Dostar

Политика конфиденциальности

Политика обработки персональных данных платформы Dostar (dostarapp.kz и приложения Dostar)

Редакция 1.1 · дата вступления в силу: 15 ноября 2026 года · Республика Казахстан

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика определяет порядок обработки и защиты персональных данных пользователей платформы Dostar: сайта dostarapp.kz, веб- и мобильных приложений, кабинетов гостя, заведения и сотрудника (далее — Платформа).

1.2. Оператор персональных данных: Товарищество с ограниченной ответственностью «OPENRATE» (ТОО «OPENRATE»), БИН 260140025219, адрес: Республика Казахстан, город Астана, район Нұра, проспект Тұран, дом 52/7, кв. 91, почтовый индекс 010000 (далее — Оператор, «мы»). Контакт по вопросам персональных данных: info@dostarapp.kz. Лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных, назначается приказом Оператора; актуальные контакты публикуются на этой странице.

1.3. Политика разработана в соответствии с Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите» от 21 мая 2013 года № 94-V (далее — Закон о ПДн) и иным применимым законодательством РК.

1.4. Используя Платформу, вы подтверждаете ознакомление с настоящей Политикой. Обработка персональных данных осуществляется на основании вашего согласия, выражаемого при регистрации и в иных предусмотренных интерфейсом случаях, а также на иных основаниях, предусмотренных Законом о ПДн.

1.5. Политика публикуется на казахском и русском языках. Базовая база персональных данных хранится на территории Республики Казахстан.

2. Чьи данные и какие данные мы обрабатываем

Категория субъектов	Персональные данные	Обязательность
Гости (пользователи-физлица)	Номер телефона; имя или псевдоним; аватар (по желанию); данные фискальных чеков, загруженных гостем (заведение, дата, время, сумма, позиции заказа); геопозиция в момент подтверждения визита; технические данные устройства и параметры, используемые для защиты от мошенничества (device fingerprint, IP-адрес); содержимое отзывов (текст, фото, видео) и оценки; история визитов, начислений и трат баллов; внутренние расчётные показатели (уровень активности, показатель достоверности); сообщения в чате AI-ассистента; обращения в поддержку	Телефон, данные чеков и технические данные — необходимы для работы сервиса; остальное — по мере использования функций
Сотрудники	Имя и первая буква фамилии; роль; фото (по	Обработка — только для давших

Категория субъектов	Персональные данные	Обязательность
заведений (участники staff-программы)	желанию); заведение и периоды работы; ранг и достижения в программе; упоминания в отзывах гостей; статистика активности в программе	согласие на участие в staff-программе; публикация профиля — по отдельному согласию
Представители заведений	ФИО, должность, email, телефон, роль в кабинете, журнал действий	Необходимы для исполнения договора с заведением
Лица, упомянутые в отзывах или попавшие в кадр	Имена в текстах отзывов; изображения на фото/видео	Загружающий контент пользователь заверяет наличие согласий; структурная привязка имени к сотруднику — только при его согласии (раздел 6)

2.1. Мы не собираем специальные категории данных (о здоровье, убеждениях и т.п.) и биометрические данные: видеозаписи в отзывах не используются для установления личности.

2.2. Платформа не предназначена для лиц младше 16 лет. Регистрируясь в возрасте от 16 до 18 лет, пользователь подтверждает наличие согласия законного представителя. Участие в розыгрышах и публичный профиль сотрудника доступны только с 18 лет.

3. Цели обработки

Цель	Какие данные задействованы
Регистрация, вход и защита аккаунта (OTP-коды)	Телефон, технические данные
Верификация визитов: распознавание чеков (OCR), проверка геопозиции, защита от повторного использования чеков	Чеки, геопозиция, технические данные
Работа программы лояльности: начисление и списание баллов, миссии, ранги, лидерборды, розыгрыши, мини-игры	История визитов и активности, баланс
Публикация отзывов и рейтингов, работа заведений с обратной связью; использование контента отзывов в промоматериалах Платформы и заведений, в том числе в социальных сетях (по лицензии в Пользовательском соглашении)	Отзывы, оценки, имя/псевдоним, изображение в составе контента, связанные чеки
AI-функции: сводки для заведений, ассистент-консьерж, персональные рекомендации	История заказов и отзывов, сообщения ассистенту (см. раздел 5)
Staff-программа: награды сотрудникам, публичный профиль (по согласию)	Данные сотрудников, упоминания в отзывах
Защита от мошенничества и злоупотреблений	Технические данные, паттерны активности
Сервисные уведомления; рекламные рассылки — только по отдельному согласию	Телефон, push-идентификаторы, сегменты
Аналитика и улучшение сервиса, обучение и настройка алгоритмов — на обезличенных и агрегированных данных	Обезличенные данные (раздел 7)
Исполнение требований законодательства (учёт, ответы на запросы госорганов)	Минимально необходимый объём

4. Источники данных

- непосредственно от вас (регистрация, загрузка чеков и отзывов, обращения);
- автоматически при использовании Платформы (технические данные, журналы);
- от других пользователей (например, имя сотрудника в тексте отзыва гостя);
- от заведений-партнёров (подтверждение периодов работы сотрудника; данные меню и заказов в связке с вашим чеком).

5. Автоматизированная обработка и AI

5.1. Для распознавания чеков и работы ассистентов используются технологии машинного обучения, в том числе внешние провайдеры OCR- и языковых моделей. Передача данных таким провайдерам выполняется в минимально необходимом объёме, по договорам, обеспечивающим конфиденциальность и запрет использования данных в собственных целях провайдера; где это возможно, данные обезличиваются или псевдонимизируются.

5.2. Платформа рассчитывает внутренние показатели (например, показатель достоверности аккаунта, признаки подозрительной активности), которые могут влиять на начисление наград, участие в лидербордах и применение защитных мер. Решения, существенно затрагивающие ваши права (аннулирование начислений, блокировка), не принимаются исключительно автоматически: вы вправе оспорить их, и оспаривание рассматривает человек (порядок — в Пользовательском соглашении).

5.3. Рекомендации и AI-ответы носят информационный характер. Платное продвижение в рекомендациях и каталоге помечается.

6. Кому мы передаём данные

Получатель	Что и зачем	Гарантии
Заведение-партнёр, которое вы посетили	Данные визитов, чеков и отзывов в этом заведении; агрегированный профиль гостя — для программы лояльности и работы с обратной связью	Договорные ограничения: закрытый перечень целей, запрет выгрузки и передачи третьим лицам, запрет рассылок вне Платформы
Провайдеры OCR/AI-моделей	Фрагменты чеков и текстов — для распознавания и генерации ответов	Минимизация, договоры о конфиденциальности; возможна трансграничная передача — выполняется на основаниях, предусмотренных Законом о ПДн, включая ваше согласие
Операторы связи и мессенджеры (SMS/WhatsApp), push-провайдеры	Телефон и тексты уведомлений — доставка OTP и уведомлений	Договоры с провайдерами
Платёжные организации и банки	Данные платежей заведений-партнёров по договорам с ними; платежи Гостей Платформа не принимает	Лицензированные провайдеры
Хостинг и инфраструктура	Хранение и обработка данных	База ПДн — на территории РК; договоры об уровне защиты
Государственные органы	По законным мотивированным запросам	В объёме, требуемом законом

6.1. Структурная привязка упоминания в отзыве к профилю сотрудника (подсветка имени, «стена благодарностей») выполняется только для сотрудников, давших согласие на участие в staff-программе. При отзыве согласия привязка удаляется, а упоминание в тексте гостя деперсонализируется.

6.2. Мы не продаём персональные данные и не передаём их рекламным сетям.

7. Обезличенные данные

7.1. Оператор формирует агрегированные и необратимо обезличенные данные (статистика визитов, чеков, предпочтений — без возможности установить лицо). Такие данные не являются персональными, принадлежат Оператору и используются для аналитики, отраслевых отчётов и улучшения алгоритмов.

8. Сроки хранения

Категория	Срок
Данные аккаунта и программы лояльности	Пока действует аккаунт + 3 года после удаления (для защиты по спорам), если больший срок не требуется законом
Фото чеков	12 месяцев с загрузки (для споров и антифрода), далее — удаляются, остаются распознанные данные
Отзывы	Публикуются бессрочно; при удалении аккаунта — обезличиваются (без имени и профиля автора)
Журналы безопасности и согласий	5 лет
Данные staff-профиля	До отзыва согласия; далее — деперсонализация
Финансовые документы заведений	Сроки, установленные налоговым и бухгалтерским законодательством РК

9. Ваши права

- знать о наличии и содержании ваших данных, целях и способах обработки;
- требовать исправления неточных данных;
- отозвать согласие и требовать прекращения обработки (с последствиями, описанными в п. 9.2);
- требовать удаления данных и аккаунта («Профиль → Удалить аккаунт» или запрос на info@dostarapp.kz);
- отказаться от рекламных рассылок в один клик (в каждом сообщении и в настройках);
- оспорить решения защитных алгоритмов с рассмотрением человеком;
- обжаловать действия Оператора в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных или в суд.

9.1. Запросы рассматриваются в сроки, установленные Законом о ПДн; внутренний стандарт Оператора — не позднее 15 календарных дней.

9.2. Отзыв согласия, без которого работа сервиса невозможна (телефон, данные чеков), означает прекращение использования Платформы и удаление аккаунта. Начисленные баллы при удалении аккаунта аннулируются (они не имеют денежной стоимости); опубликованные отзывы сохраняются в обезличенном виде.

10. Безопасность

Мы применяем: шифрование при передаче и хранении; изоляцию данных заведений на уровне СУБД (row-level security); двухфакторную аутентификацию для бизнес-кабинетов; журналирование доступа и критических действий; ограничение доступа персонала по ролям; регулярное тестирование защищённости. При инциденте, затрагивающем ваши данные, мы уведомим вас и уполномоченный орган в порядке и сроки, установленные законодательством.

11. Cookie и аналитика

Сайт и PWA используют cookie и аналогичные технологии: обязательные (сессия, безопасность) и аналитические (обезличенная статистика использования). Управлять аналитическими cookie можно в настройках браузера и во всплывающем уведомлении при первом визите. Рекламные cookie третьих лиц не используются.

12. Изменения и контакты

12.1. Мы можем обновлять Политику. О существенных изменениях уведомим через Платформу не менее чем за 10 календарных дней до вступления в силу. Архив редакций доступен по запросу.

12.2. Вопросы: info@dostarapp.kz; почтовый адрес Оператора — в разделе 1. Настоящая редакция вступает в силу 15 ноября 2026 года.

13. Реквизиты Оператора

Реквизит	Значение
Наименование	Товарищество с ограниченной ответственностью «OPENRATE» (ТОО «OPENRATE»)
БИН	260140025219
Юридический адрес	Республика Казахстан, город Астана, район Нұра, проспект Тұран, дом 52/7, кв. 91, почтовый индекс 010000
Банк	АО «Народный Банк Казахстана»
БИК	HSBKKZKX
ИИК (расчётный счёт)	KZ69601A321023700441
Первый руководитель	Байдильденов Жандос Асанулы
Сайт · e-mail	dostarapp.kz · info@dostarapp.kz