

Сведения об ИТ-деятельности и использовании искусственного интеллекта

Редакция от 27 октября 2026 г. · раскрытие для пользователей, партнёров и контрагентов

1. Общие сведения

1.1. Настоящий документ раскрывает сведения об информационно-технологической деятельности ООО «Ресторан.ру» (далее — «Компания») и о применении технологий искусственного интеллекта (далее — «ИИ») в продуктах и сервисах Компании.

1.2. Компания является оператором информационного ресурса restoran.ru — медийно-справочной платформы и сервиса бронирования, объединяющей каталог заведений общественного питания, редакционные материалы, инструменты бронирования столиков и организации мероприятий, а также программное обеспечение для заведений «Кабинет заведения».

1.3. Компания зарегистрирована как средство массовой информации (свидетельство о регистрации СМИ № ФС 77-20474) и осуществляет деятельность в области информационных технологий, разработки программного обеспечения, обработки данных и рекламы.

1.4. Документ публикуется в открытом доступе и актуализируется при существенном изменении состава продуктов, технологий или практик применения ИИ.

2. Направления ИТ-деятельности

Направление	Содержание
Разработка программного обеспечения	Собственная разработка веб-платформы, мобильных приложений (iOS, Android), административных панелей и сервиса «Кабинет заведения».
Информационные системы и базы данных	Ведение каталога заведений, справочников, меню, отзывов и рейтингов; обработка и хранение структурированных данных.
Электронные сервисы бронирования	Приём, подтверждение, изменение и отмена бронирований; передача заявок заведениям и партнёрам; учёт оказанных услуг.
Обработка данных и аналитика	Обезличенная аналитика посещаемости, конверсии бронирований, эффективности размещения; отчётность для заказчиков.
Рекламные и рекомендательные сервисы	Размещение рекламных материалов, маркировка рекламы, передача сведений в ЕРИР, персонализированные подборки.
Техническая поддержка и сопровождение	Поддержка пользователей и заказчиков, мониторинг работоспособности, обеспечение информационной безопасности.

3. Продукты и сервисы

3.1. Сайт restoran.ru — медийная платформа с каталогом заведений, редакционными материалами, афишей, подборками и рейтингами.

3.2. Мобильное приложение «Restoran.ru» — клиентский интерфейс для поиска заведений, бронирования и управления визитами.

3.3. Сервис «Кабинет заведения» — программное обеспечение для ресторанов и площадок: управление карточкой, меню, фотографиями, бронированиями, заявками на мероприятия, отчётностью.

3.4. Сервис организации мероприятий — приём заявок на банкеты, корпоративы, свадьбы и иные события, подбор площадок, передача заявок заведениям и партнёрам.

3.5. Партнёрская программа — взаимодействие с сервисами бронирования, консъерж-службами, отелями и event-агентствами по передаче заявок и учёту вознаграждения.

4. Технологическая инфраструктура

4.1. Платформа построена на принципах сервис-ориентированной архитектуры: веб-приложение, API-шлюз, сервисы каталога, бронирования, уведомлений, платежей, аналитики и модерации.

4.2. Данные хранятся в реляционных и документо-ориентированных базах данных, размещённых на серверах на территории Российской Федерации.

4.3. Применяются резервное копирование, мониторинг доступности, журналирование доступа, шифрование каналов передачи данных (TLS), многофакторная аутентификация для административного персонала.

4.4. Компания использует облачные инфраструктурные сервисы российских провайдеров; обработка персональных данных граждан Российской Федерации осуществляется с использованием баз данных, расположенных на территории Российской Федерации.

5. Применение технологий искусственного интеллекта

5.1. Компания применяет ИИ для повышения качества подбора заведений, автоматизации обработки обращений и повышения эффективности редакционных и рекламных процессов.

Функция	Как используется ИИ	Роль человека
Интеллектуальный подбор заведений	Анализ запроса на естественном языке, подбор заведений по кухне, району, бюджету, поводу, составу компании	Пользователь принимает итоговое решение; алгоритм только предлагает варианты
Поиск и автодополнение	Семантический поиск, исправление опечаток, подсказки	Результаты могут быть скорректированы вручную
Генерация описаний и подсказок	Подготовка черновиков описаний заведений, меню, анонсов на основе данных карточки	Публикация только после проверки сотрудником или заказчиком

Функция	Как используется ИИ	Роль человека
Модерация отзывов	Выявление спама, нецензурной лексики, признаков заказных отзывов	Итоговое решение принимает модератор
Обработка обращений	Классификация обращений, подсказки оператору, чат-помощник	Ответственный сотрудник контролирует ответ
Аналитика и прогнозирование	Прогноз загрузки, оценка эффективности размещения, обезличенная аналитика	Решения принимаются сотрудниками
Рекомендации	Формирование персональных подборок и порядка показа	Пользователь может отключить персонализацию

5.2. ИИ-функции не используются для принятия решений, порождающих юридические последствия для пользователей, без участия человека.

5.3. Компания может использовать как собственные модели, так и модели сторонних поставщиков, привлекаемых на условиях конфиденциальности и с запретом использования данных Компании для обучения моделей.

6. Принципы ответственного использования ИИ

6.1. Законность: применение ИИ осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая законодательство о персональных данных, информации и рекламе.

6.2. Прозрачность: пользователи информируются о применении ИИ и рекомендательных технологий, о характере и ограничениях результатов.

6.3. Человеческий контроль: значимые решения, влияющие на права пользователей и заказчиков, принимаются человеком.

6.4. Минимизация данных: для ИИ-функций используются только данные, необходимые для конкретной задачи; по возможности данные обезличиваются.

6.5. Недопущение дискриминации: алгоритмы не должны приводить к необоснованным различиям в доступе к информации по признакам пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений.

6.6. Безопасность: тестирование моделей и промптов, ограничение доступа, защита от утечек и нежелательных генераций.

6.7. Подотчётность: назначены ответственные за применение ИИ, ведётся реестр ИИ-функций и оценка рисков.

7. Управление рисками

7.1. Компания проводит оценку рисков применения ИИ по категориям: качество и достоверность результатов, дискриминация, утечка данных, ошибки генерации, репутационные и правовые риски.

7.2. Для каждой ИИ-функции определяются владелец, описание, используемые данные, ограничения, порядок контроля качества и периодичность пересмотра.

7.3. Перед запуском новых ИИ-функций проводится тестирование на контрольных наборах данных, включая проверку на предвзятость и галлюцинации.

7.4. Инциденты, связанные с ИИ, регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном внутренними регламентами.

8. Данные и конфиденциальность

8.1. Обработка персональных данных в ИИ-функциях осуществляется в соответствии с Политикой в отношении обработки персональных данных.

8.2. Данные заказчиков (сведения о бронированиях, выручке, загрузке) не используются для обучения моделей Компании и не передаются поставщикам моделей иначе как в обезличенном виде или в объёме, необходимом для обработки конкретного запроса.

8.3. Пользователь вправе запросить сведения о применении к нему автоматизированной обработки и возразить против неё в случаях, предусмотренных законом.

8.4. Сроки хранения данных, используемых для ИИ, не превышают сроков, необходимых для достижения целей обработки.

9. Информирование и маркировка

9.1. В интерфейсе Сайта и Приложения ИИ-функции обозначаются поясняющими подписями и иконками.

9.2. Тексты, полностью сгенерированные ИИ и опубликованные без существенной редакторской переработки, сопровождаются пометкой «Сгенерировано с использованием ИИ».

9.3. Рекламные материалы, созданные с использованием ИИ, маркируются в соответствии с требованиями законодательства о рекламе.

9.4. Пользователь вправе сообщить о некорректной работе ИИ-функции через форму обратной связи или на адрес info@restoran.ru.

10. Ограничения

10.1. Результаты ИИ-функций носят рекомендательный и информационный характер, могут содержать неточности и не заменяют проверку фактов.

10.2. Компания не гарантирует, что ИИ-функции будут доступны непрерывно и без ошибок.

10.3. Запрещается использование ИИ-функций для генерации противоправного контента, введения пользователей в заблуждение, обхода ограничений Сайта.

11. Соответствие и стандарты

11.1. Компания учитывает положения Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ, Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ (включая статью 10.2-1 о рекомендательных технологиях), Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ, Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

11.2. При разработке и применении ИИ Компания ориентируется на ГОСТ Р 59277-2020 «Системы искусственного интеллекта. Классификация систем искусственного

интеллекта», положения Национального кодекса этики в сфере искусственного интеллекта и рекомендации Минцифры России.

11.3. Программное обеспечение Компании может включаться в реестр российского программного обеспечения; сведения о включении предоставляются по запросу.

12. Контакты

Вопросы по ИТ-деятельности и применению ИИ: info@restoran.ru

Вопросы по персональным данным: privacy@restoran.ru

ООО «Ресторан.ру», 196621, Санкт-Петербург, г. Павловск, пер. Партизанский, д. 61, стр. 1