

Політика конфіденційності RestoOS

Які дані ми обробляємо, навіщо, кому передаємо і скільки зберігаємо.

Редакція від 28 вересня 2026 · 11 розділів

Правова основа: Закон України «Про захист персональних даних» № 2297-VI

Пов'язані документи: Договір публічної оферти, Додаток 1

Статус: робоча чернетка. Документ підготовлено для передачі юристу. Він не є юридичною консультацією. Місця, позначені як **потребує рішення**, вимагають рішення власника, бухгалтера або юриста перед публікацією.

Коротко

Питання	Відповідь
Чи стежить сайт за відвідувачем?	Ні. Ні аналітики, ні лічильників, ні рекламних пікселів
Чи передається щось стороннім сервісам?	Ні. Сайт не робить жодного зовнішнього запиту
Чи ставить куки?	Ні
Чи є форма, яка збирає дані?	Ні. Звернення надходять електронною поштою
Що зберігає платформа?	Дані закладу й дані працівників — за окремим Дорученням
Чи бачить AI прізвища працівників?	Ні. Замість них передаються умовні мітки — і в даних, і в тексті, який ви пишете
Куди йдуть дані для AI?	Провайдеру моделі Anthropic (США). Для навчання моделей не використовуються
Де стоїть сервер?	У Німеччині (Hetzner Online GmbH)
Чи продаємо дані?	Ні. Ніколи й нікому

1. Хто обробляє дані

Володільцем персональних даних, зібраних через сайт і в межах надання доступу до платформи RestoOS, є **потребує рішення** (далі — «ми»).

Контакт для будь-яких питань щодо цієї Політики: **потребує рішення**.

2. Сайт

2.1. Чого ми не робимо

На сайті RestoOS немає:

- систем вебаналітики (Google Analytics, Meta Pixel, Hotjar тощо);
- рекламних і трекінгових пікселів;
- куки-файлів;
- локального сховища браузера (localStorage, sessionStorage);
- форм, що збирають персональні дані.

Ми не будуємо профіль відвідувача, не відстежуємо його поведінку між сайтами й не передаємо жодних даних рекламним мережам.

2.2. Що технічно відбувається під час відвідування

Зовнішніх запитів немає. Сайт не звертається до жодного стороннього сервера. Шрифти розміщені на нашому сервері, тому під час перегляду сайту дані вашого браузера — зокрема IP-адреса — не передаються ані Google, ані будь-кому іншому.

Платформа так само не завантажує нічого зі сторонніх серверів. Звернення до штучного інтелекту йдуть на **наш** сервер, а вже звідти — провайдеру моделі (розділ 4). Єдиний виняток, на який ми не впливаємо, — голосовий ввід (п. 3.6).

Журнали сервера. Наш вебсервер, як і будь-який інший, веде технічні журнали звернень: IP-адреса, час, запитана сторінка, тип браузера. Вони потрібні для працездатності та захисту від атак, зберігаються **не довше 30 днів** і не використовуються для профілювання.

2.3. Звернення до нас

На сайті є два шляхи звернутись, і в обох ви самі вирішуєте, що нам залишити.

Форма «Заявка на підключення». Ви вводите ім'я, назву закладу й місто, електронну адресу та, за бажанням, телефон або Telegram. Поле згоди — обов'язкове: без нього форма не надсилається. Разом із заявкою ми зберігаємо технічні дані звернення: час, IP-адресу (для захисту від автоматичних розсилок) і сторінку, з якої ви написали.

Що відбувається далі: заявка зберігається на нашому сервері, ми отримуємо сповіщення, ви отримуєте на вказану адресу короткий опис платформи й посилання на нього. Розсилок ми не робимо: жодних листів, крім відповіді на вашу заявку й матеріалів, які ви попросили, не надсилаємо. Контакти нікому не передаємо й не продаємо.

Заявки зберігаються **12 місяців** з моменту звернення, якщо не переросли в договір; якщо переросли — як ділове листування, за строком нижче. Видалити раніше — на ваш запит на адресу з розділу 1.

Пряме листування поштою. Кнопка «Почати з платформою» відкриває поштову програму відвідувача. Ми отримуємо лише те, що ви надіслали: зазвичай ім'я, електронну адресу, назву закладу й текст звернення.

Ці дані використовуються **виключно** щоб відповісти вам, узгодити умови та за потреби виставити рахунок. Правова підстава — ваше звернення до нас (вчинення дії, спрямованої на укладення договору).

Листування зберігається **3 роки** після останнього контакту — стандартний строк для ділового листування й бухгалтерських потреб. Раніше — на ваш запит.

3. Платформа

3.1. Дані закладу

Після підключення в платформі зберігаються дані вашого закладу: рецептури й техніко-технологічні карти, довідник сировини та закупівельні ціни, залишки, продажі, показники прибутковості, документи, які ви завантажили самостійно.

Ці дані належать вам. Ми обробляємо їх виключно для надання послуги за Договором і не використовуємо у власних цілях.

3.2. Персональні дані працівників

Платформа зберігає імена користувачів і показники роботи персоналу залу. Щодо цих даних **ви є володі-льцем, а ми — розпорядником**: обробляємо їх за вашим дорученням.

Повний і вичерпний перелік того, які саме дані обробляються, з якою метою, хто має доступ і скільки вони зберігаються, викладено в **Додатку 1** до Договору. Цей документ — невід’ємна частина Договору, і ми радимо прочитати саме його, а не лише цю Політику.

3.3. Чого платформа не збирає

- дані особливої категорії за ст. 7 Закону (походження, переконання, членство в організаціях, стан здоров’я, біометрія тощо);
- персональні дані **гостей** вашого закладу — платформа працює зі знеособленими показниками продажів;
- дані з ваших систем понад ті, що потрібні для роботи модулів.

3.4. Локальне збереження в браузері

Робочі дані закладу — рецептури, склад, продажі, налаштування — платформа зберігає в локальному сховищі вашого браузера (`localStorage`), щоб зміни не губилися між сеансами. Там само зберігаються рішення, які ви попросили асистента запам’ятати, і ключ доступу закладу.

Якщо заклад підключено ключем, кожна зміна за кілька секунд іде **резервною копією** на наш сервер (п. 3.5). Очищення браузера тоді не означає втрати: дані відновлюються з копії.

3.5. Що надходить на наш сервер

Щоб асистент міг відповідати, на наш сервер надходить **розрахований зріз** закладу: показники продажів і прибутковості, меню з собівартістю, склад, показники персоналу (без імен — див. п. 4.2), вміст бази знань. Зріз тримається в оперативній пам’яті сервера **не довше 2 годин** і замінюється свіжим; на диск він не записується.

Резервні копії даних закладу — повний набір робочих даних, включно з показниками персоналу. Ми тримаємо останні 20 версій і по одній на день за 30 днів. Доступ до копій має лише той, у кого є ключ закладу: ключ на сервері зберігається тільки у вигляді хешу.

Облік запитів — скільки повідомлень асистенту надіслано цього місяця, усього й по кожному користувачу. Користувач тут позначений умовною міткою, не іменем.

Раз на добу платформа надсилає **зведені показники дня**: виручку, фудкост, бар-кост, середній чек, prime cost, кількість чеків і перелік сигналів уваги. Персональних даних у них немає. З них будується динаміка та щоденне зведення (п. 4.5).

3.6. Голосовий ввід

Розпізнавання мовлення виконує **ваш браузер**, а не ми. Залежно від браузера аудіо може оброблятися на серверах його розробника (у Chrome — Google, у Safari — Apple) за їхніми правилами. Ми аудіо не отримуємо й не зберігаємо — до нас доходить лише розпізнаний текст, який далі обробляється як звичайне повідомлення. Якщо це неприйнятно, користуйтеся клавіатурою: решта функцій працює так само.

4. Штучний інтелект

4.1. Що передається в мовну модель

Для роботи AI-асистента, AI-розборів і щоденного зведення провайдеру мовної моделі передається:

- текст ваших повідомлень асистенту;
- ті частини зрізу закладу (п. 3.5), які асистент запросив для відповіді: показники продажів і прибутковості, рецептури, довідник сировини, склад, норми відходів, показники персоналу під умовними мітками, вміст бази знань;
- файли, які ви самі додали до повідомлення: прайси, накладні, фото, документи;
- рішення, які ви попросили асистента запам'ятати;
- ваша роль у платформі (власник, шеф-кухар тощо) — щоб відповідь була по суті.

4.2. Що НЕ передається

Прізвища та імена працівників у модель не передаються. Замість них використовуються умовні мітки виду «Офіціант-1», а справжнє ім'я підставляється у відповідь уже на вашому пристрої. Ви бачите звичне ім'я, модель — ні.

Це не наміри, а реалізований технічний захід: у платформі є окрема функція, яка підміняє імена перед відправкою й повертає їх при показі. Вона застосовується до показників персоналу, до тексту, який ви пишете або диктуєте, і до текстових файлів, які ви додаєте.

Чого ця функція зробити не може. Фото, скани й PDF-файли передаються як є: ім'я на фото накладної чи в підписі документа підмінити неможливо. Якщо такий файл містить персональні дані — перед відправкою їх варто закрити.

4.3. Провайдери

Провайдер моделі — Anthropic PBC (США), модель Claude, через комерційний API.

- **Навчання.** Anthropic за замовчуванням не використовує вхідні й вихідні дані комерційного API для навчання своїх моделей. Виняток — якщо клієнт сам надсилає відгук через кнопки оцінки. У платформі таких кнопок немає. Джерело: privacy.claude.com, стаття «Is my data used for model training?», редакція від 18.08.2026.

- **Зберігання.** Anthropic видаляє вхідні й вихідні дані API протягом 30 днів. Якщо запит автоматично позначено як порушення правил використання, дані можуть зберігатися до 2 років. Джерело: privacy.claude.com, стаття «How long do you store my organization's data?», редакція від 01.07.2026.

Хостинг — Hetzner Online GmbH, дата-центр у Нюрнберзі (Німеччина, ЄС).

Про зміну провайдерів ми повідомляємо за 30 днів (п. 6.3 Додатка 1).

4.4. Пошук в інтернеті

Асистент може шукати відкриту інформацію: ціни, конкурентів, новини ринку. Пошуковий запит формує модель, виконує його провайдер моделі. У запит не потрапляють імена працівників; назва закладу чи міста може потрапити, якщо без неї питання не має сенсу. Відповіді з інтернету подаються з посиланнями на джерела, і за їхню точність відповідають автори цих джерел.

4.5. Щоденне зведення

Щоранку сервер автоматично, без вашої дії, готує коротке зведення за зведеними показниками дня (п. 3.5). Для цього показники передаються провайдеру моделі так само, як під час звичайного запиту. Зведення — це рекомендація для вас, а не рішення: воно нічого не змінює в платформі.

4.6. Чого ми не робимо з вашими даними

- не використовуємо для навчання власних моделей;
- не включаємо у зведену статистику, доступну іншим клієнтам;
- не показуємо ваші показники іншим закладам — ні в якому вигляді, навіть знеособленому, без вашої окремої письмової згоди.

5. Кому ми передаємо дані

Ми не продаємо, не здаємо в оренду й не передаємо дані рекламним чи маркетинговим компаніям — ніколи.

Дані передаються лише тим, без кого сервіс не працює:

Кому	Навіщо	Що саме
Hetzner Online GmbH, Німеччина	Розміщення сайту, платформи й сервера асистента	Дані закладу, у зашифрованому каналі
Anthropic PBC, США	Робота AI-функцій, пошук в інтернеті	Показники закладу без імен працівників, текст запитів, додані файли
Платіжний сервіс	Приймання оплат	Реквізити платника
Державні органи	Лише за письмовою вимогою в межах закону	За обсягом вимоги

Ми залишаємось відповідальними за дії залучених провайдерів.

Транскордонна передача. Сервер розміщено в Німеччині (ЄС), провайдер моделі — у США. Отже, дані передаються за межі України. [ПЕРЕВІРИТИ З ЮРИСТОМ: правову підставу передачі до США за ст. 29 Закону — виконання договору чи окрема згода; і чи достатньо для цього акцепту Договору.]

6. Скільки зберігаються дані

Категорія	Строк
Листування щодо звернення	3 роки після останнього контакту
Дані закладу в платформі	Строк дії Договору + 30 днів на вивантаження
Персональні дані працівників	Так само, за Додатком 1
Технічні журнали сервера	30 днів — обмеження налаштоване на сервері, старіші видаляються автоматично
Зріз закладу для асистента	До 2 годин в оперативній пам'яті; на диск не записується
Зведені показники дня й щоденні зведення	Строк дії Договору + 30 днів, потім видаляються разом із даними закладу
Запити й відповіді в провайдера моделі	До 30 днів за правилами Anthropic (до 2 років, якщо запит позначено як порушення)
Рішення, які запам'ятав асистент	У вашому браузері, доки ви їх не видалите
Резервні копії даних закладу	Останні 20 версій + по одній на день за 30 днів; після припинення Договору — разом з усіма даними закладу
Щоденні архіви баз сервера	14 днів
Облік запитів	Строк дії Договору + 30 днів
Бухгалтерські документи	За строками законодавства про бухоблік

7. Ваші права

За ст. 8 Закону ви маєте право:

- знати, які ваші дані ми обробляємо, з якою метою і кому передаємо;
- отримати доступ до них;
- вимагати виправлення неточних даних;
- вимагати видалення або обмеження обробки;
- заперечувати проти обробки;
- звернутися зі скаргою до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

Як скористатися. Напишіть на **потребує рішення**. Ми відповідаємо протягом **10 робочих днів**.

Якщо ви працівник закладу-клієнта і питання стосується ваших показників у платформі — зверніться до свого роботодавця: володільцем цих даних є він, а ми діємо за його дорученням. Якщо звернення надійде до нас, ми передамо його роботодавцеві протягом 3 робочих днів.

8. Безпека

- обмін даними — тільки зашифрованим з'єднанням (HTTPS/TLS);
- доступ у платформі розмежований за ролями;
- з нашого боку доступ мають лише ті, кому він потрібен для налаштування й підтримки, під зобов'язанням про нерозголошення;
- сервер журналює звернення (час, IP-адреса, адреса запиту) і зберігає журнал 30 днів;
- [У РОЗРОБЦІ: журнал дій користувачів усередині платформи — хто й коли відкривав чи змінював дані. До його запуску цей пункт не діє.]
- у разі інциденту з даними ми повідомляємо клієнта **протягом 24 годин**.

Жодна система не є абсолютно захищеною, і ми не обіцяємо неможливого. Ми обіцяємо вжиті заходи й чесне повідомлення, якщо щось станеться.

9. Діти

Платформа призначена для професійного використання суб'єктами господарювання і не адресована особам молодше 18 років. Ми свідомо не збираємо дані дітей.

10. Зміни до Політики

Про суттєві зміни ми повідомляємо не пізніше ніж за **30 календарних днів** — електронною поштою й у самій платформі. Дата чинної редакції завжди вказана внизу цього документа.

11. Контакти

Володілець:	[РІШЕННЯ: ФОП ПІБ]
РНОКПП:	[РІШЕННЯ]
Адреса:	[РІШЕННЯ]
Email:	[РІШЕННЯ]

Редакція від: _____