хранить технические данные в соответствии с собственными правилами. Такая обработка не контролируется AVIX SUPPORT.

6.4. AVIX SUPPORT стремится не хранить данные Пользователей дольше срока, необходимого для работы Бота и обработки обращения.

7. Передача данных третьим лицам

7.1. AVIX SUPPORT не продаёт, не сдаёт в аренду и не передаёт данные Пользователей третьим лицам в рекламных целях.

7.2. Для формирования ответов сообщения Пользователя могут передаваться используемому техническому компоненту либо провайдеру услуг искусственного интеллекта в объёме, необходимом для работы автоматизированной системы.

7.3. Вызов оператора предусматривает передачу оператору Telegram ID и username Пользователя, при наличии username.

7.4. Передача информации допускается также в случаях, когда она необходима для обеспечения работы Бота либо требуется применимым законодательством.

8. Платформа Telegram

8.1. AVIX SUPPORT работает на платформе Telegram. Telegram самостоятельно обрабатывает данные Пользователей в соответствии с собственной политикой конфиденциальности и условиями использования ботов. AVIX SUPPORT не контролирует обработку данных, осуществляемую Telegram за пределами собственных компонентов Бота.

9. Безопасность

9.1. AVIX SUPPORT принимает разумные технические и организационные меры для защиты доступной ему информации от несанкционированного доступа, изменения, раскрытия или уничтожения.

9.2. Пользователь самостоятельно несёт ответственность за содержание информации, направляемой им Боту.

9.3. AVIX SUPPORT рекомендует не передавать через Бот пароли, коды двухфакторной аутентификации, коды входа в Telegram, данные банковских карт и иные конфиденциальные сведения.

10. Права Пользователя

Пользователь вправе:

— запросить информацию о данных, обрабатываемых AVIX SUPPORT;

— запросить удаление доступных AVIX SUPPORT данных, если их дальнейшее хранение не требуется для работы Бота или по закону;

— задать вопросы об обработке информации;

— прекратить использование Бота в любое время.

11. Запрос на удаление данных

11.1. Запрос на удаление или уточнение данных направляется через Telegram-бот @avixsupportbot либо по адресу электронной почты support@avixvpn.org.

11.2. Для обработки запроса Пользователь обязан предоставить сведения, позволяющие идентифицировать его учётную запись, в частности Telegram ID и/или username.

11.3. Удаление данных не распространяется на информацию, не контролируемую AVIX SUPPORT, в том числе на данные, обрабатываемые Telegram или независимыми поставщиками услуг в соответствии с их собственными правилами.

12. Контакты

— Telegram: @avixsupportbot

— E-mail: support@avixvpn.org

13. Изменение Политики

13.1. AVIX SUPPORT вправе обновлять настоящую Политику при изменении функциональности Бота, порядка обработки данных либо применимых требований.

13.2. Новая редакция Политики вступает в силу с момента её публикации, если в ней не указана иная дата.

13.3. Действующая редакция Политики размещается в месте, доступном Пользователям Бота.

14. Заключительные положения

14.1. Настоящая Политика составлена с учётом фактического назначения AVIX SUPPORT как автоматизированной службы поддержки и не регулирует обработку данных платформой Telegram и сторонними сервисами за пределами информации, контролируемой AVIX SUPPORT.

Настоящий документ подготовлен на основании сведений о фактическом назначении AVIX SUPPORT и является практическим шаблоном политики конфиденциальности, а не индивидуальным юридическим заключением.