ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ И ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

LUNIQ Loyalty
Редакция № 1 от 24 ноября 2026 года (версия согласия: 2.0-loyalty-2026-11).
Вступает в силу с момента публикации на сайте https://luniq.net/loyalty-rules.

Настоящий документ определяет правила участия физических лиц (далее — Гость) в программе лояльности LUNIQ Loyalty в Telegram-боте и связанных мини-приложениях (Telegram Mini App), а также порядок сбора, хранения, использования, передачи и удаления персональных данных Гостей. Документ разработан в дополнение к Политике конфиденциальности и Публичной оферте LUNIQ и действует в соответствии с Законом Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите» (далее — Закон) и Гражданским кодексом Республики Казахстан (далее — ГК РК).

1. Общие положения и роли сторон

1.1. Оператором технической платформы LUNIQ Loyalty выступает индивидуальный предприниматель ИП ASTRO IT, ИИН 980512350459, Республика Казахстан, г. Астана (далее — LUNIQ, Оператор).

1.2. Собственником персональных данных Гостей и организатором конкретной программы лояльности является соответствующее заведение общественного питания (ресторан, кафе, кофейня, бар, пекарня и т. п.), подключённое к сервису LUNIQ Loyalty (далее — Заведение).

1.3. LUNIQ обрабатывает персональные данные Гостей по поручению Заведения в объёме, необходимом для работы электронной карты лояльности, учёта штампов, бонусов, наград, челленджей и отправки уведомлений в Telegram.

1.4. Нажатие кнопки «Принимаю правила» в Telegram-боте признаётся акцептом настоящих Правил (пункт 3 статьи 396 ГК РК) и предоставлением явного согласия на обработку персональных данных в электронной форме (статья 8 Закона). Без подтверждения согласия доступ к карте лояльности не предоставляется.

2. Правила участия в программе лояльности

2.1. Участие в программе лояльности бесплатное и добровольное. Для оформления карты Гость переходит по ссылке или QR-коду Заведения, выбирает язык интерфейса (русский, казахский или английский) и подтверждает согласие с настоящими Правилами.

2.2. Один пользователь Telegram может иметь отдельные независимые карты в нескольких Заведениях, подключённых к LUNIQ Loyalty. Балансы штампов, бонусов, наград и история визитов каждого Заведения ведутся раздельно и не переносятся между разными Заведениями.

2.3. Идентификация Гостя в Заведении осуществляется путём предъявления сотруднику одноразового QR-кода или 6-значного цифрового кода на экране карты. Каждый код действует 60 секунд и предназначен для однократного сканирования.

2.4. Конкретные условия накопления и списания устанавливаются каждым Заведением самостоятельно и отображаются на карте Гостя:
– Штампы: при накоплении установленного числа штампов Гостю автоматически начисляется награда, после чего счётчик штампов обнуляется (излишек переносится на новый круг). При установлении Заведением даты окончания акции на штампы Гости с уже накопленными штампами уведомляются за 7 календарных дней и могут завершить начатый круг в течение установленного льготного периода.
– Бонусы: 1 бонус равен 1 тенге (₸). Бонусы начисляются в процентах от суммы чека и могут быть списаны в счёт оплаты следующих заказов в пределах максимального процента, установленного Заведением (полностью в пределах лимита либо частично по просьбе Гостя). При отсутствии визитов в течение срока, установленного Заведением, бонусы сгорают; за 7 календарных дней до сгорания бот направляет предупреждение.
– Приветственные подарки (Welcome) и бонусы за регистрацию: приветственная награда начисляется после первого отсканированного визита и доступна к применению со следующего визита, если иное не установлено настройками Заведения (включая опцию начисления приветственных бонусов сразу при регистрации).
– Челленджи и реферальные приглашения: дополнительные задания (визиты за период, посещение всех филиалов, приглашение друзей, ручные задания) приносят награды при выполнении их условий.
– Подарки ко дню рождения: при добровольном указании даты рождения (указывается один раз) Гость получает праздничный подарок или бонусы в установленный Заведением срок до даты рождения.

2.5. Бонусы, штампы и награды не имеют денежного эквивалента, не подлежат обмену на наличные деньги и не передаются третьим лицам.

2.6. В целях предотвращения злоупотреблений действуют автоматические ограничения: запрет на сканирование сотрудником собственной карты, пауза (кулдаун) между начислениями за визиты, часовой лимит операций сотрудника и возможность отмены ошибочной операции в течение 5 минут с обязательной записью в журнал событий.

2.7. Ответственность за качество блюд, обслуживание, фактическую выдачу подарков, предоставление скидок и соблюдение прав потребителей несёт непосредственно Заведение.

3. Состав, цели и сроки хранения персональных данных

3.1. Мы собираем только минимально необходимый объём данных (статья 7 Закона). Документы, удостоверяющие личность, ИИН физических лиц, банковские реквизиты и биометрические данные в LUNIQ Loyalty не собираются.

Таблица «Состав, цели, основания и сроки хранения данных»

Категория данных	Цель обработки	Правовое основание
Telegram ID, имя, @username (при наличии), выбранный язык	Идентификация Гостя, отображение карты, работа на выбранном языке, уведомления	Согласие Гостя (ст. 8 Закона)
Дата рождения (указывается добровольно)	Автоматическое поздравление и начисление подарка ко дню рождения	Согласие Гостя (ст. 8 Закона)
Баланс штампов и бонусов, награды, прогресс челленджей, история визитов и реферальный код	Ведение программы лояльности, расчёт наград, защита от злоупотреблений, аналитика Заведения	Согласие Гостя; исполнени…
Факт, дата, время и версия принятого согласия	Подтверждение получения согласия субъекта данных	Требование ст. 8 Закона
Технические данные (журналы ошибок и безопасности)	Обеспечение работоспособности и информационной безопасности сервиса	Законный интерес и безоп…

3.2. По истечении сроков хранения либо при удалении аккаунта персональные данные удаляются или обезличиваются в порядке, предусмотренном Законом.

4. Согласие, хранение и трансграничная передача данных

4.1. Согласие Гостя фиксируется сервером в электронной форме с сохранением точной даты, времени и версии текста согласия.

4.2. Принимая настоящие Правила, Гость также даёт согласие на получение сервисных уведомлений (начисления, списания, новые награды, предупреждения о сгорании бонусов и окончании акций) и информационных/рекламных рассылок Заведений, в которых у Гостя открыта карта. От рассылок конкретного Заведения можно отказаться в любой момент, удалив его карту.

4.3. Передача сообщений и уведомлений через инфраструктуру мессенджера Telegram является трансграничной передачей персональных данных (статья 16 Закона) и осуществляется исключительно на основании согласия Гостя.

4.4. Место хранения базы данных: на период пилотного запуска база данных LUNIQ Loyalty размещается на защищённом сервере хостинг-провайдера во Франкфурте (Германия) с трансграничной передачей на основании согласия Гостя по статье 16 Закона; до 15 декабря 2026 года запланирован перенос базы данных LUNIQ Loyalty на сервер на территории Республики Казахстан в целях полного соблюдения пункта 2 статьи 12 Закона.

4.5. Меры защиты (статья 22 Закона): шифрование соединений по протоколу HTTPS/TLS, криптографическая проверка подписи Telegram (HMAC-SHA256), разграничение доступа по ролям (Гость, Официант, Владелец, Суперадмин), журналирование действий и регулярное резервное копирование.

4.6. Программа не предназначена для целенаправленного сбора данных лиц младше 18 лет без согласия их законных представителей. В интерфейсе ввода даты рождения установлен технический фильтр; законный представитель вправе потребовать немедленного удаления данных несовершеннолетнего.

5. Права Гостя и порядок удаления данных

5.1. В соответствии со статьёй 24 Закона Гость вправе:
– получать сведения о наличии и составе своих персональных данных;
– требовать их исправления, блокирования или уничтожения (выполняется в течение 1 рабочего дня при наличии оснований по статье 25 Закона);
– отозвать согласие на обработку персональных данных в любой момент;
– обжаловать действия Оператора или Заведения в уполномоченный орган по защите персональных данных либо в суд.

5.2. Гость может самостоятельно и мгновенно управлять своими данными двумя способами:
– Удаление карты одного Заведения: в мини-приложении карты открыть раздел «Управление данными и удаление» → «Удалить карту этого заведения» и подтвердить действие. Карты в других Заведениях при этом сохраняются.
– Полное удаление аккаунта и всех данных: нажать «Удалить аккаунт и все данные» в мини-приложении либо отправить боту команду /delete и подтвердить удаление. Все карты, штампы, бонусы, награды и дата рождения удаляются безвозвратно, а записи в журнале операций Заведений обезличиваются (удаляется привязка к Telegram ID).

5.3. По любым вопросам обработки данных Гость также может обратиться по адресу hiastroit@gmail.com (тема «Персональные данные») или в WhatsApp +7 706 639 07 37.

6. Изменение Правил и разрешение споров

6.1. Оператор вправе обновлять настоящие Правила путём публикации новой редакции с указанием номера и даты на странице https://luniq.net/loyalty-rules. При изменении целей или состава обрабатываемых данных запрашивается повторное согласие Гостя.

6.2. Настоящие Правила опубликованы на русском, казахском и английском языках. При возникновении расхождений между языковыми версиями преимущественную силу имеет текст на русском языке.

6.3. Все споры регулируются законодательством Республики Казахстан. Срок рассмотрения письменных обращений и претензий — 10 рабочих дней.

7. Реквизиты и контакты Оператора

– Наименование: ИП ASTRO IT (торговая марка LUNIQ)
– ИИН: 980512350459
– Адрес: Республика Казахстан, г. Астана, проспект Рақымжан Қошқарбаев, дом 15, кв./офис 128
– Ответственный за организацию обработки персональных данных: Абсамат Абылайхан Асылханулы, тел. +7 747 353 26 12
– Электронная почта: hiastroit@gmail.com
– WhatsApp (поддержка): +7 706 639 07 37
– Telegram: @horeca_tech
– Сайт: https://luniq.net