Поддержка, претензии и обращения по персональным данным

Редакция от 19.10.2026

Куда обратиться

Поддержка, платежи, документы и претензии: support@chinascout.ru. Вопросы персональных данных: privacy@chinascout.ru. Телефон: +7 (995) 795-47-78. Бумажное обращение можно направить по адресу ООО «ЧАЙНАСКАУТ» из реквизитов. Обращения принимаются в том числе после окончания подписки и закрытия аккаунта.

Что указать в обращении

Вопрос	Минимальные сведения
Работа сайта	Страница или раздел, время возникновения проблемы, описание действий и результата; при необходимости — снимок экрана без лишних личных данных
Платёж	Аккаунт, номер заказа или счёта либо дата и сумма операции, содержание вопроса
Счёт, ежемесячный акт или согласованный УПД	Заказчик, номер заказа или счёта, период доступа, нужный документ и контакт для его передачи
Исправление документа	Документ, номер и дата, конкретное расхождение и правильные сведения
Отказ с возвратом	Аккаунт и сведения для поиска платежа, однозначное требование прекратить соответствующий доступ и вернуть остаток
Жалоба на профиль или материал	Ссылка или сведения для поиска публикации, описание нарушения и подтверждающие материалы при наличии
Персональные данные	Контакт для ответа, сведения для поиска аккаунта и конкретное требование; особенности формального запроса приведены ниже

Укажите контакт для ответа и приложите только относящиеся к вопросу материалы. Не направляйте пароль, код безопасности карты, полный номер карты, паспорт или чужие документы без запроса и безопасного канала. Избыточные вложения могут быть удалены или возвращены отправителю.

Документы и состояние обращения

Чтобы получить счёт, акт, согласованный УПД, расчёт возврата или исправление, напишите на support@chinascout.ru с указанными выше сведениями. Ежемесячный акт или согласованный УПД для ИП и организаций относится к фактически предоставленному доступу; наличие предоплаты за несколько месяцев не означает оказания услуги за весь будущий срок. Условия передачи документов определяются применимой офертой.

В разделе «Счета» можно раскрыть оплаченный счёт, открыть «Отказ и возврат» и посмотреть состояние относящихся к нему заявок. Обращения по более ранним счетам

доступны отдельно в том же разделе. Просмотр расчёта не является отказом от подписки; последствия и объём отказа показываются перед подтверждением.

Чтобы узнать состояние обращения или добавить сведения, ответьте в той же переписке. Укажите номер обращения, если он сообщён, либо дату и тему предыдущего письма. Если в письме несколько требований, они рассматриваются раздельно; обязательный срок каждого требования сохраняется. Обращение регистрируется, дата получения сохраняется.

Обращения по персональным данным

В клиентском кабинете откройте «Аккаунт» → «Данные и согласия», в кабинете компании — «Приватность». На странице доступны вкладки «Уведомления», «Данные и согласия» и «Обращения»: настройки рекламных сообщений, управление согласиями и отправка запросов по персональным данным. Эти возможности не требуют действующей подписки.

Запросы принимаются на privacy@chinascout.ru и по адресу: 392028, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Полынковская, д. 61, кв. 4. Письмо, поступившее через поддержку, передаётся для исполнения с сохранением первоначальной даты получения. Приём обращений сохраняется после закрытия аккаунта.

Для формального запроса о предоставлении сведений об обработке и ознакомлении с данными часть 3 статьи 14 Федерального закона № 152-ФЗ предусматривает номер документа, удостоверяющего личность субъекта или его представителя, дату выдачи и выдавший орган; сведения об отношениях с оператором либо иное подтверждение обработки; подпись заявителя. Электронный документ подписывается электронной подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации. Обязательная копия паспорта для каждого обращения не требуется. Представитель подтверждает полномочия. Если сведений недостаточно, оператор объясняет, что и каким способом необходимо уточнить; обычное письмо не оставляется без рассмотрения только из-за формы.

Сведения об обработке и возможность ознакомиться с данными предоставляются безвозмездно в течение 10 рабочих дней с момента обращения или получения запроса. В предусмотренном законом случае срок может быть продлён не более чем на 5 рабочих дней с мотивированным уведомлением до истечения первоначального срока. Ответ предоставляется в форме обращения, если заявитель не указал другую, без раскрытия чужих персональных данных при отсутствии законного основания. Мотивированный отказ направляется в те же установленные законом сроки.

Исправление подтверждённых неполных, неточных или неактуальных данных, а также уничтожение подтверждённо незаконно полученных или ненужных для заявленной цели данных выполняются в течение 7 рабочих дней со дня представления соответствующих сведений. При выявлении неправомерной обработки она прекращается в течение 3 рабочих дней с даты выявления; если обеспечить правомерность невозможно, данные уничтожаются в течение 10 рабочих дней с той же даты. На период проверки применяются предусмотренные законом меры блокирования.

По отзыву согласия обработка прекращается, а данные, сохранение которых больше не требуется, уничтожаются в течение 30 календарных дней с даты получения отзыва, с учётом предусмотренных законом оснований для продолжения обработки. Отдельное требование прекратить обработку исполняется в течение 10 рабочих дней; допускается продление не более чем на 5 рабочих дней с мотивированным уведомлением. Исключения определяются частью 5.1 статьи 21 Федерального закона № 152-ФЗ. Если в обращении заявлены оба требования, общий срок уничтожения не продлевает срок прекращения обработки.

Рекламные контакты прекращаются немедленно по требованию. Согласие на распространение персональных данных прекращается с момента получения требования, содержащего фамилию, имя, отчество при наличии, контакт и перечень соответствующих данных; дальнейшее раскрытие на этом основании прекращается. Для требования к лицу, нарушившему правила обработки ранее разрешённых к распространению данных, часть 14 статьи 10.1 устанавливает 3 рабочих дня либо применимый срок исполнения решения суда.

Проверка личности, уточнения и ожидание ответа привлечённого исполнителя сами по себе не приостанавливают законные сроки. Оператор не удаляет данные, которые обязан или вправе сохранять на самостоятельном законном основании, и объясняет заявителю основание и объём сохранения. Невозможность своевременно уничтожить данные не даёт права продолжать их обычное использование: в случаях части 6 статьи 21 применяются блокирование и уничтожение в пределах 6 месяцев, если иной срок не установлен федеральным законом. Субъект вправе обратиться в Роскомнадзор или суд; предварительное обращение в поддержку для этого не обязательно.

Возвраты

Отказ от текущей подписки Client Premium с требованием возврата остатка принимается через поддержку или на support@chinascout.ru. Перед отправкой формы «Отказ и возврат» клиенту сообщается о прекращении Premium и предлагается явно подтвердить отказ от текущей подписки. Открытие формы или предварительный вопрос не являются отказом. Для однозначного отказа по электронной почте дополнительное подтверждение в кабинете не требуется.

Доступ по подписке Premium и будущие списания прекращаются при получении явного отказа клиента, в этот же момент фиксируется точный остаток оплаченного времени. Ручная проверка платежа и суммы не переносит дату расчёта на одобрение и не уменьшает возврат за время обработки. Кабинет, платежи и поддержка остаются доступны. Простое отключение будущего автопродления сохраняет доступ до конца оплаченного периода. Расчёт и обязательные права — правила возврата; обращения о недостатках и нарушениях платежа рассматриваются отдельно.

Внешние сделки, проверка компаний и нарушения правил

Клиент может сообщить о нарушении со стороны компании, а компания — о ложных сведениях, подмене заказчика, мошеннической заявке, спаме или другом злоупотреблении. Также принимаются обращения о неточности или актуальности отметки «Проверенная компания». Используйте доступную поддержку либо support@chinascout.ru; действующая платная подписка для обращения не требуется.

По возможности укажите профиль, заявку или переписку, суть события и относящиеся к нему материалы. Отсутствие полного комплекта документов не препятствует регистрации. Не направляйте пароли, коды доступа, полные данные банковской карты или избыточные сведения третьих лиц.

ChinaScout отдельно определяет, касается ли обращение исполнения внешнего договора, правил взаимодействия и размещения либо собственных действий платформы. Оператор проверяет относящиеся к обращению сведения в пределах своих полномочий, при необходимости запрашивает объяснения и принимает предусмотренные правилами меры. Жалоба сама по себе не доказывает нарушение; временные ограничения при риске продолжающегося злоупотребления должны иметь основания и быть соразмерными.

Рассмотрение обращения не означает принятия ChinaScout внешнего долга, обязанности взыскать деньги, обеспечить покупку или разрешить спор вместо суда. Требования к собственной работе и сведениям ChinaScout не отклоняются только по причине участия третьего лица. Заявителю сообщаются результат и способ обжалования с соблюдением ограничений на раскрытие чужих данных.

Обращение через сервис не является обязательной платной процедурой и не ограничивает обращение к контрагенту, в суд или уполномоченный орган. Применимые обязательные сроки и предусмотренный законом досудебный порядок сохраняются. За содержание собственного ответа и исполнение своих обязанностей ChinaScout отвечает по закону и договору.

Идентификация заявителя

Перед раскрытием данных, экспортом, изменением реквизитов или банковским возвратом оператор проверяет, что запрос поступил от владельца аккаунта или надлежащего представителя. Проверка должна быть пропорциональна риску и не должна требовать отправки лишних документов по обычной электронной почте. При сомнении оператор сообщает, какие минимально необходимые сведения следует уточнить. При подтверждении действительности ранее полученного отказа сохраняется первоначальное время его получения; проверка не превращается в разрешение на прекращение договора.

Ответ и обжалование

Ответ содержит результат, фактические основания, необходимые дальнейшие действия и ссылку на применимый документ. Внутренний контрольный срок не заменяет срок, установленный законом. Отказ должен быть мотивированным и не может лишать заявителя права обратиться в суд, регулятору или платёжному провайдеру.

Обращения принимает генеральный директор Мещеряков Всеволод Юрьевич. После закрытия аккаунта обращения принимаются по указанным каналам.