

Політика конфіденційності

AlterEgo Travel Concierge

Набуття чинності: 11 грудня 2025 р.

Останнє оновлення: 2 вересня 2026 р.

1. ХТО МИ

Контролером персональних даних є:

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АЛЬТЕР ЕГО КОНСЬЄРЖ СЕРВІС»

Електронна пошта для питань захисту даних: support@alterego.travel

У цій Політиці «ми», «нас», «наш» означає зазначену вище Компанію, а «Користувач» – фізичну особу, яка встановлює або використовує мобільний застосунок AlterEgo Travel Concierge (далі – «Застосунок»).

Ми діємо відповідно до законодавства України та, у разі застосовності, до Регламенту (ЄС) 2016/679 (GDPR) щодо Користувачів, які перебувають на території ЄС/ЄЕЗ.

2. СФЕРА ДІЇ ПОЛІТИКИ

Ця Політика застосовується до:

- використання Застосунку;
- взаємодії з менеджерами в чаті;
- обробки запитів, пов'язаних з туристичними та супутніми послугами;
- електронної комунікації з нами (email, пуш-сповіщення тощо);
- усіх інших випадків, коли ми отримуємо персональні дані від вас у рамках нашої діяльності.

3. ОСНОВНІ ТЕРМІНИ

Персональні дані – будь-яка інформація про ідентифіковану або таку, що може бути ідентифікована, фізичну особу.

Обробка – будь-яка операція або сукупність операцій з персональними даними (збирання, запис, систематизація, зберігання, адаптація, зміна, передача, доступ, видалення тощо).

Контролер – Компанія, яка визначає цілі та засоби обробки персональних даних.

Обробник – фізична або юридична особа, яка обробляє персональні дані від імені Контролера на підставі договору (наприклад, хмарні сервіси, провайдери email/SMS-повідомлень).

Soft Delete – деактивація акаунта без фізичного видалення всіх персональних даних користувача з наших систем.

Hard Delete – остаточне, безповоротне видалення персональних даних з наших робочих систем (за винятком даних, що мають зберігатися за вимогами закону).

4. ПРИНЦИПИ ОБРОБКИ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

Ми обробляємо персональні дані, дотримуючись таких принципів:

- законність, справедливість і прозорість;
- цільове обмеження – дані збираються для чітко визначених і законних цілей;
- мінімізація даних – ми збираємо тільки ті дані, які необхідні;
- точність – ми прагнемо підтримувати дані актуальними та коректними;
- обмеження строку зберігання – дані зберігаються не довше, ніж потрібно;
- цілісність і конфіденційність – ми захищаємо дані від несанкціонованого доступу;
- підзвітність – ми можемо продемонструвати дотримання цих принципів.

5. ЯКІ ДАНІ МИ ЗБИРАЄМО

5.1. Дані, які ви надаєте самостійно

При реєстрації та використанні Застосунку ви можете надавати:

- ім'я та прізвище;
- дату народження;
- номер телефону;
- адресу електронної пошти;
- пароль (зберігається у захешованому вигляді);
- мову інтерфейсу / налаштування локалі;
- інші дані профілю, якщо такі передбачені функціоналом.

Для оформлення поїздок (за необхідності):

- паспортні дані (серія/номер, дата видачі, строк дії, орган, що видав, громадянство);
- фотографії паспорта та інших документів, які ви завантажуєте або скануєте камерою;
- дані, необхідні для оформлення віз, страхування, бронювання (наприклад, стать, місце проживання, контактні дані екстреного зв'язку).

У переписці з менеджерами (чати):

- тексти повідомлень;
- медіафайли (фото, відео, документи);
- голосові повідомлення;
- геолокація (якщо ви її надсилаєте);
- будь-яка інша інформація, яку ви добровільно надаєте.

5.2. Дані, що збираються автоматично

Під час використання Застосунку ми можемо автоматично отримувати:

- інформацію про пристрій (модель, тип і версія операційної системи, версія Застосунку, мовні налаштування);
- IP-адресу та приблизне географічне розташування (на рівні країни/регіону);
- технічні ідентифікатори Застосунку та пристрою;

- журнали подій (відкриття екранів, натискання кнопок, тривалість сесій);
- інформацію про помилки, збої та показники продуктивності.

Як правило, ці дані використовуються в агрегованому та/або знеособленому вигляді для статистики та покращення сервісу.

5.3. Дані про геолокацію

Застосунок може запитувати доступ до геолокації через стандартні механізми операційної системи (наприклад, «Дозволити разово», «Під час використання додатку», «Завжди»), залежно від версії Застосунку та налаштувань пристрою. На момент оновлення цієї Політики:

- геолокація використовується переважно за вашою ініціативою (коли ви натискаєте «Поділитися локацією» у чаті з менеджером);
- майбутні версії Застосунку можуть включати функції персоналізованих рекомендацій за місцем перебування (наприклад, пропозиції щодо ресторанів чи активностей поблизу), якщо ви надали відповідний дозвіл у налаштуваннях пристрою.

Надання доступу до геолокації є добровільним. Ви можете в будь-який момент змінити свій вибір у налаштуваннях операційної системи пристрою.

5.4. Контакти з адресної книги

Якщо ви створюєте груповий чат і надаєте застосунку доступ до контактів, номери телефонів з вашої адресної книги передаються на сервери Alterego виключно для того, щоб визначити, хто з ваших контактів уже має акаунт у Alterego. Номери використовуються лише для цієї зв'язки, не зберігаються на наших серверах і не передаються третім особам. Надання доступу є добровільним: якщо ви його не надасте, застосунок не читатиме вашу адресу книгу і не надсилатиме жодних номерів, а створення групового чату буде недоступним – решта функцій застосунку працюватиме як зазвичай. Відкликати доступ можна будь-коли в налаштуваннях вашого пристрою.

5.5. Автоматичне розпізнавання даних документа

Щоб позбавити вас ручного введення, застосунок пропонує сканувати сторінку закордонного паспорта. Якщо ви обираєте цю можливість, фото сторінки документа передається на сервери Alterego і далі – сервісу автоматичного розпізнавання Microsoft Azure Document Intelligence (Microsoft Corporation), який зчитує з нього дані документа (прізвище, ім'я, номер, дату народження, стать, дату видачі та закінчення строку дії, громадянство) і повертає їх нам для заповнення полів. Розпізнані дані показуються вам для перевірки перед збереженням. Фото та отримані з нього дані не використовуються для навчання моделей штучного інтелекту. Сканування є добровільним: ви завжди можете заповнити ті самі поля вручну, і тоді фото документа сервісу розпізнавання не передається.

6. ДЖЕРЕЛА ОТРИМАННЯ ДАНИХ

Ми отримуємо персональні дані:

- безпосередньо від вас (реєстрація, чат, форми в Застосунку);
- від вашого пристрою та програмних бібліотек (аналітика, логи, краші);
- від постачальників туристичних послуг (підтвердження бронювань, статуси поїздок);
- у випадках, коли це дозволено законом, – від державних органів та інших джерел.

7. ЦІЛІ ТА ПРАВОВІ ПІДСТАВИ ОБРОБКИ

7.1. Виконання договору / надання послуг (GDPR Art. 6(1)(b))

Ми обробляємо ваші дані, оскільки це необхідно для:

- створення, підтримки та адміністрування вашого облікового запису;
- надання доступу до функцій Застосунку;
- комунікації з вами через чат або інші канали;
- підготовки, узгодження та реалізації індивідуальних туристичних пропозицій;
- оформлення бронювань квитків, готелів, трансферів, страхування та інших послуг;
- передання ваших паспортних та контактних даних відповідним постачальникам послуг (авіакомпаніям, готелям, страховим, туроператорам, трансферним службам, візовим центрам тощо).

7.2. Законні інтереси Компанії (GDPR Art. 6(1)(f))

Ми можемо обробляти ваші дані для:

- захисту прав та інтересів Компанії у разі спорів;
- запобігання шахрайству, зловживанням Застосунком та порушенням безпеки;
- оцінки якості обслуговування і покращення сервісу;
- внутрішньої аналітики, включно з аналізом анонімізованих або агрегованих даних;
- забезпечення стабільної та безперебійної роботи Застосунку.

Ми завжди оцінюємо, щоб наші законні інтереси не порушували ваші основні права і свободи.

7.3. Виконання юридичних обов'язків (GDPR Art. 6(1)(c))

Ми можемо обробляти дані, якщо це необхідно для:

- виконання бухгалтерських і податкових обов'язків;
- виконання вимог законодавства у сфері фінансового моніторингу (якщо застосовно);
- відповіді на законні запити державних органів.

7.4. Згода (GDPR Art. 6(1)(a))

У випадках, коли правовою підставою обробки є ваша згода (наприклад, окремі види маркетингових повідомлень, використання геолокації для персоналізованих рекомендацій), ми:

- чітко запитуємо згоду;
- пояснюємо, для чого потрібна обробка;
- надаємо можливість відкликати згоду в будь-який момент.

Відкликання згоди не впливає на законність обробки, що здійснювалася до відкликання.

8. ЧАТИ З МЕНЕДЖЕРАМИ

8.1. Всі повідомлення в чатах (текст, фото, документи, голосові, геолокація) зберігаються в нашій системі протягом періоду, необхідного для надання послуг, вирішення можливих спорів та

виконання юридичних обов'язків.

8.2. Ми можемо використовувати зміст чатів для:

- відповіді на ваші запити та надання підтримки;
- документування домовленостей щодо поїздок, бронювань та інших послуг;
- вирішення спірних ситуацій між вами та третіми особами (постачальниками послуг), якщо це доцільно;
- внутрішнього аудиту якості сервісу, навчання та контролю роботи персоналу (у розумних межах та з обмеженням доступу).

8.3. Доступ до чатів мають лише уповноважені співробітники Компанії, яким він потрібен для виконання службових обов'язків (менеджери, служба підтримки, юридичні та фінансові спеціалісти у разі спорів).

8.4. У разі Soft Delete вашого акаунта історія чатів залишається в CRM, але:

- не використовується для прямих маркетингових розсилок щодо такого акаунта;
- може використовуватися в агрегованій/знеособленій формі для аналітики;
- може бути використана для захисту прав Компанії або виконання юридичних обов'язків.

8.5. У разі Hard Delete (остаточного видалення) історія чатів, яка не підлягає обов'язковому зберіганню за законом, видаляється або анонімізується.

9. ПУШ-СПОВІЩЕННЯ

Застосунок може надсилати вам пуш-сповіщення щодо:

- нових повідомлень від менеджерів;
- підтвердження та змін у бронюваннях;
- нагадувань про майбутні поїздки та важливі дії;
- технічних оновлень сервісу;
- у деяких випадках – маркетингових або інформаційних пропозицій.

Надсилання пуш-сповіщень можливе лише за умови, що ви дозволили їх у налаштуваннях операційної системи вашого пристрою. Ви можете змінити налаштування сповіщень у будь-який момент у налаштуваннях пристрою.

10. ПЕРЕДАЧА ДАНИХ ТРЕТІМ ОСОБАМ

Ми можемо передавати ваші персональні дані таким категоріям одержувачів:

- авіакомпаніям та їхнім резерваційним системам;
- готелям, апартаментам та іншим об'єктам розміщення;
- туроператорам та іншим постачальникам туристичних послуг;
- страховим компаніям;
- постачальникам трансферів і наземного транспорту;
- візовим центрам та іншим залученим організаціям (якщо ви звертаєтесь за допомогою у підготовці документів).

При цьому ми діємо як технічний посередник: ви надаєте дані, а ми передаємо їх постачальнику. Ви несете відповідальність за коректність та повноту наданих даних.

11. ОБРОБНИКИ (ТЕХНІЧНІ ПІДРЯДНИКИ)

Для роботи застосунку ми залучаємо таких підрядників:

- Amazon Web Services (AWS) – хостинг, зберігання файлів і обчислення;
- Microsoft Corporation (Azure Document Intelligence) – автоматичне розпізнавання даних із фото документів;
- Google LLC (Firebase) – доставка push-сповіщень і аналітика використання застосунку;
- Telnyx LLC – надсилання SMS з кодами підтвердження.

Кожен з цих підрядників діє на підставі договору з Компанією, який зобов'язує їх обробляти персональні дані лише за нашими вказівками, забезпечувати конфіденційність інформації та застосовувати заходи захисту, рівнозначні тим, яких дотримується Компанія.

12. МІЖНАРОДНІ ПЕРЕДАЧІ ДАНИХ

Ваші дані можуть зберігатися та оброблятися на серверах, розташованих як в Україні, так і в інших країнах. У разі передачі даних до країн, у яких рівень захисту даних може відрізнятися від європейських стандартів, ми вживаємо передбачені законодавством заходи (наприклад, стандартні договірні положення).

13. СТРОКИ ЗБЕРІГАННЯ ТА ВИДАЛЕННЯ ДАНИХ

Ми зберігаємо персональні дані стільки, скільки це необхідно для цілей, з якими вони були зібрані, або для виконання юридичних обов'язків.

Орієнтовно:

- дані облікового запису – протягом строку використання Застосунку та певний період після деактивації (з урахуванням можливих претензій);
- дані для бронювань (у тому числі паспортні) – до завершення поїздки та розумного строку після неї;
- дані чатів – протягом строку, необхідного для надання послуг, вирішення спорів, аудиту;
- фінансові та бухгалтерські дані – протягом строків, установлених законодавством (зазвичай не менше 3–5 років).

13.1. Soft Delete (видалення акаунта в Застосунку)

При натисканні «Видалити акаунт» у Застосунку:

- акаунт маркується як «видалений»;
- дані акаунта (у тому числі історія чатів, профіль, історія поїздок) зберігаються в CRM без фізичного видалення;
- при спробі повторного входу Користувач бачить екран із повідомленням «Акаунт видалено» та можливістю відновлення акаунта;

- дані такого акаунта не використовуються для прямих маркетингових розсилок, але можуть оброблятися для виконання юридичних обов'язків та захисту прав Компанії.

13.2. Hard Delete (остаточне видалення)

Для повного видалення персональних даних Користувач може подати запит на адресу: support@alterego.travel

Після отримання запиту уповноважений співробітник Компанії:

- 1) ідентифікує Користувача та уточнює обсяг даних, що підлягають видаленню (за потреби);
- 2) підтверджує прийняття запиту;
- 3) протягом до 30 календарних днів здійснює безповоротне видалення персональних даних з робочих систем, окрім даних, зберігання яких вимагається законом (зокрема, бухгалтерська документація);
- 4) повідомляє Користувача про виконання запиту.

Після Hard Delete персональні дані, що не підлягають обов'язковому зберігання, видаляються або анонімізуються.

14. БЕЗПЕКА ДАНИХ

Ми застосовуємо технічні та організаційні заходи для захисту персональних даних, зокрема:

- шифрування даних під час передачі (HTTPS/SSL);
- обмеження доступу до інформаційних систем за принципом «необхідного мінімуму»;
- контроль доступу та автентифікацію співробітників;
- резервне копіювання та моніторинг доступів;
- внутрішні політики конфіденційності та навчання персоналу.

Жоден онлайн-сервіс не може гарантувати абсолютну безпеку, однак ми докладемо всіх розумних зусиль для захисту ваших даних.

15. ВАШІ ПРАВА

Ви маєте право (у межах, визначених законодавством):

- знати, чи обробляємо ми ваші персональні дані;
- отримати доступ до своїх даних та їх копію;
- вимагати виправлення неточних або застарілих даних;
- вимагати обмеження обробки у певних випадках;
- заперечувати проти обробки на підставі законного інтересу;
- подати запит на видалення даних (Hard Delete);
- відкликати згоду, якщо обробка базується на згоді;
- подати скаргу до компетентного органу із захисту даних.

Для реалізації прав ви можете звернутися на: support@alterego.travel

16. ДІТИ

Застосунок призначений лише для повнолітніх осіб (18+). Ми свідомо не збираємо дані осіб, молодших 18 років. Якщо ми дізнаємось, що отримали такі дані, ми вживемо заходів для їх видалення.

17. ЗМІНИ ЦІЄЇ ПОЛІТИКИ

Ми можемо час від часу оновлювати цю Політику. Нова редакція набуває чинності з моменту публікації в Застосунку, якщо інше не передбачено прямо.

18. КОРПОРАТИВНІ ЗМІНИ (ЗЛИТТЯ ТА ПОГЛИНАННЯ)

У разі реорганізації, злиття, придбання або продажу бізнесу Компанії персональні дані можуть бути передані правонаступнику за умови дотримання ним рівня захисту даних, еквівалентного або вищого за встановлений цією Політикою.

19. COOKIES ТА ПОДІБНІ ТЕХНОЛОГІЇ

Ми можемо використовувати файли cookies та подібні технології (наприклад, мобільні SDK) для:

- автентифікації користувачів;
- збереження налаштувань;
- забезпечення стабільної роботи Застосунку;
- аналітики та покращення продуктивності.

Cookies не використовуються для вашої прямої ідентифікації поза межами Застосунку. Ви можете керувати дозволами на збирання певних даних через налаштування свого пристрою.

20. ЗАПОБІГАННЯ ШАХРАЙСТВУ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ

Ми можемо обробляти певні дані з метою:

- виявлення та запобігання шахрайству;
- виявлення та запобігання несанкціонованому доступу до акаунтів;
- перевірки підозрілих дій у чатах;
- забезпечення технічної та операційної безпеки Застосунку.

У разі необхідності та відповідно до вимог законодавства ми можемо передавати дані компетентним державним органам.

21. КОНТАКТИ

З усіх питань, пов'язаних із захистом персональних даних, ви можете звернутися:

Email: support@alterego.travel