

ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Номер документа: ОПД-01/25

Дата вступления в силу: «25» января 2025 г.

Версия: 1.0

Настоящая Политика обработки персональных данных (далее — «Политика») определяет порядок и условия обработки Товариществом с ограниченной ответственностью «ЭКО ТРЕВЕЛ» (БИН 241040037149), осуществляющим деятельность под брендом Qazaq Express (далее — «Оператор», «мы»), персональных данных физических лиц (далее — «Субъекты персональных данных») на официальном веб-сайте <https://q-express.kz/> (далее — «Сайт»), а также в связи с оказанием туристских и иных услуг.

Политика разработана в соответствии с Конституцией Республики Казахстан (статья 18, гарантирующая неприкосновенность частной жизни), Законом Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите», Трудовым кодексом Республики Казахстан, Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан», Законом Республики Казахстан от 24 ноября 2015 года № 418-V «Об информатизации», а также иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, регулирующими отношения в области обработки и защиты персональных данных. При разработке Политики учитывались международные принципы защиты персональных данных, включая Конвенцию Совета Европы № 108 о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных.

Настоящая Политика является основным документом, определяющим общие принципы, цели, условия и способы обработки персональных данных Оператором. Используя Сайт и/или предоставляя свои персональные данные Оператору иным способом, Субъект персональных данных выражает свое согласие с условиями настоящей Политики. В случае несогласия с условиями Политики Субъект обязан воздержаться от использования сервисов и услуг Оператора.

Оглавление

1. Общие положения
2. Термины и определения
3. Правовые основания обработки персональных данных
4. Цели сбора и обработки персональных данных
5. Принципы сбора и обработки персональных данных
6. Категории субъектов персональных данных
7. Состав персональных данных
8. Классификация и сроки хранения персональных данных

9. Порядок и условия сбора и обработки персональных данных
10. Трансграничная передача персональных данных
11. Сроки хранения персональных данных
12. Порядок уничтожения персональных данных
13. Меры по защите персональных данных
14. Порядок реагирования на инциденты безопасности
15. Заключительные положения

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика обработки персональных данных (далее — Политика) разработана в соответствии с:

Конституцией Республики Казахстан;

Законом Республики Казахстан от 21 мая 2013 года №94-V «О персональных данных и их защите»;

Трудовым кодексом Республики Казахстан;

Гражданским кодексом Республики Казахстан;

Законом Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан»;

Законом Республики Казахстан «Об информатизации»;

иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан в сфере обработки и защиты персональных данных.

1.2. Настоящая Политика определяет порядок и условия обработки персональных данных Товариществом с ограниченной ответственностью «ЭКО ТРЕВЕЛ» (БИН 241040037149), осуществляющим деятельность под брендом Qazaq Express (далее — Оператор).

1.3. Политика применяется при обработке персональных данных физических лиц (далее — Субъекты персональных данных) при:

использовании официального веб-сайта <https://q-express.kz/>

использовании мобильных приложений

оказании туристских и иных услуг

заключении и исполнении договоров

ведении кадровой деятельности

рассмотрении обращений и запросов

иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

1.4. Действие настоящей Политики распространяется на все персональные данные, полученные Оператором как до, так и после введения Политики в действие.

1.5. Политика применяется ко всем способам обработки персональных данных:

- автоматизированной обработке;
- неавтоматизированной обработке;

- смешанной обработке.

1.6. Копия Политики может быть предоставлена субъекту персональных данных по его письменному запросу.

1.7. Использование Сайта, его сервисов, а также предоставление Оператору персональных данных путем заполнения форм, регистрации, оформления заказов, подписки на рассылки либо заключения договоров может рассматриваться как выражение согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных в соответствии с настоящей Политикой.

1.8. Оператор не несет ответственности за обработку персональных данных на интернет-ресурсах третьих лиц, на которые субъект персональных данных может перейти по ссылкам, размещенным на сайте Оператора.

2. Термины и определения

2.1. В настоящей Политике используются следующие основные термины и определения:

Автоматизированная обработка персональных данных – обработка персональных данных с использованием средств вычислительной техники.

Блокирование персональных данных – действия по временному прекращению сбора, накопления, изменения, дополнения, использования, распространения, обезличивания и уничтожения персональных данных.

Заказчик – физическое лицо, заключившее или имеющее намерение заключить с Оператором договор на оказание туристских и (или) иных услуг для себя или в интересах третьих лиц (туристов).

Информационная система персональных данных – совокупность содержащихся в базах данных персональных данных и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств.

Конфиденциальность персональных данных – обязательное для соблюдения Оператором или иным лицом, получившим доступ к персональным данным, требование не допускать их распространения без согласия субъекта или наличия иного законного основания.

Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых определение принадлежности персональных данных субъекту персональных данных без использования дополнительной информации невозможно.

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

Оператор – Товарищество с ограниченной ответственностью «ЭКО ТРЕВЕЛ» (БИН 241040037149), самостоятельно или совместно с другими лицами организующее и (или) осуществляющее обработку персональных данных, а также определяющее цели обработки, состав персональных данных и действия (операции) с ними.

Персональные данные – сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе.

Распространение персональных данных – действия, в результате которых происходит передача персональных данных, в том числе через средства массовой информации или предоставление доступа к персональным данным каким-либо иным способом.

Сбор персональных данных – действия, направленные на получение персональных данных.

Сайт – совокупность графических и информационных материалов, а также программ для ЭВМ и баз данных, обеспечивающих их доступность в сети интернет по адресу <https://q-express.kz/>, включая мобильные версии и приложения.

Согласие субъекта – волеизъявление субъекта персональных данных о разрешении Оператору осуществлять сбор и обработку персональных данных, оформленное в соответствии с законодательством РК.

Субъект персональных данных (Субъект) – физическое лицо, к которому относятся персональные данные (клиент, работник, пользователь Сайта и др.).

Трансграничная передача персональных данных – передача персональных данных на территорию иностранных государств.

Третьи лица – лица, не являющиеся субъектом, собственником и (или) оператором, но связанные с ними обстоятельствами или правоотношениями по сбору, обработке и защите персональных данных. Уничтожение персональных данных – действия, в результате которых невозможно восстановить персональные данные.

Файлы cookie (cookies) – данные, отправляемые веб-сервером и сохраняемые на устройстве пользователя, позволяющие идентифицировать сессию браузера и сохранять настройки пользователя.

2.2. Иные термины и понятия используются в значениях, установленных законодательством Республики Казахстан.

3. Правовые основания обработки персональных данных

3.1. Правовыми основаниями обработки персональных данных Оператором являются:

- Конституция Республики Казахстан;
- Закон РК «О персональных данных и их защите»;
- Трудовой кодекс РК, Налоговый кодекс РК, Гражданский кодекс РК;
- Закон РК «О туристской деятельности в Республике Казахстан»;
- Закон РК «Об информатизации»;
- Приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 21 октября 2020 года № 395/НК «Об утверждении Правил сбора, обработки персональных данных»;
- Устав ТОО «ЭКО ТРЕВЕЛ»;
- Договоры, заключаемые между Оператором и субъектами персональных данных (в т.ч. публичные оферты на Сайте);
- Согласия субъектов на сбор и обработку персональных данных.

3.2. Обработка персональных данных осуществляется Оператором в следующих случаях:

- Осуществление сбора и обработки персональных данных для выполнения обязанностей, возложенных на Оператора законодательством РК;
- Необходимость заключения и исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных;
- Защита конституционных прав и свобод человека и гражданина, если получение согласия субъекта невозможно;
- Осуществление законной профессиональной деятельности Оператора (в т.ч. туристской);

- Иные случаи, установленные статьей 9 Закона РК «О персональных данных и их защите», когда сбор и обработка допускаются без согласия субъекта.

3.3. Локализация данных: Сбор и обработка персональных данных осуществляются с использованием баз данных, находящихся на территории Республики Казахстан. Трансграничная передача данных осуществляется только при условии обеспечения защиты персональных данных в соответствии с законодательством РК.

3.4. Особенности обработки данных работников: Обработка данных работников и соискателей осуществляется в объеме, необходимом для целей трудовых отношений, кадрового и налогового учета, согласно Трудовому кодексу РК.

4. Цели сбора и обработки персональных данных

4.1. Оператор осуществляет сбор и обработку персональных данных в следующих целях:

4.1.1. Обеспечение деятельности в сфере туризма:

Бронирование и реализация туристских продуктов, авиа- и ж/д билетов, отелей и иных услуг;
Оформление визовой поддержки и взаимодействие с консульскими службами и визовыми центрами;
Оформление договоров обязательного и добровольного страхования туристов;
Обеспечение информационной поддержки клиентов (уведомления о рейсах, изменениях в туре);
Передача данных зарубежным партнерам (отелям, перевозчикам) для исполнения обязательств по договору.

4.1.2. Соблюдение законодательства Республики Казахстан:

Исполнение налоговых обязательств и ведение бухгалтерского учета;
Внесение сведений в информационную систему «e-Qonaq» (учет иностранных туристов) и иные государственные системы мониторинга;
Ответы на запросы правоохранительных и судебных органов в рамках закона;
Выполнение требований валютного контроля при расчетах с иностранными партнерами.

4.1.3. Трудовые отношения и подбор персонала:

Заключение и исполнение трудовых договоров, ведение личных дел;
Организация профессионального обучения и сертификации сотрудников;
Оценка компетенций соискателей на вакантные должности и формирование кадрового резерва.

4.1.4. Развитие цифровых сервисов и маркетинг:

Регистрация и аутентификация пользователей на Сайте и в мобильном приложении;
Улучшение пользовательского опыта на основе анализа файлов cookie и поведения на Сайте;
Направление рекламных и информационных рассылок (при условии получения отдельного согласия);
Проведение бонусных программ, акций и программ лояльности Qazaq Express.

4.1.5. Безопасность и защита интересов:

Обеспечение безопасности на территории офисов Оператора (видеонаблюдение, пропускной режим);
Предотвращение мошенничества при онлайн-оплатах;

Ведение претензионно-исковой работы и защита интересов Оператора в судах.

4.2. При достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в их достижении, персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию, если иное не предусмотрено законодательством РК.

5. Принципы сбора и обработки персональных данных

5.1. Сбор и обработка персональных данных в ТОО «ЭКО ТРЕВЕЛ» (бренд Qazaq Express) основываются на следующих принципах:

- **Законность и справедливость:** Сбор и обработка персональных данных осуществляются на законной основе в соответствии с Конституцией РК, законами и иными нормативными актами Республики Казахстан.
- **Ограничение целями:** Сбор и обработка данных ограничиваются достижением конкретных, заранее определенных и законных целей. Обработка данных, несовместимая с целями их сбора, не допускается.
- **Соразмерность и минимизация:** Содержание и объем обрабатываемых данных должны быть соразмерны заявленным целям. Не допускается сбор избыточных данных, не требующихся для оказания услуг или выполнения требований закона.
- **Точность и актуальность:** Оператор обеспечивает точность, достаточность и, при необходимости, актуальность персональных данных по отношению к целям их обработки.
- **Прозрачность:** Обеспечение субъекту доступа к информации о сборе и обработке его данных, включая беспрепятственный доступ к настоящей Политике на Сайте Оператора.
- **Конфиденциальность и защищенность:** Принятие правовых, технических и организационных мер для защиты данных от незаконного доступа, изменения, блокирования или уничтожения.
- **Ограничение хранения:** Хранение данных осуществляется в форме, позволяющей определить субъекта, не дольше, чем этого требуют цели их сбора, если иной срок не установлен законодательством РК (например, налоговым или архивным правом).
- **Территориальная локализация:** Обязательное использование баз данных, размещенных на территории Республики Казахстан, для первичного сбора, систематизации и хранения персональных данных.
- **Подотчетность и ответственность:** Оператор несет ответственность за соблюдение принципов и правил обработки персональных данных, установленных законодательством РК.

6. Категории субъектов персональных данных

6.1. Оператор осуществляет сбор и обработку персональных данных следующих категорий субъектов:

6.1.1. Субъекты, состоящие или состоявшие в трудовых отношениях:

- Работники Оператора (включая штатных сотрудников, совместителей и лиц, работающих по договорам ГПХ);
- Бывшие работники Оператора (в рамках архивного и налогового хранения);
- Кандидаты на замещение вакантных должностей (соискатели);
- Родственники работников (в объеме, необходимом для предоставления льгот, выплаты пособий и исполнения требований Налогового кодекса РК).

6.1.2. Клиенты и потребители услуг (основная категория):

- Заказчики — физические лица, заключающие договоры на туристское обслуживание;
- Туристы — лица, непосредственно совершающие поездку (включая несовершеннолетних, данные которых предоставляются родителями или опекунами);
- Потенциальные клиенты — лица, обратившиеся за консультацией, оставившие заявку на расчет тура или заполнившие форму обратной связи на Сайте;
- Участники программ лояльности, маркетинговых акций и опросов Qazaq Express.

6.1.3. Представители деловых партнеров:

- Руководители, учредители и представители юридических лиц — контрагентов (отелей, авиакомпаний, туроператоров-партнеров);
- Индивидуальные предприниматели (контрагенты Оператора) и их работники;
- Представители государственных органов и организаций в рамках официального взаимодействия.

6.1.4. Пользователи цифровых ресурсов и посетители:

- Пользователи официального сайта <https://q-express.kz/> и мобильных приложений (в части технических данных и файлов cookie);
- Посетители офисов Оператора (в случае ведения журнала посещений или наличия систем видеонаблюдения).

7. Состав персональных данных

7.1. Состав персональных данных определяется Оператором исходя из целей обработки и категорий субъектов:

7.1.1. Общие данные: ФИО, дата и место рождения, пол, гражданство, ИИН (обязательно для резидентов РК), реквизиты удостоверения личности/паспорта, адрес регистрации/проживания, контактные данные (телефон, e-mail).

7.1.2. Данные работников и соискателей: Сведения об образовании, трудовом стаже, воинском учете, семейном положении (в объеме требований ТК РК), данные о пенсионных взносах (ЕНПФ), социальных и медицинских отчислениях.

7.1.3. Данные клиентов (туристов): Сведения заграничного паспорта, визовая история, данные страховых полисов, предпочтения по туру.

7.1.4. Данные несовершеннолетних: Сведения из свидетельства о рождении/паспорта, данные законных представителей, нотариальные согласия на выезд (при необходимости). Обработка данных несовершеннолетних осуществляется исключительно с согласия их законных представителей (родителей, опекунов) для целей оформления проездных документов, ваучеров и визовой поддержки. Оператор вправе запрашивать документы, подтверждающие полномочия законного представителя.

7.1.5. Технические данные (Сайт): IP-адрес, файлы cookie, тип устройства, история действий на Сайте <https://q-express.kz/>.

7.2. Специальные и биометрические данные:

7.2.1. Оператор не обрабатывает данные о расе, религии и политических взглядах.

7.2.2. Обработка данных о состоянии здоровья допускается только если это необходимо для обеспечения безопасности туриста (медицинская страховка, спец. условия перевозки) или выполнения требований трудового законодательства.

7.2.3. Обработка биометрических данных (видеоизображение) осуществляется только для обеспечения безопасности в офисах Оператора.

8. Классификация и сроки хранения персональных данных

8.1. Персональные данные классифицируются Оператором по следующим признакам:

- По доступу: Общедоступные и ограниченного доступа (конфиденциальные).
- По категории: Общие, специальные и биометрические.
- По способу обработки: Автоматизированная, неавтоматизированная и смешанная.

8.2. Сроки хранения персональных данных:

8.2.1. Срок хранения определяется достижением целей их сбора либо требованиями законодательства РК:

- Трудовые отношения: 75 лет для личных дел работников (согласно правилам архивирования РК).
- Договоры с клиентами: в течение срока действия договора и 5 лет после его завершения (согласно налоговому законодательству РК для хранения первичных документов).
- Обращения граждан: 3 года (согласно АППК РК).
- Кандидаты (соискатели): до 1 года (или до момента отзыва согласия).
- Cookies и данные сайта: до 2 лет (в зависимости от настроек аналитических систем).

9. Порядок и условия сбора и обработки персональных данных

9.1. Общие правила:

Сбор и обработка персональных данных в ТОО «ЭКО ТРЕВЕЛ» осуществляются с соблюдением принципов конфиденциальности. Оператор обеспечивает локализацию: первичный сбор, запись и хранение данных граждан РК производятся в базах данных на территории Республики Казахстан.

9.2. Получение и сбор данных:

Согласие на получение рекламных и маркетинговых материалов (SMS, e-mail, push-уведомления) оформляется отдельно от согласия на обработку данных для исполнения договора и может быть отозвано субъектом в любое время через настройки Личного кабинета или по ссылке "Отписаться" в письме. Оператор получает данные непосредственно от субъекта либо от его законных представителей. Допускается получение данных от третьих лиц (партнеров-туроператоров, систем бронирования) исключительно для исполнения договора о туристском обслуживании, выгодоприобретателем по которому является субъект. При сборе данных через Сайт <https://q-express.kz/> Оператор использует явные формы согласия (чек-боксы), не заполненные по умолчанию.

9.3. Хранение и защита:

- Персональные данные на бумажных носителях хранятся в специально оборудованных шкафах/сейфах с ограниченным доступом.
- Электронные данные хранятся в информационных системах с разграничением прав доступа. Доступ к данным имеют только работники, включенные в утвержденный перечень.

- Срок хранения ограничивается достижением целей сбора (например, завершением тура и истечением срока исковой давности по налоговым и гражданским обязательствам — 5 лет).

9.4. Передача персональных данных:

- Оператор вправе передавать данные третьим лицам (авиакомпаниям, отелям, страховым компаниям, консульствам) без дополнительного уведомления субъекта, если такая передача необходима для исполнения договора (бронирования услуг).
- Трансграничная передача данных осуществляется в соответствии со статьей 16 Закона РК «О персональных данных и их защите».

9.5. Оператор использует на Сайте файлы cookie (технические, аналитические и маркетинговые). Технические файлы необходимы для функционирования систем бронирования, аналитические (Google Analytics, Yandex.Metrica) — для улучшения работы Сайта. Пользователь может отключить cookie в настройках браузера, что может ограничить доступ к некоторым функциям Сайта.

9.6. Для отзыва согласия Субъект направляет письменное заявление на электронную почту sales@online-express.kz. Оператор обязан прекратить обработку и (при отсутствии иных законных оснований для хранения) уничтожить данные в течение 30 календарных дней с момента получения обращения

10. Трансграничная передача персональных данных

10.1. Сущность и необходимость передачи:

Трансграничная передача персональных данных — это передача данных на территорию иностранного государства органам власти, иностранным физическим или юридическим лицам. В силу специфики деятельности бренда Qazaq Express, трансграничная передача является обязательным условием исполнения договоров на туристское обслуживание за пределами Республики Казахстан.

10.2. Правовые основания (согласно ст. 16 Закона РК): Трансграничная передача осуществляется Оператором при наличии одного из условий:

- Наличие согласия субъекта на трансграничную передачу.
- Необходимость исполнения договора, стороной которого является субъект.
- Защита конституционных прав и свобод человека, если получение согласия невозможно.
- Выполнение международных обязательств Республики Казахстан.

10.3. Требования к странам-получателям:

- Передача в страны, обеспечивающие адекватную защиту прав субъектов (страны-участницы Конвенции Совета Европы и др.), осуществляется в общем порядке.
- Передача в страны, не обеспечивающие адекватную защиту прав субъектов (многие популярные туристические направления), осуществляется Оператором на основании письменного согласия субъекта (либо электронного с ЭЦП) или в целях исполнения договора о туристском обслуживании.

10.4. Категории получателей и объем данных:

- Получатели: Иностранные туроператоры, отели, авиакомпании, страховые компании, визовые центры и консульства.

- Минимизация: За пределы РК передается строго минимальный объем данных, необходимый для идентификации туриста и оказания услуги (как правило: ФИО, данные загранпаспорта, дата рождения, сроки поездки).

10.5. Контроль безопасности:

Оператор при заключении контрактов с иностранными партнерами стремится включать условия о соблюдении конфиденциальности и защите полученных данных. При невозможности включения таких условий Оператор уведомляет субъекта о связанных с этим рисках до момента передачи данных.

11. Сроки хранения персональных данных

11.1. Общие положения:

Сроки хранения персональных данных в ТОО «ЭКО ТРЕВЕЛ» определяются исходя из целей их сбора, требований законодательства РК, обязательств по договорам и сроков исковой давности. Хранение осуществляется не дольше, чем этого требуют цели обработки, за исключением случаев, когда обязанность хранения установлена законом (налоговым, архивным или трудовым).

11.2. Установленные сроки хранения по категориям:

Категория субъектов / Документов	Срок хранения (согласно законодательству РК)
Работники (Личные дела, ТД, приказы)	75 лет (для документов, законченных производством после 2000 г. — 55 лет)
Бухгалтерская и налоговая отчетность	5 лет (при условии завершения налоговой проверки)
Договоры с клиентами (туризм)	5 лет после истечения срока действия договора
Претензии и переписка по жалобам	5 лет
Данные соискателей (резюме)	1 год (или до 3 лет при включении в кадровый резерв)
Технические данные (Cookies, IP)	До 2 лет (в зависимости от настроек систем аналитики)
Видеозаписи систем безопасности	От 15 до 30 суток (если иное не установлено внутренним регламентом безопасности)

11.3. Порядок исчисления и продления сроков:

Исчисление срока хранения документов производится с 1 января года, следующего за годом окончания их в производстве.

Если по истечении 5 лет в отношении Оператора проводится налоговая проверка или идет судебное разбирательство, сроки хранения соответствующих данных продлеваются до окончательного завершения указанных процедур.

11.4. Уничтожение по истечении срока:

По достижении целей обработки или по истечении сроков хранения, указанных в п. 11.2, персональные данные подлежат уничтожению в течение 30 календарных дней.

Уничтожение персональных данных на электронных носителях производится путем стирания или форматирования носителя, исключая возможность восстановления. Бумажные носители уничтожаются путем shredding.

12. Порядок уничтожения персональных данных

12.1. Сущность и основания уничтожения:

Уничтожение персональных данных — это действия, в результате которых становится невозможно восстановить содержание персональных данных в информационной системе и (или) уничтожаются материальные носители.

Сроки уничтожения: При достижении цели или отзыве согласия — в течение 30 календарных дней.
При выявлении неправомерной обработки — в течение 10 рабочих дней.

12.2. Способы уничтожения:

Бумажные носители: Уничтожение производится путем shreddирования (с использованием shreddера, обеспечивающего невозможность восстановления текста), сжигания или химической обработки.

Электронные носители и базы данных: Уничтожение производится путем безвозвратного удаления файлов из информационной системы (с очисткой корзины и перезаписью секторов), либо путем физического разрушения носителя (для неисправных накопителей).

12.3. Документирование процесса (Акт об уничтожении):

Уничтожение персональных данных подтверждается Актом об уничтожении, который составляется комиссией, назначенной приказом Директора ТОО «ЭКО ТРЕВЕЛ».

В Акте обязательно указываются:

- Дата и место уничтожения;
- Состав комиссии (не менее 3-х человек);
- Основание уничтожения (например, «истечение срока хранения»);
- Описание носителей или перечень документов;
- Способ уничтожения.

Акт подписывается всеми членами комиссии и утверждается руководителем. Срок хранения самого Акта составляет 5 лет.

12.4. Комиссия по уничтожению:

Для проведения планового уничтожения данных (например, ежегодной чистки архива) создается постоянно действующая или разовая комиссия из числа сотрудников бухгалтерии, отдела кадров и IT-службы.

12.5. Особенности для систем автоматизации: В случае использования облачных CRM-систем, Оператор обеспечивает удаление персональных данных программными средствами, предусмотренными интерфейсом системы, обеспечивая отсутствие доступа к данным после их удаления.

13. Меры по защите персональных данных

13.1. Общие положения:

ТОО «ЭКО ТРЕВЕЛ» (Qazaq Express) реализует комплекс правовых, организационных и технических мер, необходимых и достаточных для обеспечения выполнения обязанностей, предусмотренных законодательством Республики Казахстан в области персональных данных.

Меры защиты направлены на предотвращение неправомерного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования и распространения данных.

13.2. Правовые и организационные меры:

- Назначение ответственного лица за организацию обработки персональных данных приказом Директора.
- Издание локальных актов, устанавливающих процедуры сбора, обработки и защиты данных (настоящая Политика, регламенты доступа).
- Ознакомление работников, непосредственно осуществляющих обработку, с положениями законодательства РК и локальными актами под роспись.
- Установление пропускного режима в офисах и ограничение доступа в помещения, где хранятся бумажные носители (сейфы, запираемые шкафы).
- Включение в договоры с контрагентами (отелями, ИТ-провайдерами) условий о соблюдении конфиденциальности передаваемых данных.

13.3. Технические меры защиты:

- Идентификация и аутентификация: Использование персональных паролей для доступа в CRM-системы и рабочие компьютеры.
- Управление доступом: Предоставление доступа к базам данных только тем сотрудникам, чьи должностные обязанности этого требуют.
- Защита сетевой инфраструктуры: Использование антивирусного ПО, межсетевых экранов и регулярное обновление программного обеспечения.
- Безопасность Сайта: Использование протокола шифрования SSL (HTTPS) на домене <https://q-express.kz/> для защиты данных при их передаче от клиента к серверу.
- Резервное копирование: Регулярное создание бэкапов баз данных для обеспечения возможности их восстановления в случае инцидентов.
- Регистрация событий: Ведение логов (журналов) доступа сотрудников к персональным данным клиентов.
- Использование защищенных каналов связи и протоколов шифрования при передаче данных в глобальные системы бронирования (GDS) и международные системы резервирования отелей.

13.4. Контроль и аудит:

Оператор осуществляет внутренний контроль соответствия обработки персональных данных требованиям закона не реже одного раза в год.

В случае выявления нарушений Оператор принимает незамедлительные меры по их устранению и, при необходимости, уведомляет субъекта или уполномоченный орган.

14. Порядок реагирования на инциденты безопасности

14.1. Обнаружение и первоначальные действия:

При обнаружении любого признака утечки (несанкционированный доступ, получение подозрительных запросов, сбой систем защиты) работник обязан в течение 1 часа уведомить ответственного лица и IT-отдел.

Оператор немедленно блокирует доступ к скомпрометированным базам данных и изолирует затронутый сегмент сети.

14.2. Обязательное уведомление уполномоченных органов (Критически важно): Согласно статье 25 Закона РК «О персональных данных и их защите», в случае нарушения безопасности персональных данных Оператор обязан:

- Уведомить уполномоченный орган (МЦРИАП РК) в течение 1 (одного) рабочего дня с момента обнаружения нарушения.
- Уведомить Государственную техническую службу (KZ-CERT) в течение 1 (одного) рабочего дня, если инцидент связан с нарушением работы информационных систем.

14.3. Уведомление субъектов (клиентов и работников):

Оператор обязан уведомить субъекта персональных данных о нарушении безопасности его данных в разумный срок с момента обнаружения инцидента.

Уведомление должно содержать рекомендации по защите (например, совет сменить пароли или заблокировать банковские карты).

14.4. Расследование и документирование:

Для расследования причин создается комиссия (не менее 3 человек).

По итогам расследования составляется Акт, который должен быть готов не позднее 10 рабочих дней с момента обнаружения утечки.

Все инциденты фиксируются в Журнале учета инцидентов, который хранится не менее 5 лет.

14.5. Ответственность:

За сокрытие факта утечки или нарушение сроков уведомления (1 рабочий день) Оператор и его должностные лица несут административную ответственность согласно Кодексу об административных правонарушениях РК.

15. Заключительные положения

15.1. Действие и актуализация:

Настоящая Политика вступает в силу с момента ее утверждения Директором и действует бессрочно. Номер документа: ОПД-01/25. Дата вступления: 25 января 2025 г.

Оператор имеет право изменять Политику в одностороннем порядке (например, при внедрении новых систем бронирования или изменении законов РК). Новая редакция вступает в силу с момента публикации на <https://q-express.kz/>.

15.2. Доступность и прозрачность:

Текст Политики всегда доступен для ознакомления в футере (нижней части) официального сайта и в уголках потребителя в офисах продаж.

Сотрудники Qazaq Express проходят обязательный инструктаж по положениям данной Политики под роспись.

15.3. Язык документа:

Настоящая Политика составлена на русском языке. При необходимости предоставления версии на государственном (казахском) языке или английском языке (для иностранных партнеров), используется официальный перевод. В случае разночтений приоритет имеет текст на русском языке, если иное не установлено законом.

15.4. Разрешение споров и обратная связь:

Все споры решаются путем переговоров. Срок ответа на письменную претензию субъекта — 30 календарных дней.

Субъект имеет право обратиться с жалобой в Комитет по защите персональных данных МЦРИАП РК или в суд по месту нахождения Оператора (г. Алматы).

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ЖАУАПКЕРШІЛІГІ ШЕКТЕУЛІ
СЕРІКТЕСТІК
«ЭКО ТРЕВЕЛ»

БИН 241040037149
050000, Қазақстан Республикасы, Алматы қ.,
Республика алаңы, 13, 514-кеңсе
«Банк ЦентрКредит» АҚ
BIC (SWIFT) KСJBKZKX
IBAN: KZ638562203141822347



РЕСПУБЛИКА КАЗАХСТАН
ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЭКО ТРЕВЕЛ»

БИН 241040037149
050000, Республика Казахстан, г. Алматы,
пл. Республики, 13, офис 514
АО «Банк ЦентрКредит»
BIC (SWIFT) KСJBKZKX
IBAN: KZ638562203141822347

15.5. Контактная информация для запросов: Для отзыва согласия или уточнения данных субъект может направить запрос следующими способами:

Email: sales@online-express.kz (с темой «Персональные данные»).

Почта: 050013, г. Алматы, Площадь Республики, дом 13, офис 502.

Лично: В офис ТОО «ЭКО ТРЕВЕЛ» (БИН 241040037149).