

Политика конфиденциальности

Редакция: 14.04.2026

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика конфиденциальности определяет порядок сбора, обработки, хранения, использования, передачи и защиты персональных данных пользователей сайтов, поддоменов, мобильных версий, личных кабинетов, сервисов заказа, форм обратной связи, регистрационных, партнерских, маркетинговых и иных цифровых сервисов, принадлежащих или администрируемых Товариществом с ограниченной ответственностью «Alina Group» (далее — Компания).

1.2. Оператором персональных данных является Товарищество с ограниченной ответственностью «Alina Group» (далее — Компания, Оператор, мы).

Реквизиты для публикации:

полное наименование: Товарищество с ограниченной ответственностью «Alina Group»;

БИН: 001040003521;

юридический адрес: Республика Казахстан, 050050, город Алматы, улица Казыбаева, дом 20;

электронная почта по вопросам персональных данных: info@domsad.kz;

телефон: +7(702)075-00-75.

1.3. Политика разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан, включая Закон Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите» Закон Республики Казахстан от 24 ноября 2015 года № 418-V «Об информатизации», иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, а также с учетом иных применимых требований о защите частной жизни, информации, электронной коммерции, обращений пользователей и исполнения гражданско-правовых обязательств.

1.4. Используя сайты Компании, направляя обращения, оформляя заказ, регистрируя личный кабинет, подписываясь на рассылку, заказывая обратный звонок либо иным образом предоставляя свои данные, пользователь подтверждает, что ознакомился с настоящей Политикой и понимает порядок обработки своих данных. В случаях, когда по закону требуется отдельное согласие, такое согласие запрашивается дополнительно посредством сайта, формы, чек-бокса, SMS, электронной почты или иным допустимым способом.

1.5. Политика применяется ко всем физическим и юридическим лицам, чьи данные Компания получает через принадлежащие ей сайты и иные цифровые сервисы, включая покупателей, потенциальных покупателей, представителей контрагентов, заявителей, участников мероприятий, подписчиков рассылок, кандидатов, дилеров, партнеров и иных пользователей сервисов Компании.

2. Термины

2.1. Персональные данные — сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных.

2.2. Сбор персональных данных — действия, направленные на получение персональных данных.

2.3. Обработка персональных данных — действия, направленные на накопление, хранение, изменение, дополнение, использование, распространение, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

2.4. Пользователь — физическое лицо или юридическое лицо, посещающее сайты Компании или использующее их функционал.

2.5. Cookies — небольшие файлы, сохраняемые на устройстве пользователя, которые помогают распознавать браузер, сохранять настройки, поддерживать авторизацию, анализировать трафик и улучшать работу сайта.

2.6. Третьи лица — лица, которым данные могут передаваться на законных основаниях для достижения целей, указанных в настоящей Политике.

3. Какие данные Компания можем собирать

3.1. В зависимости от используемого сайта и сценария взаимодействия Компания может собирать следующие категории данных:

а) идентификационные данные: фамилия, имя, отчество; дата рождения — если это требуется для конкретного сервиса;

б) контактные данные: номер телефона, адрес электронной почты, адрес доставки, населенный пункт, регион;

в) данные учетной записи: логин, пароль в зашифрованном/хэшированном виде, история авторизации, сведения о статусе заказа и обращений;

г) данные заказа и покупки: состав корзины, наименование товара, количество, цена, способ оплаты, способ доставки, история заказов, возвратов и претензий;

д) данные обращения: тема запроса, содержание сообщения, приложенные файлы, записи звонков и переписки при обращении на горячую линию, в чат, форму обратной связи либо по электронной почте;

е) маркетинговые и поведенческие данные: подписка на новости и акции, сведения о реакции на рассылки, предпочтения по товарам и категориям;

ж) технические данные: IP-адрес, тип браузера, язык интерфейса, тип устройства, модель устройства, операционная система, идентификаторы cookie, дата и время посещения, адреса просмотренных страниц, источник перехода, действия на сайте;

з) иные данные, которые пользователь добровольно сообщает Компании через формы, анкеты, заявки, комментарии, отзывы и обращения.

3.2. Компания не должна получать от пользователя избыточные данные, не относящиеся к заявленным целям обработки. Пользователь обязан предоставлять достоверные, актуальные и не нарушающие права третьих лиц сведения.

4. Источники получения данных

4.1. Компания получает персональные данные:

а) непосредственно от пользователя при заполнении форм на сайте, регистрации, оформлении заказа, подписке, участии в акциях, опросах и мероприятиях, заполнении форм регистрации участника или партнера, отправке резюме, обращении в службу поддержки;

б) автоматически при использовании сайтов, в том числе с помощью cookie, журналов сервера, пикселей, счетчиков и иных аналитических инструментов;

в) от уполномоченных представителей пользователя;

г) от партнеров и подрядчиков Компании, если это необходимо для исполнения заказа, доставки, оплаты, маркетингового мероприятия, регистрации на отраслевое событие, техподдержки или иного законного процесса;

д) из общедоступных источников в случаях, прямо допускаемых законодательством Республики Казахстан.

5. Цели обработки персональных данных

5.1. Компания обрабатывает персональные данные для следующих целей:

а) идентификация пользователя и обеспечение доступа к сервисам сайтов;

б) регистрация и сопровождение личного кабинета;

в) прием, обработка и исполнение заказов, резервов, заявок, возвратов и претензий;

- г) организация доставки, самовывоза, сервисного обслуживания и коммуникации по заказу;
- д) консультирование по ассортименту, характеристикам продукции, подбору материалов, условиям покупки и сотрудничества;
- е) обратная связь по обращениям, жалобам, предложениям, заявкам на сотрудничество, дилерским запросам и партнерским обращениям;
- ж) организация регистрации, участия, сопровождения и пост-коммуникации по деловым, маркетинговым, обучающим и отраслевым мероприятиям Компании;
- з) направление сервисных уведомлений, связанных с заказом, регистрацией, безопасностью учетной записи, участием в мероприятии и изменениями условий обслуживания;
- и) направление рекламных, информационных и маркетинговых сообщений при наличии надлежащего основания, в том числе согласия пользователя, когда оно требуется;
- к) проведение статистического, маркетингового и иного аналитического анализа для улучшения качества сайтов, ассортимента, сервисов, контента и коммуникаций;
- л) обеспечение информационной безопасности, предотвращение мошенничества, злоупотреблений и несанкционированного доступа;
- м) исполнение требований законодательства Республики Казахстан, судебных актов, запросов уполномоченных органов и договорных обязательств;
- н) защита прав и законных интересов Компании при разрешении претензий, споров и иных юридически значимых ситуаций.

6. Правовые основания обработки

6.1. Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных на одном или нескольких следующих основаниях:

- а) согласие субъекта персональных данных;
- б) необходимость исполнения договора, стороной которого является пользователь, либо совершения действий по запросу пользователя до заключения договора;
- в) выполнение обязанностей, возложенных на Компанию законодательством Республики Казахстан;
- г) защита законных интересов Компании, пользователя или третьих лиц в случаях, не противоречащих законодательству и правам субъекта данных;
- д) обработка общедоступных данных в пределах, допускаемых законом.

6.2. Если для конкретного действия требуется отдельное или письменное согласие пользователя, Компания обеспечивает его получение и фиксацию в надлежащей форме.

6.3. Отзыв согласия не влияет на законность обработки, осуществленной до момента такого отзыва, и не препятствует дальнейшей обработке данных в случаях, когда такая обработка допускается без согласия на иных законных основаниях.

7. Cookies и иные технологии

7.1. Сайты Компании могут использовать cookie и аналогичные технологии для:

- а) корректной работы сайта и сохранения пользовательской сессии;
- б) поддержки авторизации и безопасности;
- в) сохранения предпочтений пользователя;
- г) измерения посещаемости, анализа поведения пользователей и улучшения интерфейсов;
- д) персонализации контента и оценки эффективности рекламных кампаний.

7.2. Компания может использовать обязательные, функциональные, аналитические и маркетинговые cookie. Перечень конкретных инструментов и их сроки хранения рекомендуется оформить отдельным cookie-уведомлением или cookie-политикой.

7.3. Пользователь может изменить настройки cookie в своем браузере или в интерфейсе баннера согласия, если он используется на сайте. Отключение части cookie может повлиять на

работоспособность отдельных функций сайта, включая авторизацию, корзину, сохранение предпочтений и аналитику.

8. Кому и в каких случаях передаются данные

8.1. Компания вправе передавать персональные данные третьим лицам только в объеме, необходимом для достижения заявленных целей и при наличии законного основания.

8.2. Получателями данных могут быть:

а) аффилированные лица и компании группы Alina Group, если это необходимо для централизованного обслуживания, обработки обращений, продаж, маркетинга, логистики, проведения мероприятий, IT-поддержки и отчетности;

б) поставщики IT-услуг, хостинга, телефонии, CRM, веб-аналитики, электронной почты, SMS-сервисов, чат-сервисов, сервисов регистрации на мероприятия и сервисов информационной безопасности;

в) платежные организации, банки, эквайеры и иные участники расчетов;

г) логистические, курьерские, складские и сервисные подрядчики;

д) рекламные, PR-, event- и коммуникационные подрядчики в части маркетинговых кампаний и мероприятий, если это допускается законом;

е) государственные органы, суды, правоохранительные и иные уполномоченные органы — в случаях и порядке, установленных законодательством Республики Казахстан.

8.3. При привлечении подрядчиков Компания обеспечивает включение в договоры обязательств о конфиденциальности, безопасности и обработке данных только в рамках поручения Компании.

8.4. Компания не продает персональные данные пользователей и не раскрывает их неопределенному кругу лиц без законных оснований.

9. Трансграничная передача данных

9.1. При использовании отдельных IT-сервисов, хостинга, облачной инфраструктуры, почтовых платформ, средств аналитики или поддержки Компания может осуществлять трансграничную передачу персональных данных, если это допускается законодательством Республики Казахстан и необходимо для достижения целей обработки.

9.2. До осуществления трансграничной передачи Компания принимает разумные меры для проверки достаточности уровня защиты данных у получателя либо обеспечивает иные предусмотренные законом механизмы защиты.

9.3. Если по характеру используемых сервисов трансграничная передача не осуществляется, этот пункт подлежит соответствующей редакционной корректировке перед публикацией.

10. Сроки хранения данных

10.1. Персональные данные хранятся не дольше, чем этого требуют цели их обработки, если более длительный срок не установлен законодательством Республики Казахстан, договором, бухгалтерскими, налоговыми, архивными или претензионно-исковыми требованиями.

10.2. Срок хранения может зависеть от категории данных и цели обработки, например:

а) данные учетной записи — до удаления учетной записи пользователем либо прекращения необходимости ее ведения;

б) данные заказа и расчетов — в течение срока, необходимого для исполнения договора, бухгалтерского и налогового учета, рассмотрения претензий и защиты прав Компании;

в) данные обращений — в течение срока обработки обращения и разумного срока для контроля качества и разрешения споров;

г) маркетинговые данные — до отзыва согласия, отказа от рассылки либо утраты цели обработки;

д) технические журналы и cookie — в сроки, определяемые назначением конкретного инструмента и внутренними правилами Компании.

10.3. По достижении цели обработки и при отсутствии иных законных оснований данные подлежат удалению, уничтожению, обезличиванию либо блокированию согласно применимым внутренним процедурам.

11. Меры защиты данных

11.1. Компания принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от незаконного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, предоставления и иных неправомерных действий.

11.2. К таким мерам могут относиться:

- а) ограничение круга лиц, имеющих доступ к данным;
- б) распределение прав доступа и учет действий пользователей информационных систем;
- в) использование средств антивирусной защиты, резервного копирования, журналирования и сетевой безопасности;
- г) применение шифрования и безопасных протоколов передачи данных там, где это применимо;
- д) хранение паролей в преобразованном виде;
- е) внутренние регламенты, инструкции, назначение ответственных лиц и контроль соблюдения требований защиты данных;
- ж) обучение работников и подрядчиков правилам конфиденциальности.

11.3. Несмотря на принимаемые меры, передача данных через сеть Интернет не может быть признана абсолютно безопасной, поэтому пользователь также обязан соблюдать разумные меры собственной цифровой безопасности.

12. Права субъекта персональных данных

12.1. Пользователь вправе:

- а) знать о наличии у Компании своих персональных данных, а также получать информацию об их обработке;
- б) требовать изменения и дополнения своих персональных данных при наличии оснований;
- в) требовать блокирования или уничтожения данных, если они являются неполными, неточными, устаревшими, незаконно полученными либо не являются необходимыми для заявленной цели;
- г) отозвать ранее данное согласие в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан;
- д) отказаться от маркетинговых рассылок путем использования ссылки отписки, обращения в Компанию или иного предложенного механизма;
- е) обращаться в Компанию с запросами, жалобами и требованиями по вопросам обработки персональных данных;
- ж) защищать свои права и законные интересы иными способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан.

12.2. Для реализации указанных прав пользователь может направить обращение по адресу: info@domsad.kz, указав Ф.И.О., контактные данные, описание запроса и сведения, позволяющие идентифицировать пользователя в системе Компании. Компания вправе запросить дополнительные данные для подтверждения личности заявителя и предотвращения несанкционированного раскрытия данных.

13. Обязанности пользователя

13.1. Пользователь обязан:

- а) предоставлять достоверные и актуальные сведения;

- б) не передавать данные третьих лиц без необходимого законного основания или их надлежащего согласия;
- в) обеспечивать конфиденциальность своих учетных данных и не допускать несанкционированного доступа к личному кабинету;
- г) своевременно обновлять сведения при их изменении;
- д) незамедлительно уведомлять Компанию о фактах несанкционированного доступа к учетной записи либо о подозрительной активности.

14. Особенности применения Политики

14.1. Настоящая Политика применяется ко всем сайтам, поддоменам, лендингам, личным кабинетам, интернет-магазинам, формам обратной связи, регистрационным формам, сервисам заказа, подписки, коммуникации, event-регистрации и иным цифровым сервисам Компании, если иное прямо не указано в отдельном уведомлении о конфиденциальности.

14.2. В зависимости от функционала конкретного сайта или цифрового сервиса Компания может обрабатывать персональные данные для целей регистрации, оформления и сопровождения заказа, доставки, обратной связи, участия в мероприятиях, направления информационных и рекламных сообщений, рассмотрения обращений, а также для иных целей, указанных в настоящей Политике.

14.3. Если для отдельного сайта, сервиса, акции, мероприятия, программы лояльности или цифрового продукта Компании действует специальное уведомление о конфиденциальности либо отдельные условия обработки персональных данных, такие условия применяются в части, не противоречащей настоящей Политике.

14.4. Настоящая Политика распространяется также на новые сайты и цифровые сервисы Компании без необходимости внесения изменений в части их поименного перечисления, если на таких ресурсах размещена ссылка на настоящую Политику либо они используются Компанией в рамках своей деятельности.

15. Ссылки на сторонние ресурсы

15.1. Сайты Компании могут содержать ссылки на сайты, приложения и сервисы третьих лиц. Компания не несет ответственности за содержание, безопасность и политику обработки данных на таких ресурсах.

15.2. Пользователю рекомендуется самостоятельно знакомиться с условиями обработки данных на каждом стороннем ресурсе до начала его использования.

16. Действия при инцидентах безопасности

16.1. При выявлении инцидента, связанного с нарушением безопасности персональных данных, Компания принимает меры по локализации, внутреннему расследованию, восстановлению работоспособности сервисов и минимизации негативных последствий.

16.2. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, Компания осуществляет необходимые уведомления субъектов персональных данных и уполномоченных органов.

17. Изменение Политики

17.1. Компания вправе вносить изменения и дополнения в настоящую Политику в связи с изменением законодательства, бизнес-процессов, состава сайтов, используемых сервисов и технологий обработки данных.

17.2. Актуальная редакция Политики размещается на соответствующих сайтах Компании. Если иное не указано в новой редакции, изменения вступают в силу с момента публикации.

17.3. При существенных изменениях Компания вправе дополнительно уведомить пользователей посредством интерфейса сайта, электронной почты, SMS или иным доступным способом.

18. Разрешение споров

18.1. До обращения в суд с иском по спорам, возникающим из отношений между Пользователем сайтов и Компанией, обязательным является условие соблюдения претензионного порядка урегулирования спора.

18.2. Срок ответа на претензию составляет 30 (Тридцать) календарных дней.

18.3. При не достижении согласия, спор может быть передан на рассмотрение в судебные органы в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

18.4. К настоящей Политике конфиденциальности и отношениям между Пользователем и Компанией применяется действующее законодательство Республики Казахстан.

19. Контакты

19.1. По вопросам, связанным с обработкой персональных данных, пользователь может обратиться в ТОО «Alina Group» по реквизитам, указанным в настоящей Политике, а также через формы обратной связи, размещенные на сайтах и иных цифровых сервисах Компании.