

Політика конфіденційності

Редакція 1.0 · чинна з 8 серпня 2026 року

Ця Політика описує, які дані про вас обробляє Bookera, з якою метою, кому їх передає і як ви можете ними керувати. Вона написана під фактичну роботу сервісу, а не під шаблон: перелік обробників нижче — це ті сервіси, які ми справді використовуємо.

Володілець персональних даних щодо даних, які збирає сам сервіс, — ФОП Бранець Олег Русланович. Щодо даних своїх клієнтів (історія візитів, нотатки в картці клієнта) володільцем є Заклад, а сервіс виступає обробником, який надає йому інструмент.

1. Які дані ми обробляємо

- Номер телефону — основний ідентифікатор. Вхід відбувається за одноразовим кодом із SMS; без підтвердженого номера користуватися сервісом неможливо.
- Ім'я та, за бажанням, електронна пошта.
- Записи на візити: Заклад, послуга, майстер, дата, час, стан запису, скасування й неявки.
- Адреса — лише для виїзних послуг, коли майстер приїжджає до вас; зберігається в записі й зникає разом із ним.
- Нотатки Закладу про вас у його картці клієнта — їх пише сам Заклад.
- Консультації з помічником EVE: ваш опис проблеми (наприклад, стан шкіри чи волосся), фото, якщо ви їх додаєте, рекомендована послуга й підсумок консультації. Це чутливіші за середні дані, тому вони видні ЛИШЕ вам — жоден Заклад, зокрема й рекомендований, доступу до них не має.
- Відгуки та фото до них — публікуються вами й видимі публічно.
- Платіжні дані: сума, статус і час платежу, а якщо ви зберегли картку — токен платіжного сервісу й маска номера. Повного номера картки й CVV ми не отримуємо й не зберігаємо.
- Технічні дані: модель пристрою, версія системи, мова, IP-адреса, журнали помилок.
- Геолокація — лише з вашого дозволу, для пошуку Закладів поблизу; ви можете відкликати дозвіл у налаштуваннях пристрою.
- Якщо Заклад підключив голосовий ресепшн — текстовий транскрипт вашої розмови з автоматичним помічником, що потрапляє в робочий інбокс Закладу.

2. Навіщо і на якій підставі

- Виконання договору: вхід за номером телефону, створення й підтвердження записів, нагадування про візит, приймання й повернення оплат, передача запису Закладу.
- Ваша згода: фото у консультаціях і відгуках, геолокація, маркетингові повідомлення. Згоду можна відкликати будь-коли, і це не впливає на решту обробки.
- Законний інтерес: захист від зловживань (обмеження частоти надсилання коду, виявлення підозрілих платежів), покращення якості сервісу, а також автоматичні чернетки відповідей для Закладу.
- Виконання правових обов'язків: облік і зберігання документів про платежі у строки, встановлені законодавством.

Одноразовий код для входу — службове повідомлення, необхідне для надання послуги, а не реклама; окремої згоди на нього не потрібно. Рекламні розсилки надсилаються лише за окремою попередньою згодою, від якої можна безкоштовно відмовитись.

3. Кому ми передаємо дані

Ми не продаємо персональні дані й не передаємо їх для рекламного таргетингу. Дані отримують лише ті, без кого сервіс не працює:

- Заклад, до якого ви записались, — ім'я, номер телефону, склад і час запису, а для виїзної послуги ще й адресу.
- Supabase (Supabase Inc.) — база даних, автентифікація й серверні функції; дані розміщені в регіоні ЄС (Франкфурт).
- LiqPay / АТ КБ «ПриватБанк» (Україна) — приймання платежів, повернення коштів, збереження токена картки.
- Оператор SMS — доставка одноразових кодів і службових повідомлень про візит. Для номерів України це український агрегатор, для решти — Twilio (США).
- Google (сервіс Gemini) — обробка запитів до помічника EVE: текст, фото та збережені факти пам'яті. На платному тарифі ці дані не використовуються для навчання моделей, а журнали зберігаються обмежений строк для контролю зловживань.
- OpenAI — лише якщо Заклад підключив голосовий ресепшн: обробка мовлення в реальному часі й транскрипт розмови.
- Telegram — лише якщо ви самі підключили сповіщення в Telegram.
- Хостинг публічного сайту — Cloudflare.

• Державні органи — виключно на підставі офіційного запиту в порядку, встановленому законом. Частина цих обробників розташована за межами України, тому дані виходять за її межі. Передача відбувається на підставі договорів з обробниками, які містять стандартні договірні умови захисту даних. Якщо ви перебуваєте в ЄС, ці ж умови є підставою передачі за главою V GDPR.

4. Штучний інтелект

Помічник EVE — це система штучного інтелекту, і ми називаємо це прямо на екрані, а не дрібним шрифтом. Повідомлення, які згенерував ШІ (зокрема автоматичні відповіді Закладу), позначаються відповідною міткою.

- Поради EVE, зокрема про стан шкіри чи волосся, мають довідковий характер і не є медичною консультацією або діагнозом.
- Пам'ять EVE про вас ви можете переглянути й видалити — повністю або окремими записами.
- Заклад може будь-коли вимкнути обробку свого листування штучним інтелектом або знизити рівень автономності помічника.

Ми не ухвалюємо щодо вас рішень, які ґрунтуються виключно на автоматизованому оцінюванні вашої особи — зокрема на профілюванні — і мають для вас юридичні або подібні істотні наслідки. Штучний інтелект у сервісі готує тексти й підказки, а не вирішує, чи прийняти вас до Закладу, і не визначає ціну для вас окремо.

Що помічнику Закладу заборонено робити самостійно — заборонено в самому коді, а не лише в інструкції для моделі. Переписка про знижки, компенсації й повернення коштів, індивідуальні умови, скарги й конфлікти, а також про здоров'я завжди чекає на людину: чернетку помічник підготує, але надіслати її може лише працівник Закладу. Скасувати ваш запис помічник не може ніколи.

За замовчуванням помічник лише пропонує Закладу чернетку, і кожну відповідь надсилає людина. Заклад може підвищити рівень автономності — тоді впевнені відповіді на прості питання надсилаються самі після короткого відліку з можливістю скасувати, а на найвищому рівні помічник може внести до календаря запис, який ви самі узгодили в чаті.

Окремо від штучного інтелекту сервіс виконує кілька дій автоматично — за наперед відомим правилом, без будь-якого оцінювання вашої особи: після завершення строку оплати неоплачений запис скасовується, а платіж, який доїхав уже після скасування, породжує повернення коштів. Це не рішення про вас, а страховка від того, щоб час у розкладі й гроші зависли; докладно — у правилах скасування й повернення.

5. Скільки ми зберігаємо дані

- Дані акаунта — поки акаунт активний, і до 30 днів після його видалення для завершення технічних операцій.
- Нотатки Закладу про клієнта — до 180 днів, приклади стилю відповідей — до 365 днів, епізоди пам'яті EVE — до 180 днів; факти вашого профілю ви контролюєте самі.
- Службові дані про платежі — у строки, встановлені законодавством для облікових документів; технічні журнали платіжних повідомлень — до 90 днів.
- Незакриті фінансові розбіжності зберігаються до їхнього вирішення: без цього неможливо довести, що сталося з коштами.

6. Ваші права

- дізнатися, які дані про вас ми обробляємо, і отримати їхню копію;
- виправити неточні дані;
- видалити акаунт разом із пов'язаними даними — кнопкою в застосунку або на сторінці /account/delete, якщо застосунку вже немає; після цього особисті прив'язки стираються, а обов'язкові облікові записи про платежі лишаються без вашого імені й телефону;
- відкликати згоду там, де обробка на ній ґрунтується;
- заперечити проти обробки на підставі законного інтересу;
- подати скаргу до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, а якщо ви в ЄС — до наглядового органу своєї країни.

Запити щодо даних надсилайте на privacy@bookera.app або через сторінку видалення акаунта (/account/delete). Ми відповідаємо протягом 30 днів. Щоб ми могли виконати запит, він має надійти з номера або пошти, які пов'язані з вашим акаунтом.

7. Безпека

Дані передаються захищеним з'єднанням. Доступ до рядків у базі обмежений на рівні самої бази: кожен бачить лише свої дані, а Заклад — лише дані записів до себе. Платіжні токени зберігаються окремо й недоступні ні застосунку, ні Закладу. Повного номера картки в наших системах не існує.

Жодна система не є абсолютно захищеною. Якщо станеться інцидент, який створює загрозу для ваших даних, ми повідомимо про це вас і компетентний орган у строки, встановлені законом.

8. Діти

Сервіс не призначений для самостійного користування особами, які не досягли 14 років. Запис для дитини створює її батько, мати або інший законний представник зі свого акаунта.

9. Зміни та контакти

Про істотні зміни цієї Політики ми повідомляємо не пізніше ніж за 14 календарних днів до набрання ними чинності, публікуючи нову редакцію на сайті.

Найменування: ФОП Бранець Олег Русланович

РНОКПП: 3794604294

Адреса: 80300, м. Жовква, вул. Зелена, буд. 9в

Телефон: +380932221103

Пошта підтримки: support@bookera.app. Запити щодо персональних даних: privacy@bookera.app.