Dostar

Пользовательское соглашение (публичная оферта)

Для пользователей-гостей платформы Dostar · dostarapp.kz

Редакция 1.1 · 15 ноября 2026 года · Республика Казахстан

Кратко о главном (не заменяет полный текст)

Dostar — сервис отзывов, подтверждённых чеком, и программа лояльности. Регистрируясь, вы принимаете это Соглашение. Баллы OpenCoin нельзя купить или обменять на деньги — их можно только заработать и потратить на скидки, сертификаты, награды, билеты розыгрышей и мини-игры. Отзывы должны быть о ваших реальных визитах. Мы боремся с накрутками и можем аннулировать нечестные начисления — с правом оспорить решение. Ваши данные обрабатываются по Политике конфиденциальности.

1. Термины

Термин	Значение
Оператор	ТОО «OPENRATE», БИН 260140025219 (Республика Казахстан) — владелец платформы Dostar
Платформа	Сайт dostarapp.kz, веб- и мобильные приложения Dostar и связанные сервисы
Пользователь (Гость)	Дееспособное физическое лицо, зарегистрировавшее аккаунт
Заведение (Партнёр)	Кафе, ресторан или иной бизнес, подключённый к Платформе по договору с Оператором
OpenCoin (OC)	Бонусные учётные единицы программы лояльности. OC не являются деньгами, электронными деньгами, платёжным средством, ценной бумагой или цифровым активом, не имеют денежной стоимости для Пользователя и используются только внутри Платформы
XP, ранги	Очки и статусы активности; в OC и деньги не конвертируются
Верифицированный визит	Визит, подтверждённый сканированием QR-кода и фискального чека
Правила лояльности	Раздел 5 настоящего Соглашения и публикуемые на Платформе параметры начислений

2. Предмет и акцепт

2.1. Оператор предоставляет Пользователю безвозмездный доступ к Платформе: каталогу заведений, размещению отзывов, программе лояльности и связанным функциям. Отдельные функции могут требовать дополнительных условий, публикуемых на Платформе.

2.2. Соглашение является публичной офертой (ст. 395, 447 ГК РК). Акцепт — завершение регистрации (ввод номера телефона и кода подтверждения) и/или фактическое использование Платформы. С момента акцепта договор считается заключённым.

2.3. Регистрация допускается с 16 лет; Пользователь 16–18 лет подтверждает наличие согласия законного представителя. Участие в розыгрышах и мини-играх, получение призов — только с 18 лет. Один Пользователь — один аккаунт.

2.4. Условия Соглашения, ограничивающие права потребителя вопреки императивным нормам законодательства РК, не применяются в соответствующей части; остальные условия сохраняют силу.

3. Аккаунт

3.1. Аккаунт привязан к номеру телефона. Пользователь отвечает за доступ к своему номеру и устройству и обязуется не передавать аккаунт третьим лицам.

3.2. Запрещается создание нескольких аккаунтов одним лицом, использование чужих номеров, автоматизированных средств и иные способы обхода правил Платформы.

4. Верификация визитов

4.1. Начисления и публикация верифицированных отзывов возможны только по подтверждённому визиту: сканирование QR-кода заведения и фискального чека. Платформа обрабатывает данные чека (заведение, дата, сумма, позиции) и может проверять геопозицию в момент подтверждения.

4.2. Загружая чек, Пользователь заверяет, что: чек выдан по его собственному заказу, оплаченному им (или в его пользу), получен в момент визита и не использовался ранее ни этим, ни другим аккаунтом.

4.3. Оператор вправе отклонить чек (нечитаемость, дубликат, признаки подделки) — с указанием причины и возможностью повторной загрузки или обращения в поддержку.

5. Программа лояльности (Правила лояльности)

5.1. Статус ОС. ОС начисляются Пользователю Оператором и Заведениями за действия, предусмотренные Платформой: кэшбэк от суммы подтверждённого заказа, верифицированные отзывы, выполнение миссий и заданий, рефералы. ОС не могут быть приобретены за деньги ни при каких условиях. ОС не подлежат обмену на деньги, не передаются другим Пользователям, не наследуются и не входят в состав какого-либо имущества Пользователя. ОС — способ расчёта размера поощрений, предоставляемых Пользователю Оператором и Заведениями.

5.2. Использование ОС. ОС используются: (а) для получения скидки на заказ в Заведениях-партнёрах — при этом скидку предоставляет Заведение, а ОС списываются как условие её получения; (б) для получения сертификатов, товаров и цифровых наград в магазине Платформы; (в) для получения дополнительных билетов розыгрышей и участия в мини-играх (разделы 9–10); (г) для иных функций, опубликованных на Платформе. Денежные средства Пользователю не выплачиваются ни в каком случае.

5.3. Срок действия. ОС действуют, пока аккаунт активен, но не менее 12 месяцев с момента последнего начисления или списания. О предстоящем сгорании Оператор уведомляет не менее чем за 30 календарных дней. Изменение правил сгорания не имеет обратной силы для уже начисленных ОС.

5.4. XP и ранги. Параметры начисления XP, пороги рангов и привилегии публикуются на Платформе и могут калиброваться Оператором; достигнутые ранги и полученные привилегии при калибровке не отбираются. Понижение ранга возможно только за длительную неактивность (не менее 120 дней, с предупреждением за 7 дней) или доказанное нарушение (раздел 13).

5.5. Лидерборды и стрики. В рейтинги включаются только верифицированные действия. Оператор вправе устанавливать пороги допуска (в том числе внутренний показатель достоверности) и пересчитывать результаты при аннулировании отзывов; условия и награды периодов публикуются заранее.

5.6. Прозрачность. Каждое начисление и списание отражается в кошельке с разбивкой. Размер награды за отзыв не зависит от того, положительный он или отрицательный.

6. Миссии, промокоды, рефералы

6.1. Миссии — задания Заведений с наградой за выполнение опубликованных условий. Условия, срок и награда отображаются до начала выполнения; статус условий виден Пользователю. Награда начисляется после подтверждения выполнения Платформой.

6.2. Промокоды применяются на условиях, указанных при выдаче. Реферальная награда начисляется после первого верифицированного визита приглашённого (не за факт регистрации).

6.3. Заведение или Оператор вправе досрочно прекратить акцию; награды за уже выполненные условия сохраняются.

7. Отзывы и контент

7.1. Публикация верифицированного отзыва возможна только по подтверждённому визиту. Отзыв должен отражать личный опыт Пользователя. Запрещены: заведомо ложные сведения, оскорбления, разжигание розни, реклама, персональные данные третьих лиц (телефоны, адреса), контент, нарушающий закон или права третьих лиц.

7.2. Порядок публикации. Отзывы с оценкой 4–5 публикуются после автоматической модерации. Отзыв с оценкой 3 и ниже одновременно направляется заведению для реакции и публикуется автоматически не позднее 72 часов с момента отправки — с публичной отметкой о реакции заведения. Пользователь вправе (но не обязан) дополнить или изменить отзыв после решения проблемы; никто не вправе обусловливать компенсацию изменением или удалением отзыва.

7.3. Лицензия. Пользователь предоставляет Оператору неисключительную, безвозмездную лицензию на использование контента отзывов (текст, фото, видео): воспроизведение; доведение до всеобщего сведения; переработку, включая создание фрагментов, миниатюр, коллажей, подборок и иных промоматериалов, в том числе объединяющих контент нескольких Пользователей; использование в продвижении Платформы и Заведений как на Платформе, так и вне её — в социальных сетях, на сайтах и в рекламных материалах; аналитику и улучшение алгоритмов. Лицензия действует на срок размещения контента на Платформе и включает право Оператора выдавать сублицензию Заведению в отношении отзывов о нём (условия использования Заведением — в договоре Оператора с Заведением). Пользователь соглашается, что контент может использоваться как с указанием его имени/псевдонима, так и без указания имени. При удалении контента Пользователем прекращается его новое маркетинговое использование; ранее созданные и опубликованные материалы, а также обезличенные данные сохраняются.

7.4. Загружая фото/видео, Пользователь заверяет, что обладает правами на контент и согласием изображённых лиц (ст. 145 ГК РК), и даёт согласие на использование собственного изображения и голоса, вошедших в контент, в целях, указанных в п. 7.3. Имя сотрудника заведения в отзыве связывается с его профилем только при наличии согласия сотрудника.

7.5. Оператор вправе отклонить или удалить контент, нарушающий п. 7.1, с уведомлением и указанием причины; порядок оспаривания — раздел 13. Жалобы третьих лиц на контент рассматриваются по процедуре notice-and-takedown: info@dostarapp.kz.

8. Оценки, рейтинги, AI-функции

8.1. Рейтинги блюд и заведений, индекс Trust Score рассчитываются автоматически по опубликованной методологии из верифицированных данных; Оператор не вмешивается в результаты расчёта.

8.2. Ответы AI-ассистента и рекомендации носят информационный характер и не являются гарантией свойств заведения или блюда. Платное продвижение помечается. Бронирования и иные действия совершаются только после явного подтверждения Пользователя.

9. Розыгрыши

9.1. Розыгрыши призов проводятся как стимулирующие акции для продвижения Платформы и Заведений. Деньги за участие не принимаются ни в какой форме. Билеты начисляются за действия (регистрация,

верифицированные визиты, рефералы, миссии) — этот способ доступен каждому Пользователю в течение всего срока акции. Дополнительно Пользователь может обменять заработанные ОС на билеты в пределах капа, установленного правилами акции. Продажа билетов за деньги не осуществляется; ОС не могут быть приобретены за деньги (п. 5.1).

9.2. Каждая акция проводится по публикуемым правилам (организатор, срок, призовой фонд, способы получения и предельное количество билетов, порядок и дата определения победителей, порядок вручения, налоговые условия). Шансы Пользователя пропорциональны количеству билетов и раскрываются в интерфейсе. Участие — с 18 лет. Итоги публикуются на Платформе.

9.3. Призовой фонд формируется организатором акции и/или спонсорами и не формируется за счёт средств участников. ОС, обменянные на билеты, не возвращаются, кроме случаев отмены акции организатором или технического сбоя.

10. Мини-игры

10.1. Платформа может предлагать мини-игры, участие в которых оплачивается списанием заработанных ОС. Призы мини-игр — исключительно неденежные: ОС, билеты розыгрышей, сертификаты, товары и цифровые награды; денежные выигрыши и обмен призов на деньги исключены.

10.2. Правила каждой игры, стоимость участия и вероятности выигрыша (либо гарантированный минимальный выигрыш) публикуются до начала игры. Результаты определяются проверяемым алгоритмом; Оператор не изменяет результат конкретного раунда.

10.3. Участие — с 18 лет. Действуют дневные лимиты списаний ОС на мини-игры; в настройках доступна опция самоограничения (снижение лимита или отключение мини-игр для своего аккаунта). Мини-игры — развлекательная функция программы лояльности и не являются азартной игрой на деньги.

10.4. Списанные за участие ОС не возвращаются, кроме случаев технического сбоя. Оператор вправе изменять перечень игр и приостанавливать их с сохранением обязательств по завершённым раундам.

11. Магазин и сертификаты

11.1. В магазине Платформы Пользователь обменивает ОС на сертификаты Заведений, товары и цифровые награды. Сторона, предоставляющая товар/услугу, указывается в карточке: сертификат Заведения исполняется этим Заведением; товары Оператора — Оператором.

11.2. Сертификат действует в течение срока, указанного в карточке (не менее 30 дней). Если Заведение прекратило участие в Платформе и не исполнило сертификат, Оператор возвращает Пользователю списанные ОС в полном объёме.

11.3. При недостатках товара/услуги применяются права потребителя по законодательству РК; претензии по сертификатам Заведений предъявляются Заведению, Оператор содействует урегулированию.

12. Персональные данные

12.1. Обработка персональных данных регулируется Политикой конфиденциальности (dostarapp.kz/privacy), являющейся неотъемлемой частью Соглашения. Согласия фиксируются при регистрации; рекламные рассылки — только по отдельному согласию с отказом в один клик.

13. Честное использование и меры защиты

13.1. Запрещены: загрузка чужих или поддельных чеков; мультиаккаунты; накрутка отзывов, оценок, лайков и рефералов; сговор с заведениями или сотрудниками для фиктивных начислений; автоматизация действий; вмешательство в работу Платформы.

13.2. Меры: предупреждение; направление начислений на модерацию; аннулирование начислений, связанных с нарушением; исключение из лидербордов и розыгрышей; понижение внутреннего показателя достоверности; приостановка или блокировка аккаунта. Мера должна быть соразмерна

нарушению; аннулирование всего баланса — только при доказанной систематической недобросовестности.

13.3. Процедура. О применении меры Пользователь уведомляется с указанием основания. Пользователь вправе оспорить меру в течение 10 календарных дней; оспаривание рассматривает сотрудник Оператора (не только алгоритм) в течение 10 календарных дней с мотивированным ответом.

13.4. При блокировке аккаунта по основаниям, не связанным с недобросовестными начислениями, Пользователю предоставляется 30 календарных дней для использования правомерно накопленных ОС.

14. Ответственность

14.1. Платформа предоставляется «как есть»; Оператор не гарантирует бесперебойность и соответствие ожиданиям, но принимает разумные меры по устранению сбоев. За качество блюд и услуг Заведений отвечает Заведение; за содержание отзывов — их авторы.

14.2. Ничто в Соглашении не ограничивает права Пользователя-потребителя, установленные императивными нормами законодательства РК.

15. Изменение и прекращение

15.1. Оператор вправе изменять Соглашение и Правила лояльности с уведомлением через Платформу не менее чем за 10 календарных дней; изменения не имеют обратной силы. Продолжение использования после вступления изменений в силу означает согласие с ними; при несогласии Пользователь прекращает использование и вправе удалить аккаунт.

15.2. Пользователь вправе в любой момент удалить аккаунт (Профиль → Удалить аккаунт). При удалении аккаунта неиспользованные ОС и XP аннулируются без компенсации (они не имеют денежной стоимости); отзывы сохраняются в обезличенном виде; данные обрабатываются по Политике конфиденциальности.

16. Споры и применимое право

16.1. Применимое право — Республики Казахстан. Обращения направляются в поддержку (info@dostarapp.kz); Оператор отвечает в течение 10 календарных дней. Досудебный порядок для Пользователя-потребителя добровольный: он не ограничивает право на обращение в суд и в уполномоченные органы по защите прав потребителей.

16.2. Соглашение публикуется на казахском и русском языках; при расхождении приоритет имеет русская версия (рабочий язык документа), если иное не установлено императивными нормами.

17. 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