

Политика конфиденциальности

(Privacy)

Дата вступления в силу: 21 марта 2026

Документ регулирует обработку персональных данных и технической информации при использовании сайта, личного кабинета, оплаты подписки и способов входа в Fluency VPN.

Политика подготовлена под цифровой VPN-сервис с учетом ключевых требований российского законодательства о персональных данных, информации, защите прав потребителей и электронных коммуникациях.

1. Общие положения

Настоящая Политика конфиденциальности определяет порядок обработки и защиты персональных данных пользователей сервиса Fluency VPN, размещенного по адресам fluencyvpn.ru и fluencyvpn.ru/dashboard, а также связанных цифровых интерфейсов, форм, личного кабинета, каналов поддержки и иных страниц, прямо ссылающихся на данный документ.

Политика применяется к данным, которые оператор получает при регистрации аккаунта, авторизации по email, Telegram или Google, оформлении и использовании подписки, обращении в поддержку, прохождении антибот-проверок, использовании конфигураций и ссылок доступа, а также при ином законном взаимодействии с сервисом.

Политика не распространяется на сайты, приложения и сервисы третьих лиц, включая Telegram, Google, платежных и инфраструктурных провайдеров, если иное прямо не указано оператором. Пользователь самостоятельно знакомится с документами таких лиц до начала использования их функциональности.

2. Какие данные могут обрабатываться

Оператор обрабатывает только те сведения, которые необходимы для предоставления сервиса, исполнения договора, соблюдения требований закона, защиты аккаунта, предотвращения злоупотреблений и взаимодействия с пользователем.

- идентификационные и учетные данные: email, отображаемое имя, внутренние идентификаторы аккаунта, подтверждение email, Telegram ID, идентификатор Google-аккаунта, иные сведения, которые пользователь передает при привязке способов входа;
- данные аутентификации и безопасности: пароль в защищенном виде, данные о сессиях, refresh-сессиях, токенах доступа, отметках о входах, IP-адресах, устройстве, браузере, операционной системе, результатах защиты от ботов и попытках входа;
- данные о подписке и использовании сервиса: выбранный тариф, сроки действия, статус доступа, привязанные конфигурации, технические события по управлению подпиской, серверные и служебные идентификаторы;
- платежные данные в ограниченном объеме: идентификатор платежа, сумма, валюта, время и статус платежа, служебные метаданные платежного провайдера; полные реквизиты банковских карт оператором не запрашиваются и не хранятся;

- коммуникационные данные: обращения в поддержку, претензии, запросы на удаление данных, сообщения о технических ошибках и иные обращения пользователя;
- технические данные сайта и приложения: cookie, localStorage и аналогичные идентификаторы, referrer, UTM-метки, дата и время запроса, журналы ошибок, сведения о загрузке интерфейсов и иная информация, необходимая для стабильности и безопасности.

3. Цели и правовые основания обработки

Оператор обрабатывает данные на основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе для заключения и исполнения договора с пользователем, выполнения обязанностей по закону, защиты законных интересов оператора и пользователя, а также на основании согласия субъекта персональных данных, когда такое согласие требуется.

- создание аккаунта, авторизация, восстановление доступа, подтверждение адреса электронной почты и объединение способов входа;
- предоставление VPN-подписки, формирование конфигураций, отображение статуса доступа, сопровождение подписки и техническая поддержка;
- обработка платежей, подтверждение оплаты, ведение отчетности, проверка мошеннических операций и разрешение спорных ситуаций;
- обеспечение сетевой и учетной безопасности, защита от взлома, злоупотреблений, спама, ботов и иных недобросовестных действий;
- соблюдение требований законодательства, запросов уполномоченных органов, судебных актов и процедур внутреннего комплаенса;
- направление сервисных уведомлений, связанных с регистрацией, безопасностью, оплатой, подпиской, изменением условий, техническими работами и иными значимыми событиями;
- маркетинговые и информационные рассылки только при наличии отдельного согласия пользователя либо на ином допустимом законом основании, с возможностью отказаться от них в любой момент.

4. Cookies, локальное хранилище и технические идентификаторы

Сервис использует cookie, localStorage и аналогичные технологии для аутентификации, сохранения состояния сессии, работы личного кабинета, защиты от повторных запросов, прохождения проверок безопасности, корректной работы платежного и авторизационного сценариев, а также для диагностики ошибок.

Отключение cookie или очистка локального хранилища может привести к невозможности входа, потере активной сессии, повторному прохождению проверки безопасности и некорректной работе отдельных разделов сервиса.

5. Сроки обработки и хранения данных

Данные хранятся не дольше, чем это необходимо для достижения заявленных целей обработки, исполнения договора, разрешения претензий, обеспечения безопасности сервиса и соблюдения

обязательных сроков хранения, установленных законом или требованиями бухгалтерского, налогового и иного учета.

После достижения цели обработки, прекращения договора, отзыва согласия либо получения законного требования пользователя о прекращении обработки оператор прекращает обработку и удаляет, обезличивает или блокирует данные, если иное не требуется законодательством Российской Федерации, защитой прав оператора или урегулированием спора.

6. Передача данных третьим лицам

Оператор вправе передавать данные третьим лицам или поручать обработку в объеме, необходимом для функционирования сервиса и достижения указанных целей, при условии соблюдения требований закона, конфиденциальности и разумных мер безопасности.

- платежным провайдерам и банкам для приема и подтверждения оплаты;
- провайдерам внешней авторизации и идентификации, если пользователь выбирает вход через Telegram или Google;
- провайдерам антибот-проверки и защиты от автоматизированных атак, включая Cloudflare Turnstile и аналогичные решения;
- хостинг-, почтовым, облачным, CDN- и иным инфраструктурным провайдерам, поддерживающим работу сайта, приложения и служебных систем;
- государственным органам, судам, правоохранительным органам и иным лицам, если обязанность раскрытия прямо предусмотрена законом или обязательным актом.

7. Трансграничная обработка и внешние сервисы

При использовании внешней авторизации, антибот-проверок, почтовых и инфраструктурных сервисов отдельные сведения могут обрабатываться провайдерами за пределами Российской Федерации. Оператор учитывает применимые требования законодательства о персональных данных, включая правила о трансграничной передаче, когда такие правила подлежат применению.

Если пользователь не желает передавать данные внешним сервисам авторизации, он может использовать стандартный вход по email и паролю, если такой способ доступен для соответствующего сценария.

Организация записи, систематизации, накопления, хранения, уточнения и извлечения персональных данных граждан Российской Федерации осуществляется с учетом требований законодательства Российской Федерации, включая требования о локализации, в тех случаях, когда они применимы к оператору и соответствующему способу обработки.

8. Меры защиты данных

Оператор применяет разумные правовые, организационные и технические меры для защиты данных от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения и иных неправомерных действий. К таким мерам могут относиться разграничение доступа, регистрация действий, защита каналов передачи, хранение

паролей в виде криптографических хэшей, средства антибот-защиты, мониторинг инцидентов и процедуры внутреннего контроля.

При этом ни один способ передачи данных через интернет и ни одна информационная система не могут гарантировать абсолютную безопасность. Пользователь также обязан соблюдать разумные меры цифровой гигиены: использовать надежный пароль, не передавать коды и токены третьим лицам, своевременно сообщать о компрометации аккаунта.

9. Права пользователя

Пользователь как субъект персональных данных вправе запрашивать сведения об обработке своих данных, требовать уточнения, блокирования или удаления неточных, устаревших, незаконно полученных или не нужных для заявленной цели данных, отзывать согласие в предусмотренных законом случаях, ограничивать маркетинговые коммуникации и защищать свои права и законные интересы иными способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

Запросы по персональным данным направляются на адрес support@fluencyvpn.ru. Для защиты аккаунта оператор вправе запросить сведения, подтверждающие личность заявителя и его связь с аккаунтом. Если удаление отдельных данных невозможно из-за требований закона, безопасности, бухгалтерского учета или текущего спора, оператор сообщит об этом пользователю отдельно.

10. Изменение политики

Оператор вправе обновлять настоящую Политику в случае изменения законодательства, инфраструктуры сервиса, способов авторизации, антибот-защиты, платежной модели, состава обрабатываемых данных или внутренних процедур. Актуальная редакция размещается на сайте с указанием даты обновления.

Продолжение использования сервиса после публикации новой редакции означает ознакомление пользователя с обновленным документом в той мере, в которой это допускается законодательством Российской Федерации.

Контакт для обращений: support@fluencyvpn.ru