

ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

и обработки персональных данных сервиса Sollviera

Редакция от «01» сентября 2026 года

Республика Казахстан, г. Алматы

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика конфиденциальности (далее — Политика) определяет порядок обработки и защиты персональных данных, осуществляемой **ТОО «Tech Noir»** (БИН 240740034355, далее — «Sollviera», «мы») при использовании сервиса Sollviera, сайта sollviera.com и связанных с ними интерфейсов.

1.2. Политика разработана в соответствии с Законом Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите» и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

1.3. Использование сайта sollviera.com и сервиса Sollviera означает согласие с настоящей Политикой в части, применимой к соответствующей категории пользователей.

1.4. Мы можем вносить изменения в настоящую Политику. Актуальная редакция всегда доступна на сайте с указанием даты. О существенных изменениях, затрагивающих права субъектов персональных данных, мы уведомляем не менее чем за 15 календарных дней — через сайт, личный кабинет либо по электронной почте.

1.5. Настоящая Политика не распространяется на сайты и сервисы третьих лиц, ссылки на которые могут размещаться в наших материалах.

2. Категории субъектов и распределение ролей

2.1. Настоящая Политика затрагивает три категории лиц, и объём наших обязанностей для каждой из них различен:

(а) Посетители сайта и лица, обращающиеся за информацией — лица, посещающие sollviera.com, оставляющие заявки на демонстрацию, консультацию либо подписывающиеся на рассылку. В отношении их данных Sollviera выступает **собственником и оператором** персональных данных.

(б) Клиенты и их пользователи — представители юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, заключивших договор с Sollviera, а также работники клиента, которым предоставлены учётные записи в системе. В отношении их данных Sollviera выступает **собственником и оператором** персональных данных.

(в) Гости объектов размещения — физические лица, сведения о которых вносятся в систему клиентом (объектом размещения) в связи с бронированием и проживанием. **В отношении данных Гостей Sollviera НЕ является собственником данных.** Собственником и (или) оператором таких данных выступает объект размещения — наш клиент. Sollviera выступает **третьим лицом, осуществляющим обработку персональных данных по поручению клиента** в объёме, необходимом для функционирования системы.

2.2. Практическое значение пункта 2.1(в): мы не определяем цели обработки данных Гостей, не используем их в собственных целях, не передаём их третьим лицам по собственной инициативе и не принимаем самостоятельных решений в отношении таких данных. Обращения Гостей по вопросам обработки их персональных данных (доступ, изменение, удаление, отзыв согласия) рассматриваются объектом размещения, в котором они проживали или бронировали проживание. Мы оказываем объекту размещения техническое содействие в исполнении таких обращений.

3. Какие данные мы обрабатываем

3.1. Посетители сайта и лица, обращающиеся за информацией:

- имя и (или) фамилия;
- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- наименование объекта размещения, количество номеров, город;
- содержание обращения;
- технические данные в соответствии с разделом 5.

3.2. Клиенты и их пользователи:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- должность и наименование организации;
- рабочий номер телефона и адрес электронной почты;
- логин, хешированный пароль, роль и права доступа в системе;
- сведения о действиях в системе (журналы действий), включая дату, время, IP-адрес и совершённые операции;
- реквизиты организации и сведения, необходимые для выставления счетов и оформления бухгалтерских документов.

3.3. Гости объектов размещения (обрабатываются по поручению клиента; конкретный состав определяется настройками клиента):

- фамилия, имя, отчество;
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты);
- сведения о бронировании: даты проживания, номер, тариф, состав гостей, стоимость;
- гражданство, дата рождения, сведения о документе, удостоверяющем личность, — в объёме, необходимом клиенту для исполнения требований законодательства о заселении и регистрации;
- сведения о платежах и транзакциях в объёме, необходимом для учёта;
- иные сведения, вносимые клиентом (комментарии, предпочтения, история проживания).

3.4. Мы не собираем и не обрабатываем в собственных целях биометрические данные, сведения о состоянии здоровья, религиозных и политических убеждениях. Если такие сведения вносятся клиентом в свободные поля системы, ответственность за правомерность их обработки несёт клиент.

3.5. Мы не храним полные данные банковских карт. Обработка платёжной информации осуществляется через сертифицированные платёжные организации и банки, соответствующие требованиям стандарта PCI DSS.

4. Цели и правовые основания обработки

4.1. Цели обработки данных категорий (а) и (б):

- 1) рассмотрение обращений, проведение демонстраций и подготовка коммерческих предложений;
- 2) заключение и исполнение договора, включая предоставление доступа к системе, внедрение, техническую поддержку и расчёты;
- 3) администрирование учётных записей и обеспечение информационной безопасности;
- 4) направление сервисных уведомлений, связанных с работой системы, сроками оплаты и изменением условий;
- 5) исполнение требований налогового и иного законодательства Республики Казахстан;

- 6) улучшение сервиса, анализ использования функционала;
 - 7) направление маркетинговых и информационных сообщений — только при наличии отдельного согласия и с возможностью отказаться в любой момент.
- 4.2. Цели обработки данных категории (в) определяются клиентом. Мы обрабатываем такие данные исключительно для обеспечения работы системы, предоставленной клиенту.
- 4.3. Правовыми основаниями обработки являются: согласие субъекта персональных данных; необходимость исполнения договора, стороной которого является субъект либо его работодатель; исполнение обязанностей, возложенных на нас законодательством Республики Казахстан.

5. Файлы cookie и техническая информация

- 5.1. Сайт и система используют файлы cookie и аналогичные технологии для: обеспечения работоспособности и авторизации; сохранения пользовательских настроек; сбора обезличенной статистики посещений; повышения качества интерфейса.
- 5.2. К технической информации относятся: IP-адрес; сведения об устройстве, операционной системе и браузере; источник перехода; сведения о просмотренных страницах и совершённых действиях; дата и время обращения.
- 5.3. Пользователь вправе ограничить или отключить использование cookie в настройках браузера. Отключение обязательных (технических) cookie может привести к невозможности работы с системой.
- 5.4. Мы **не используем сторонние сервисы веб-аналитики, рекламные сети и трекеры третьих лиц**. Статистика посещений и использования функционала собирается собственными средствами Сервиса и не передаётся третьим лицам. В случае подключения сторонних аналитических сервисов в будущем настоящая Политика будет дополнена соответствующими сведениями до начала их использования.

6. Передача данных третьим лицам

- 6.1. Мы не продаём персональные данные и не передаём их третьим лицам в маркетинговых целях.
- 6.2. Передача данных возможна следующим категориям получателей и только в объёме, необходимом для достижения соответствующей цели:
- 1) поставщикам инфраструктуры (хостинг, центры обработки данных, резервное копирование);
 - 2) провайдерам рассылки уведомлений (электронная почта, SMS, мессенджеры);
 - 3) поставщикам услуг мониторинга работоспособности технической инфраструктуры;
 - 4) банкам и платёжным организациям — в части расчётов;
 - 5) бухгалтерским, аудиторским и юридическим консультантам — в объёме, необходимом для оказания ими услуг;
 - 6) государственным органам Республики Казахстан — на основании запросов и предписаний, вынесенных в соответствии с законодательством;
 - 7) объекту размещения — в отношении данных Гостей, которые были внесены в систему этим объектом размещения либо через его каналы бронирования.
- 6.3. Со всеми привлекаемыми подрядчиками заключаются соглашения, возлагающие на них обязательства по защите персональных данных и запрет использования данных в собственных целях. Перечень подрядчиков предоставляется клиенту по запросу.
- 6.4. При интеграции системы с внешними сервисами по инициативе клиента (каналы продаж, платёжные системы, государственные информационные системы, бухгалтерские сервисы) передача данных осуществляется по поручению клиента. Дальнейшая обработка данных такими сервисами регулируется их собственными политиками.

7. Место хранения данных

7.1. Персональные данные граждан Республики Казахстан хранятся в базах, находящихся на территории Республики Казахстан, в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

7.2. Инфраструктура сервиса Sollviera размещена в центре обработки данных, расположенном на территории Республики Казахстан. Поставщиком инфраструктуры является АО «Казахтелеком». Об изменении места размещения инфраструктуры мы уведомляем клиентов не менее чем за 30 календарных дней.

7.3. Трансграничная передача персональных данных осуществляется только при соблюдении условий, установленных законодательством Республики Казахстан, в том числе при обеспечении принимающей стороной защиты персональных данных.

8. Сроки хранения

8.1. Данные лиц, оставивших заявку и не заключивших договор, хранятся не более 12 месяцев с даты последнего обращения.

8.2. Данные клиентов и их пользователей хранятся в течение срока действия договора и 3 лет после его прекращения либо в течение срока, установленного законодательством для хранения бухгалтерских и налоговых документов, — в зависимости от того, какой срок больше.

8.3. Данные Гостей хранятся в течение срока, определяемого клиентом, и удаляются в порядке, предусмотренном договором с клиентом: возможность выгрузки предоставляется в течение 30 календарных дней после прекращения договора, удаление из рабочих систем производится по истечении 90 календарных дней, из резервных копий — по истечении срока хранения резервных копий.

8.4. Журналы действий пользователей и технические логи хранятся не более 12 месяцев.

8.5. По достижении целей обработки либо по требованию уполномоченного лица данные удаляются или обезличиваются.

9. Меры защиты

9.1. Мы принимаем организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного доступа, изменения, раскрытия, утраты и уничтожения, включая:

- разграничение прав доступа и принцип минимально необходимых полномочий;
- шифрование данных при передаче (TLS);
- хранение паролей в виде необратимых хешей;
- регулярное резервное копирование;
- журналирование действий пользователей и администраторов;
- обязательства о конфиденциальности для работников и подрядчиков;
- контроль за доступом работников к данным клиентов.

9.2. Ни одна система передачи и хранения данных не может гарантировать абсолютную безопасность. Мы не несём ответственности за инциденты, произошедшие вследствие компрометации учётных данных на стороне пользователя, а также вследствие действий третьих лиц, находящихся вне нашего контроля.

9.3. При выявлении инцидента, повлёкшего либо создавшего угрозу неправомерного доступа к персональным данным, мы уведомляем затронутого клиента в срок не позднее 24 часов с момента выявления инцидента, а также уполномоченный орган — в случаях, предусмотренных законодательством.

10. Права субъектов персональных данных

10.1. Субъект персональных данных вправе:

- 1) получить информацию об обработке своих персональных данных;
- 2) требовать изменения и дополнения своих персональных данных при наличии оснований;
- 3) требовать блокирования либо уничтожения своих персональных данных, обрабатываемых с нарушением законодательства;
- 4) отозвать согласие на обработку персональных данных, за исключением случаев, когда обработка осуществляется на ином правовом основании;
- 5) отказаться от получения маркетинговых сообщений;
- 6) обжаловать действия по обработке персональных данных в уполномоченный орган либо в суд.

10.2. Обращения направляются на адрес hello@sollviera.com. Срок рассмотрения — не более 15 календарных дней с даты получения обращения. Мы вправе запросить дополнительные сведения для идентификации заявителя.

10.3. Если обращение касается данных Гостя, внесённых в систему объектом размещения, мы в течение 5 рабочих дней перенаправляем такое обращение соответствующему объекту размещения и уведомляем об этом заявителя, поскольку решение по существу принимается объектом размещения как собственником данных.

10.4. Отзыв согласия либо требование об удалении данных, необходимых для исполнения договора, может повлечь невозможность предоставления доступа к системе.

11. Данные несовершеннолетних

11.1. Сервис не предназначен для самостоятельного использования несовершеннолетними и не адресован им.

11.2. Сведения о несовершеннолетних могут вноситься в систему объектом размещения в составе данных о бронировании (например, сведения о детях, проживающих совместно с законными представителями). Правовые основания обработки таких сведений обеспечивает объект размещения.

12. Контактные данные

Товарищество с ограниченной ответственностью «Tech Noir»

БИН: 240740034355

Адрес: Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Жибек жолы, 60-17

Телефон: +7 707 727 24 02

Электронная почта: hello@sollviera.com

Сайт: sollviera.com

Ответственное лицо за организацию обработки персональных данных: директор Исмаилов Арман Жумагельдыевич.

Обращения по вопросам обработки персональных данных направляются на адрес hello@sollviera.com с пометкой «Персональные данные».