

## ПОЛИТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ФАЙЛОВ СООКІЕ И АНАЛОГИЧНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Номер документа: П-01/25

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

Версия: 1.0

Настоящая Политика использования файлов cookie (далее — «Политика») объясняет, как ТОО «ЭКО ТРЕВЕЛ» осуществляющее деятельность под брендом Qazaq Express (далее — «Оператор») использует файлы cookie и подобные технологии на официальном веб-сайте <https://www.q-express.kz> (далее — «Сайт»).

Настоящая 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», Законом Республики Казахстан от 24 ноября 2015 года № 418-V «Об информатизации», Кодексом Республики Казахстан об административных правонарушениях (в части ответственности за нарушение законодательства о персональных данных), Постановлением Правительства Республики Казахстан от 24 июля 2015 года № 588 «Об утверждении Правил осуществления внутреннего контроля соответствия обработки персональных данных требованиям законодательства Республики Казахстан о персональных данных», Постановлением Правительства Республики Казахстан от 3 июня 2016 года № 328 «Об утверждении Правил осуществления трансграничной передачи персональных данных». При разработке настоящей Политики также учитывались международные принципы защиты персональных данных, включая Конвенцию Совета Европы №108 о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных, а также разъяснения и рекомендации уполномоченного органа в сфере защиты персональных данных – Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан (МЦРИАП РК).

Настоящая Политика является неотъемлемой частью Политики обработки персональных данных ТОО «ЭКО ТРЕВЕЛ» осуществляющее деятельность под брендом Qazaq Express и применяется ко всем отношениям, связанным с использованием файлов cookie на сайте.

### Оглавление

1. Термины и определения
2. Общие положения
3. Правовая основа обработки данных
4. Понятие и назначение файлов cookie
5. Виды используемых файлов cookie
  - 5.1. Технические (необходимые) cookie
  - 5.2. Функциональные cookie
  - 5.3. Аналитические (статистические) cookie
  - 5.4. Маркетинговые (рекламные) cookie
  - 5.5. Cookie сторонних сервисов (Яндекс.Карты, аналитика)
6. Цели использования файлов cookie
7. Принципы обработки персональных данных
8. Передача данных третьим лицам и трансграничная передача

9. Защита персональных данных
10. Управление файлами cookie и согласия
11. Заключительные положения и изменения в Политике
12. Контакты и обращения

## 1. Термины и определения

Для целей настоящей Политики используются следующие основные понятия:

- **Сайт** — совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://www.q-express.kz>.
- **Пользователь (Субъект персональных данных)** — физическое лицо, которое использует Сайт и в отношении которого осуществляется обработка персональных данных.
- **Оператор (ТОО «ЭКО ТРЕВЕЛ»)** — юридическое лицо, осуществляющее сбор, обработку и защиту персональных данных, а также определяющее цели и содержание обработки персональных данных.
- **Собственник базы, содержащей персональные данные** — ТОО «ЭКО ТРЕВЕЛ», реализующее право владения, пользования и распоряжения базой данных, содержащей персональные данные Пользователей.
- **Персональные данные** — сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных (Пользователю), зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе.
- **Файлы cookie (Cookie)** — небольшие текстовые файлы, которые сохраняются на устройстве Пользователя (компьютере, смартфоне, планшете) при посещении веб-сайтов. Они содержат данные, позволяющие идентифицировать устройство, запоминать предпочтения и действия Пользователя в течение определенного времени.
- **Обработка персональных данных** — действия, направленные на накопление, хранение, изменение, дополнение, использование, распространение, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.
- **Третье лицо** — лицо, не являющееся субъектом, собственником и (или) оператором, но связанное с ними обстоятельствами или правоотношениями по сбору, обработке и защите персональных данных.
- **Согласие субъекта** — свободное волеизъявление Пользователя, предоставленное в письменной форме или в форме электронного документа, либо посредством совершения конклюдентных действий (например, продолжение использования Сайта, нажатие кнопки «Принять»), на обработку его персональных данных.

## 2. Общие положения

2.1. Настоящая Политика использования файлов cookie (далее — «Политика») разработана в соответствии с Конституцией Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите» от 21 мая 2013 года № 94-V, Законом Республики Казахстан «Об информатизации» от 24 ноября 2015 года № 418-V, а также нормативными постановлениями и стандартами (СТ РК ISO/IEC/IEEE 23026-2017) .

2.2. Политика определяет порядок и цели использования файлов cookie и аналогичных технологий на Сайте <https://www.q-express.kz> , принадлежащем ТОО «ЭКО ТРЕВЕЛ» (Qazaq Express). Документ разъясняет Пользователям, какую информацию мы собираем, как мы ее используем и как Пользователи могут управлять этими процессами.

2.3. Используя Сайт, Пользователь выражает свое согласие с условиями настоящей Политики. Если Пользователь не согласен с условиями, ему следует воздержаться от использования Сайта и/или изменить настройки файлов cookie в своем браузере.

2.4. Действие настоящей Политики распространяется на все отношения по обработке персональных данных, собранных с помощью cookie, между Пользователем и Оператором.

## 3. Правовая основа обработки данных

Обработка файлов cookie и связанных с ними данных на Сайте осуществляется на основе следующих принципов:

- **Законность:** Обработка данных осуществляется в строгом соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- **Конфиденциальность:** Оператор обеспечивает конфиденциальность персональных данных ограниченного доступа.
- **Согласие:** Для обработки необязательных cookie мы запрашиваем явное согласие Пользователя.
- **Целевое использование:** Данные используются исключительно для целей, определенных в разделе 6 настоящей Политики.
- **Защита прав и свобод:** Обработка данных направлена на обеспечение безопасности личности, общества и государства, а также на соблюдение конституционных прав Пользователей.

## 4. Понятие и назначение файлов cookie

4.1. Файлы cookie — это стандартная технология, используемая большинством современных веб-сайтов. Они представляют собой небольшие фрагменты данных, отправляемые веб-сервером и хранящиеся на устройстве Пользователя.

4.2. Файлы cookie не являются исполняемыми файлами и не могут использоваться для распространения вредоносного программного обеспечения или получения доступа к данным на

устройстве Пользователя. Они служат для «запоминания» действий и предпочтений Пользователя, чтобы при следующем посещении Сайта не нужно было вводить их заново.

4.3. Файлы cookie подразделяются на:

- **Сеансовые (Session cookies):** Существуют только во время текущего сеанса работы с браузером и удаляются после его закрытия.
- **Постоянные (Persistent cookies):** Сохраняются на устройстве Пользователя в течение определенного срока (или до момента их удаления Пользователем) и используются при каждом последующем посещении Сайта.

## 5. Виды используемых файлов cookie

Оператор использует различные типы файлов cookie для обеспечения работы Сайта и улучшения пользовательского опыта.

### 5.1. Технические (необходимые) cookie

Эти файлы cookie критически важны для обеспечения базовых функций Сайта, таких как навигация по страницам, безопасный вход в личный кабинет и загрузка контента. Без этих файлов cookie Сайт не может функционировать должным образом. Они не собирают маркетинговую информацию и не отслеживают ваши действия на сторонних ресурсах. Согласие Пользователя на эти типы cookie не требуется, поскольку они необходимы для обеспечения функционирования Сайта и исполнения договора, к которому присоединяется Пользователь.

### 5.2. Функциональные cookie

Данные файлы cookie позволяют Сайту запоминать выборы, сделанные Пользователем (например, язык интерфейса, регион, выбор валюты), и предоставлять расширенные, персонализированные функции.

Имя файла cookie	Срок хранения	Служба	Назначение
locale	1 год	Панель управления	Устанавливает язык пользовательского интерфейса
uid	30 дней	Служба идентификации	Сохраняет уникальный идентификатор пользователя
sid	30 дней	Служба идентификации	Сохраняет идентификатор текущей сессии пользователя
ref	1 год	Реферальная программа	Сохраняет реферальный код для отслеживания источника перехода

### 5.3. Аналитические (статистические) cookie

Оператор не использует собственные (first-party) аналитические файлы cookie. Для сбора статистики о посещаемости и поведении Пользователей на Сайте применяются только сторонние сервисы,

указанные в п. 5.5 настоящей Политики (Яндекс.Метрика, Mail.ru). Данные, собираемые этими сервисами, являются обезличенными и используются для улучшения структуры и содержания Сайта.

#### 5.4. Маркетинговые (рекламные) cookie

Оператор не использует собственные маркетинговые файлы cookie. Отдельные маркетинговые функции (например, ретаргетинг) могут реализовываться через сторонние сервисы, перечисленные в п. 5.5, которые устанавливают свои cookie на устройство Пользователя в соответствии с их политиками конфиденциальности.

#### 5.5. Cookie сторонних сервисов

На Сайте используются сервисы сторонних компаний, которые также могут устанавливать файлы cookie на устройство Пользователя. Оператор не контролирует установку и использование этих файлов cookie. Оператор не несет ответственности за содержание и политику конфиденциальности сторонних сервисов, использование этих сервисов регулируется политиками соответствующих компаний.

##### 5.5.1. Сервисы ООО «Яндекс» (Яндекс Метрика, Яндекс Карты)

Мы используем сервисы ООО «Яндекс» для аналитики и отображения интерактивных карт. Эти сервисы могут собирать данные о поведении Пользователя на Сайте. Обработка данных осуществляется в соответствии с Политикой конфиденциальности Яндекса <https://yandex.ru/legal/confidential/>.

Название	Тип	Описание	Срок хранения
_ym_d	Аналитические	Хранит дату первого визита посетителя на сайт	1 год
_ym_uid	Аналитические	Позволяет различать посетителей	1 год
yandexuid	Аналитические	Позволяет различать посетителей	1 год
_ym_isad	Аналитические	Определяет наличие блокировщиков рекламы	2 дня
yabs-sid	Аналитические	Позволяет различать посетителей для статистики	Сессия

##### 5.5.2. Сервисы Mail.ru Group

Мы используем счетчики Mail.ru для сбора обезличенной статистики о посещаемости. Эти данные помогают нам анализировать трафик.

Название	Тип	Описание	Срок хранения
VID	Маркетинговые	Идентификатор для отслеживания взаимодействия	1 год
tmr_lvid	Маркетинговые	Уникальный идентификатор для аналитики	1 год
tmr_detect	Маркетинговые	Используется для определения браузера и платформы	1 год

### 5.5.3. Сервис Mindbox

Для персонализации маркетинговых коммуникаций и анализа поведения пользователей мы используем платформу Mindbox.

Название	Тип	Описание	Срок хранения
mindboxDeviceUUID	Маркетинговые	Уникальный идентификатор браузера для персонализации	1 год

### 5.5.4. Сервис онлайн-чата Chatwoot

Для обеспечения обратной связи и поддержки Пользователей в реальном времени мы используем сервис онлайн-чата Chatwoot.

Название	Тип	Описание	Срок хранения
cw_conversion	Необходимые	Сохраняет историю разговора для непрерывности диалога	1 год
cw_user_{identifier}	Необходимые	Кэширует информацию о пользователе для удобства общения	1 год

## 6. Цели использования файлов cookie

Оператор использует информацию, собранную с помощью файлов cookie, для следующих целей:

- **Обеспечение функционирования и безопасности Сайта:** Аутентификация Пользователей, предотвращение мошеннических действий, поддержка стабильности и безопасности соединения.
- **Хранение предпочтений Пользователя:** Запоминание выбранного языка, региона и других настроек для повышения удобства.
- **Аналитика и улучшение производительности:** Сбор статистики о посещаемости, времени на сайте, популярности страниц для выявления ошибок и оптимизации интерфейса.
- **Маркетинг и реклама:** Показ релевантной рекламы на сторонних площадках, оценка эффективности рекламных кампаний, ограничение количества показов одного и того же объявления.
- **Предоставление интерактивных сервисов:** Корректная работа встроенных карт (Яндекс.Карты) и форм обратной связи (чат).

## 7. Принципы обработки персональных данных

Обработка данных, полученных с помощью файлов cookie, осуществляется Оператором на основе следующих принципов:

- **Законность и справедливая основа:** Обработка данных проводится только при наличии законных оснований, в частности, с согласия Пользователя.
- **Соразмерность:** Объем обрабатываемых данных соответствует заявленным целям обработки. Мы не собираем данные, избыточные для достижения целей.
- **Достоверность:** Оператор принимает разумные меры для обеспечения точности и актуальности обрабатываемых данных.
- **Прозрачность:** Настоящая Политика в открытом доступе информирует Пользователей об условиях обработки данных.
- **Конфиденциальность:** Доступ к персональным данным имеют только уполномоченные лица Оператора и третьи лица, принявшие на себя обязательства по неразглашению.

## 8. Передача данных третьим лицам и трансграничная передача

8.1. Оператор не передает персональные данные, собранные с помощью cookie, третьим лицам, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящей Политикой (например, сервисы Яндекс, Mail.ru, Mindbox) или законодательством Республики Казахстан.

8.2. Передача данных сервисам Яндекс и [Mail.ru](https://mail.ru) может подразумевать трансграничную передачу персональных данных на территорию Российской Федерации. Такая передача осуществляется в строгом соответствии с главой 2-1 Закона РК «О персональных данных и их защите». Оператор гарантирует, что принимающая сторона (Яндекс, [Mail.ru](https://mail.ru)) обеспечивает адекватную защиту персональных данных, что подтверждается их публичными политиками и наличием в РФ

законодательства о персональных данных, соответствующего основным принципам Совета Европы (Конвенция 108+).

8.3. Оператор заключает с третьими лицами договоры, в которые включаются положения об обязанности обеспечения конфиденциальности и безопасности персональных данных при их обработке.

## 9. Защита персональных данных

9.1. Оператор принимает необходимые и достаточные правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных Пользователей от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении них.

9.2. Меры защиты включают в себя:

- Назначение лица, ответственного за организацию обработки персональных данных.
- Применение правовых, организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах.
- Оценку вреда, который может быть причинен субъектам персональных данных в случае нарушения требований законодательства.
- Осуществление внутреннего контроля соответствия обработки персональных данных требованиям законодательства РК и настоящей Политике.
- Обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятие мер по их недопущению.

9.3. В случае выявления нарушения безопасности персональных данных (утечки, несанкционированного доступа) Оператор обязуется в установленные законодательством сроки уведомить об этом уполномоченный орган (Комитет по защите персональных данных МЦРИАП РК) и, в установленных законом случаях, самих субъектов персональных данных.

## 10. Управление файлами cookie и согласия

10.1. **Первое информирование.** При первом посещении Сайта Пользователю отображается баннер с информацией об использовании файлов cookie и ссылкой на настоящую Политику. Для выражения согласия на обработку необязательных (аналитических, функциональных и маркетинговых) файлов cookie Пользователь должен совершить активное действие — нажать кнопку «Принять все» или настроить предпочтения в соответствующем интерфейсе (выбрать конкретные категории и нажать «Сохранить настройки»). Нажатие кнопки «Отклонить все» означает отказ от всех необязательных типов cookie; в этом случае на устройстве Пользователя сохраняются только технически необходимые cookie.

10.2. **Согласие.** Согласие, выраженное путем нажатия кнопки «Принять все» или сохранения настроек, действует в течение 1 (одного) года с момента его предоставления. По истечении этого срока или при изменении условий обработки данных Пользователю будет повторно предложено выразить согласие.

10.3. **Настройки браузера.** Пользователь может в любое время изменить настройки своего браузера, чтобы блокировать или удалять все или некоторые файлы cookie. Обратите внимание, что отключение

технических cookie может привести к тому, что некоторые функции Сайта станут недоступны или будут работать некорректно. Инструкции по управлению cookie обычно можно найти в меню «Помощь» или «Настройки» вашего браузера.

**10.4. Отзыв согласия.** Пользователь может отозвать свое согласие на обработку файлов cookie несколькими способами:

- Путем изменения настроек браузера (см. п. 10.3). Это приведет к удалению уже установленных cookie и прекращению установки новых.
- Путем направления письменного заявления на адрес электронной почты [privacy@eco-tr.kz](mailto:privacy@eco-tr.kz) или почтовый адрес Оператора. В заявлении необходимо указать: ФИО, адрес электронной почты, использовавшийся для посещения Сайта, и текст просьбы об отзыве согласия на обработку данных, собираемых с помощью cookie.
- Используя специальные инструменты отключения на сторонних сайтах, например, <https://yandex.ru/support/metrica/general/opt-out.html> (для отключения Яндекс.Метрики).

**10.5.** После отзыва согласия Оператор прекращает обработку персональных данных в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения и верификации запроса, а данные подлежат уничтожению, если иное не предусмотрено законодательством или наличием неисполненных обязательств перед Пользователем.

## 11. Заключительные положения и изменения в Политике

**11.1.** Настоящая Политика является общедоступным документом и подлежит размещению на Сайте Оператора.

**11.2.** Оператор оставляет за собой право вносить изменения в настоящую Политику по мере необходимости, в том числе в связи с изменениями законодательства Республики Казахстан.

**11.3.** Новая редакция Политики вступает в силу с момента ее размещения на Сайте, если иное не предусмотрено самой новой редакцией. Продолжение использования Сайта после размещения обновленной версии Политики означает согласие Пользователя с внесенными изменениями.

## 12. Контакты и обращения

Все вопросы, предложения, запросы и требования, связанные с обработкой персональных данных и использованием файлов cookie, Пользователь может направлять одним из следующих способов:

- По электронной почте: [privacy@eco-tr.kz](mailto:privacy@eco-tr.kz)
- По почте: 050013, Республика Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский район, Площадь Республики, дом 13, офис 502, ТОО «ЭКО ТРЕВЕЛ». На конверте или в теме письма обязательно указывайте пометку «По вопросу обработки персональных данных».
- По телефону: 8 (727) 355 99 75, +7 (771) 780 4408 (для связи с ответственным лицом по вопросам ПД).

При обращении, пожалуйста, укажите ваши контактные данные для обратной связи, а также подробно опишите суть запроса. Мы обязуемся рассмотреть ваше обращение и направить ответ в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.