Политика конфиденциальности

Құпиялылық саясаты

Редакция от 23.10.2026.	**23.10.2026 ж. редакциясы**
1. Общие положения	**1. Жалпы ережелер**
1.1. Политика определяет, как ТОО «House Concierge Company» (далее — HCC) собирает, использует, хранит и защищает персональные данные пользователей сайта hcckz.com, личного кабинета и мобильного приложения.	1.1. Саясат «House Concierge Company» ЖШС (бұдан әрі — HCC) hcckz.com сайтының, жеке кабинеттің және мобильді қосымшаның пайдаланушыларының дербес деректерін қалай жинайтынын, пайдаланатынын, сақтайтынын және қорғайтынын айқындайды.
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.	1.2. Саясат Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 21 мамырдағы № 94-V «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңына және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес әзірленген.
1.3. Пользуясь сайтом и оставляя заявку, пользователь подтверждает, что ознакомился с Политикой и дал Согласие на обработку персональных данных (отдельный документ).	1.3. Сайтты пайдалана отырып және өтінім қалдыра отырып, пайдаланушы Саясатпен танысқанын және Дербес деректерді өңдеуге келісім (бөлек құжат) бергенін растайды.
1.4. Сервис рассчитан на совершеннолетних. HCC сознательно не собирает данные лиц младше 18 лет. Если вам стало известно о таком случае, напишите на info@hcckz.com.	1.4. Қызмет кәмелетке толғандарға арналған. HCC 18 жасқа толмаған адамдардың деректерін біле тұра жинамайды. Мұндай жағдай туралы білсеңіз, info@hcckz.com мекенжайына жазыңыз.
1.5. Положения настоящего документа о сайте применяются также к мобильному приложению HCC (далее — мобильное приложение), если иное не следует из их существа; действия, совершаемые на сайте (заявка, согласие, акцепт, оплата), могут совершаться в мобильном приложении и имеют ту же силу.	1.5. Осы құжаттың сайтқа қатысты ережелері, егер олардың мәнінен өзгеше туындамаса, HCC мобильді қосымшасына (бұдан әрі — мобильді қосымша) да қолданылады; сайтта жасалатын әрекеттер (өтінім, келісім, акцепт, төлем) мобильді қосымшада да жасалуы мүмкін және бірдей күшке ие.
2. Оператор	**2. Оператор**
ТОО «House Concierge Company», БИН 251040034077	«House Concierge Company» ЖШС, БСН 251040034077
Юридический адрес: 050005, Республика Казахстан, г. Алматы, мкр. Кайрат, д. 153/47-68	Заңды мекенжайы: 050005, Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Қайрат ықшам ауданы, 153/47-68 үй
Фактический адрес: 050005, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Толе би, 189/3, корп. 6	Нақты мекенжайы: 050005, Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Төле би к-сі, 189/3, 6-корпус
E-mail: info@hcckz.com · Тел.: +7 775 771 60 23 · Сайт: https://hcckz.com	E-mail: info@hcckz.com · Тел.: +7 775 771 60 23 · Сайт: https://hcckz.com
Директор: Голубев Юрий Дмитриевич	Директор: Голубев Юрий Дмитриевич
3. Какие данные мы собираем	**3. Біз қандай деректерді жинаймыз**

Категория	**Состав**	**Санат**	**Құрамы**
Контактные	ФИО, телефон, e-mail, мессенджеры	Байланыс деректері	ТАӘ, телефон, e-mail, мессенджерлер
Об объекте	адрес, этаж, квартира,	Объект туралы	мекенжай, қабат, пәтер, кіру

	способ доступа (домофон, ключи)		тәсілі (домофон, кілттер)
О питомце (для выгула)	кличка, порода, возраст, прививки, особенности поведения, ветеринар	Үй жануары туралы (серуендету үшін)	лақап аты, тұқымы, жасы, екпелер, мінез ерекшеліктері, ветеринар
О заказах	услуги, даты, стоимость, переписка, фото и видео результата работ	Тапсырыстар туралы	қызметтер, күндер, құны, хат алмасу, жұмыс нәтижесінің фото және бейнесі
Об оплате	сумма, дата, статус, маскированный номер карты. Полные данные карты НСС не получает и не хранит	Төлем туралы	сомасы, күні, мәртебесі, картаның бүркемеленген нөмірі. Карта деректерін НСС толық алмайды және сақтамайды
Технические	IP-адрес, данные устройства и браузера, cookie, действия на сайте	Техникалық	IP-мекенжай, құрылғы мен браузер деректері, cookie, сайттағы әрекеттер

Специальные категории персональных данных НСС не обрабатывает.

4. Цели обработки

• приём и исполнение заявок и заказов;

• расчёты, выдача чеков и закрывающих документов;

• работа личного кабинета и CRM;

• уведомления и фотоотчёты;

• обработка обращений, претензий и возвратов;

• контроль качества и гарантийное обслуживание;

• соблюдение законодательства РК;

• аналитика и улучшение сервиса;

• рассылки — только при отдельном согласии.

5. Правовые основания

Согласие пользователя; исполнение договора, стороной которого является пользователь; исполнение обязанностей, возложенных на НСС законом.

6. Передача данных

6.1. Данные передаются только для целей, указанных в п. 4, и в минимальном объёме:

• **исполнителям** (самозанятым, ИП и юридическим лицам), выполняющим заказ. С ними НСС заключает договор с обязательством конфиденциальности и ответственностью за разглашение;

• поставщикам ИТ-сервисов: ТОО «Adalsoft», 1С, hoster.kz, почтовые и SMS-сервисы;

• банкам и платёжным организациям;

Дербес деректердің ерекше санаттарын НСС өңдемейді.

4. Өңдеу мақсаттары

• өтінімдер мен тапсырыстарды қабылдау және орындау;

• есеп айырысу, чектер мен жабу құжаттарын беру;

• жеке кабинет пен CRM жұмысы;

• хабарламалар мен фотоесептер;

• өтініштерді, шағымдарды және қайтаруларды өңдеу;

• сапаны бақылау және кепілдік қызмет көрсету;

• ҚР заңнамасын сақтау;

• аналитика және қызметті жақсарту;

• таратулар — тек бөлек келісім болған кезде.

5. Құқықтық негіздер

Пайдаланушының келісімі; пайдаланушы тарап болып табылатын шартты орындау; заңмен НСС-ға жүктелген міндеттерді орындау.

6. Деректерді беру

6.1. Деректер тек 4-тармақта көрсетілген мақсаттар үшін және ең аз көлемде беріледі:

• тапсырысты орындайтын **орындаушыларға** (өзін-өзі жұмыспен қамтығандарға, ЖК және заңды тұлғаларға). Олармен НСС құпиялылық міндеттемесі және жария еткені үшін жауапкершілігі бар шарт жасасады;

• IT-сервистерді жеткізушілерге: «Adalsoft» ЖШС, 1С, hoster.kz, пошта және SMS-сервистері;

• банктерге және төлем ұйымдарына;

• страховой компании при наступлении страхового случая;

• партнёрским компаниям (вывоз снега и другие работы, которые HCC не выполняет сама);

• государственным органам по требованию закона.

6.2. Используются серверы, расположенные только на территории Республики Казахстан. Трансграничная передача персональных данных не производится.

7. Хранение и защита

7.1. Данные хранятся в электронных информационных системах HCC и у поставщиков, указанных в п. 6, в базах данных, расположенных на территории Республики Казахстан.

7.2. Срок хранения — на время действия договора и не более 5 лет после его исполнения либо до отзыва согласия, если закон не требует хранить дольше.

7.3. Меры защиты: шифрование каналов (HTTPS), разграничение доступа сотрудников и исполнителей, показ исполнителю только данных конкретного заказа, учёт доступа, соглашения о конфиденциальности, резервное копирование.

7.4. О нарушении безопасности данных, влекущем риск для пользователей, HCC уведомляет пользователей и уполномоченный орган в порядке, установленном Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите».

8. Доступ исполнителей к жилью и питомцам

Коды доступа, ключи, сведения о питомце передаются исполнителю только на период выполнения заказа и не должны копироваться, фотографироваться для личных целей и передаваться другим лицам. Ключи и коды после завершения заказа или абонемента возвращаются клиенту либо уничтожаются по его указанию.

9. Фото и видео

Фото и видео делаются для подтверждения результата работ и защиты сторон. Они не публикуются в рекламных целях без отдельного письменного согласия клиента. Клиент может запретить съёмку интерьера; в этом случае фиксируется только результат работ.

• сақтандыру жағдайы туындаған кезде сақтандыру компаниясына;

• серіктес компанияларға (қарды шығару және HCC өзі орындамайтын басқа жұмыстар);

• заң талабы бойынша мемлекеттік органдарға.

6.2. Тек Қазақстан Республикасының аумағында орналасқан серверлер пайдаланылады. Дербес деректерді трансшекаралық беру жүргізілмейді.

7. Сақтау және қорғау

7.1. Деректер HCC электрондық ақпараттық жүйелерінде және 6-тармақта көрсетілген жеткізушілерде Қазақстан Республикасының аумағында орналасқан деректер базаларында сақталады.

7.2. Сақтау мерзімі — шарттың қолданылу уақыты және оны орындағаннан кейін 5 жылдан артық емес немесе заң ұзағырақ сақтауды талап етпесе, келісім қайтарып алынғанға дейін.

7.3. Қорғау шаралары: арналарды шифрлау (HTTPS), қызметкерлер мен орындаушылардың қолжетімділігін бөлу, орындаушыға тек нақты тапсырыстың деректерін көрсету, қолжетімділікті есепке алу, құпиялылық туралы келісімдер, резервтік көшіру.

7.4. Пайдаланушылар үшін қауіп төндіретін деректер қауіпсіздігінің бұзылуы туралы HCC пайдаланушыларға және уәкілетті органға «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Қазақстан Республикасы Заңында белгіленген тәртіппен хабарлайды.

8. Орындаушылардың тұрғын үйге және үй жануарларына қолжетімділігі

Кіру кодтары, кілттер, үй жануары туралы мәліметтер орындаушыға тек тапсырысты орындау кезеңіне беріледі және оларды көшіруге, жеке мақсатта суретке түсіруге және басқа адамдарға беруге болмайды. Кілттер мен кодтар тапсырыс немесе абонемент аяқталғаннан кейін клиентке қайтарылады немесе оның нұсқауы бойынша жойылады.

9. Фото және бейне

Фото және бейне жұмыс нәтижесін растау және тараптарды қорғау үшін түсіріледі. Олар клиенттің бөлек жазбаша келісімінсіз жарнамалық мақсатта жарияланбайды. Клиент интерьерді түсіруге тыйым сала алады; бұл жағдайда тек жұмыс нәтижесі тіркеледі.

10. Файлы cookie

Сайт использует следующие файлы cookie:

• **необходимые** — обеспечивают работу сайта: корзину, оформление заказа, вход в личный кабинет, защиту от мошенничества, запоминание выбранного языка. Используются всегда, отключить их нельзя;

• **функциональные** — запоминают выбранные настройки (язык, город) и ранее введённые данные форм;

• **аналитические** — собирают обезличенную статистику посещений, чтобы улучшать сайт;

• **маркетинговые** — показывают релевантную рекламу и помогают оценить её эффективность; используются только с согласия пользователя.

Функциональные, аналитические и маркетинговые cookie включаются только после согласия пользователя. Пользователь может отключить cookie в настройках cookie на сайте или в браузере; часть функций сайта при этом может не работать. Подробности — в Правилах использования файлов cookie.

11. Права пользователя

Пользователь вправе: получать информацию о своих данных и об их передаче; требовать уточнения, блокирования или удаления; отозвать согласие; обратиться в уполномоченный орган или суд. Запрос направляется на info@hcckz.com; НСС отвечает в срок, установленный законом (не более 15 рабочих дней).

12. Изменения Политики

НСС вправе изменять Политику. Новая редакция вступает в силу с момента публикации на сайте. При существенных изменениях пользователи уведомляются на сайте или по e-mail.

13. Контакты по вопросам данных

E-mail: info@hcckz.com · Сайт: https://hcckz.com · Тел.: +7 775 771 60 23 · Юридический адрес: 050005, г. Алматы, мкр. Кайрат, д. 153/47-68; фактический адрес: 050005, г. Алматы, ул. Толе би, 189/3, корп. 6.

10. Cookie файлдары

Сайт мынадай cookie файлдарын пайдаланады:

• **қажетті** — сайттың жұмысын қамтамасыз етеді: себет, тапсырысты рәсімдеу, жеке кабинетке кіру, алаяқтықтан қорғау, таңдалған тілді есте сақтау. Әрдайым пайдаланылады, оларды өшіруге болмайды;

• **функционалдық** — таңдалған баптауларды (тіл, қала) және нысандарға бұрын енгізілген деректерді есте сақтайды;

• **аналитикалық** — сайтты жақсарту үшін кіру статистикасын иесіздендірілген түрде жинайды;

• **маркетингтік** — тиісті жарнаманы көрсетеді және оның тиімділігін бағалауға көмектеседі; тек пайдаланушының келісімімен пайдаланылады.

Функционалдық, аналитикалық және маркетингтік cookie тек пайдаланушының келісімінен кейін қосылады. Пайдаланушы cookie-ді сайттағы cookie баптауларында немесе браузерде өшіре алады; бұл ретте сайттың кейбір функциялары жұмыс істемеуі мүмкін. Толығырақ — Cookie файлдарын пайдалану ережелерінде.

11. Пайдаланушының құқықтары

Пайдаланушы: өз деректері және оларды беру туралы ақпарат алуға; нақтылауды, бұғаттауды немесе жоюды талап етуге; келісімді кері қайтарып алуға; уәкілетті органға немесе сотқа жүгінуге құқылы. Сұраныс info@hcckz.com мекенжайына жіберіледі; НСС заңда белгіленген мерзімде (15 жұмыс күнінен аспайтын) жауап береді.

12. Саясатқа өзгерістер

НСС Саясатты өзгертуге құқылы. Жаңа редакция сайтта жарияланған сәттен бастап күшіне енеді. Елеулі өзгерістер кезінде пайдаланушыларға сайтта немесе e-mail арқылы хабарланады.

13. Деректер мәселелері бойынша байланыс

E-mail: info@hcckz.com · Сайт: https://hcckz.com · Тел.: +7 775 771 60 23 · Заңды мекенжайы: 050005, Алматы қ., Қайрат ықшам ауданы, 153/47-68 үй; нақты мекенжайы: 050005, Алматы қ., Төле би к-сі, 189/3, 6-корпус.