

ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

SOULTRIX

Республика Казахстан

Редакция от «01» июня 2026 года

О документе

Настоящая Политика конфиденциальности (далее — «Политика») является информационным документом, который разъясняет, какие персональные данные Пользователей собираются и обрабатываются при использовании Сервиса, на каких основаниях, в каких целях, в течение каких сроков и кому могут передаваться. Политика подготовлена в соответствии с Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите» и иным применимым законодательством Республики Казахстан.

Политика дополняется отдельными документами:

- **Согласие на обработку персональных данных** — отдельная форма согласия Пользователя на обработку персональных данных, оформляемая при регистрации в Сервисе;
- **Согласие на обработку биометрических персональных данных** — отдельная форма согласия Пользователя на обработку голосовых записей, оформляемая при первом использовании голосовой функции Сервиса.

Использование Сервиса означает ознакомление Пользователя с настоящей Политикой. Политика и формы согласия являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения и Договора публичной оферты, размещенных по адресу <https://soultrix.kz/>.

1. Общие положения

1.1. Оператором персональных данных в значении подпункта 5) статьи 1 Закона Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите» (далее — «Закон о ПДн») является ТОО "Soultrix", БИН 230940039183, зарегистрированное по адресу: г. Астана, жилой массив Интернациональный, переулок Ашутас, дом 12, кв/офис 1 (далее — «Оператор»).

1.2. Сервис, в отношении которого действует настоящая Политика, — программно-аппаратный комплекс «SOULTRIX», размещенный по адресу <https://soultrix.kz/> (далее — «Сервис»). Сервис предоставляет Пользователям функциональность взаимодействия с цифровыми аватарами, созданными с использованием технологий искусственного интеллекта (далее — «Цифровой аватар»).

1.3. Сервис предоставляется Пользователям как на безвозмездной основе в течение Пробного периода (Trial), так и на возмездной основе по выбранному Тарифу (Платный доступ) в порядке, установленном Договором публичной оферты, размещенным по адресу <https://soultrix.kz/>.

1.4. Настоящая Политика подготовлена в соответствии с:

- Законом о ПДн;
- Гражданским кодексом Республики Казахстан;
- Законом Республики Казахстан от 17 ноября 2025 года № 230-VIII «Об искусственном интеллекте» (далее — «Закон об ИИ»);
- Законом Республики Казахстан «О защите прав потребителей»;
- приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 21 октября 2020 года № 200/НК «Об утверждении правил сбора и обработки персональных данных»;
- постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 ноября 2018 года № 1187 (об утверждении требований к мерам защиты персональных данных);
- иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных.

2. Термины и определения

- **«Персональные данные»** — сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе.
- **«Субъект персональных данных» (Пользователь)** — физическое лицо, использующее Сервис в личных, не связанных с предпринимательской деятельностью целях, к которому относятся персональные данные.
- **«Обработка персональных данных»** — действия, направленные на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, изменение, дополнение, использование, распространение, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.
- **«Биометрические персональные данные»** — персональные данные, характеризующие физиологические и биологические особенности субъекта персональных данных, на основании которых можно установить его личность. Для целей настоящей Политики биометрическими данными являются голосовые записи Пользователя.

- **«Согласие»** — свободное, конкретное, информированное и однозначное волеизъявление субъекта персональных данных, оформленное в порядке, предусмотренном статьей 8 Закона о ПДн.
- **«Пробный период (Trial)»** — период бесплатного использования Сервиса, предоставляемый Пользователю после регистрации в Сервисе однократно.
- **«Платный доступ»** — использование Сервиса на возмездной основе в рамках выбранного Тарифа в соответствии с Договором публичной оферты.
- **«Третьи лица»** — любые лица, кроме Оператора и субъекта персональных данных, в том числе поставщики инфраструктуры, поставщики сервисов искусственного интеллекта, аналитические сервисы, платежные системы, государственные органы.
- **«Уполномоченный орган»** — Комитет по информационной безопасности Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан.

3. Категории обрабатываемых персональных данных

3.1. Оператор обрабатывает следующие категории персональных данных Пользователя:

3.1.1. Идентификационные и контактные данные

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- адрес электронной почты;

3.1.2. Учетные данные

- логин (никнейм);
- хешированный пароль;
- уникальный идентификатор Учетной записи;
- дата регистрации, дата последнего входа.

3.1.3. Технические данные

- IP-адрес;
- сведения об устройстве (тип, операционная система, версия браузера);
- файлы cookie и аналогичные технологии;
- языковые настройки и часовой пояс.

3.1.4. Данные взаимодействия с Сервисом

- история запросов (промтов) к Цифровому аватару;
- история ответов Цифрового аватара;

- метаданные сессий взаимодействия (длительность, время, частота);
- количество отправленных сообщений и иные показатели использования Сервиса;
- обращения Пользователя в службу поддержки и переписка с Оператором.

3.1.5. Биометрические данные (голос)

- аудиозаписи речи Пользователя при использовании функции голосового взаимодействия с Цифровым аватаром;
- текстовые расшифровки (транскрипты) указанных аудиозаписей.

3.1.6. Данные об использовании Пробного периода и Платного доступа

- факт получения и использования Пробного периода (Trial), дата его начала и окончания, использованный объем (количество Сообщений);
- дата приобретения и срок действия выбранного пользователем Тарифа;
- остаток и расход Сообщений;
- история оплат (сумма, дата, идентификатор транзакции, статус), история подписок и автопродлений.

Реквизиты банковских карт Пользователя (номер карты, CVV, срок действия) Оператором не собираются, не обрабатываются и не хранятся. Обработка таких данных осуществляется исключительно сторонними платежными системами, привлекаемыми Оператором.

3.2. Оператор не запрашивает и не обрабатывает специальные категории персональных данных, относящиеся к расовому, этническому происхождению, политическим, религиозным или философским убеждениям, состоянию здоровья (за исключением общих сведений, которые Пользователь может добровольно сообщить Цифровому аватару в ходе взаимодействия).

4. Цели обработки персональных данных

4.1. Персональные данные обрабатываются Оператором в следующих целях:

- регистрация и аутентификация Пользователя в Сервисе;
- предоставление функциональности Сервиса, включая взаимодействие с Цифровыми аватарами;
- предоставление Пробного периода (Trial) и контроль за его однократным использованием;
- исполнение Договора публичной оферты при переходе Пользователя на Платный доступ, включая учет расхода Сообщений, обработку оплат и возвратов;

- обеспечение функционирования голосовой функции Сервиса (обработка голоса) — только при наличии отдельного согласия Пользователя;
- обеспечение безопасности Сервиса и предотвращение мошеннических, противоправных или несанкционированных действий, в том числе предотвращение обхода ограничений Пробного периода;
- информирование Пользователя об изменениях Сервиса, новых функциях и иных аспектах работы Сервиса;
- обработка обращений и запросов Пользователя, в том числе через службу поддержки;
- исполнение обязательств Оператора по Пользовательскому соглашению и Договору публичной оферты;
- улучшение качества Сервиса, аналитика использования (на агрегированных и обезличенных данных);
- исполнение требований законодательства Республики Казахстан, в том числе налогового законодательства в отношении первичных учетных документов;
- маркетинговые коммуникации — только при наличии отдельного согласия Пользователя.

4.2. Оператор не осуществляет обработку персональных данных, выходящую за пределы целей, указанных в настоящей Политике. Изменение целей обработки требует получения нового согласия Пользователя в случаях, предусмотренных Законом о ПДн.

5. Правовые основания обработки

5.1. Обработка персональных данных осуществляется Оператором на следующих правовых основаниях, предусмотренных Законом о ПДн:

- согласие субъекта персональных данных (статьи 7, 8 Закона о ПДн) — основное правовое основание, оформляемое в форме «Согласие на обработку персональных данных» и (для биометрических данных) в форме «Согласие на обработку биометрических персональных данных»;
- исполнение договора, стороной которого является субъект персональных данных, — обработка данных, необходимых для исполнения Пользовательского соглашения и Договора публичной оферты;
- исполнение требований законодательства Республики Казахстан, в том числе для целей реализации обязанностей Оператора как собственника системы искусственного интеллекта по статье 4 Закона об ИИ, а также для исполнения требований налогового законодательства о хранении первичных учетных документов;

- защита законных интересов Оператора и третьих лиц в случаях, не противоречащих интересам субъекта персональных данных (например, для предотвращения мошенничества, обхода ограничений Пробного периода и обеспечения информационной безопасности).

6. Способы обработки данных

6.1. Обработка персональных данных осуществляется Оператором с использованием средств автоматизации (электронные базы данных, информационные системы) и без использования средств автоматизации (на бумажных носителях — в исключительных случаях).

6.2. Оператор использует автоматизированные системы обработки данных, в том числе системы искусственного интеллекта. Пользователь информируется о применении автоматизированной обработки и вправе возражать против исключительно автоматизированной обработки в случаях, предусмотренных Законом о ПДн и Законом об ИИ.

7. Сроки обработки и хранения

7.1. Сроки обработки и хранения персональных данных определены Оператором с учетом требований законодательства Республики Казахстан и установленных целей обработки:

- **Идентификационные, контактные, учетные и технические данные** — в течение всего срока действия Учетной записи Пользователя и в течение 3 (трех) лет после ее удаления — для целей разрешения возможных споров и исполнения требований законодательства Республики Казахстан.
- **Данные взаимодействия с Сервисом (запросы, ответы, метаданные, количество Сообщений)** — в течение всего срока действия Учетной записи Пользователя и в течение 12 (двенадцати) месяцев после ее удаления.
- **Биометрические данные (голосовые записи и транскрипты)** — Оператор не осуществляет хранения биометрических данных Пользователя. Аудиозаписи речи Пользователя обрабатываются в режиме реального времени для распознавания речи и формирования ответа Цифрового аватара и уничтожаются непосредственно после завершения обработки. Аудиозаписи не накапливаются, не архивируются и не используются после завершения сессии. Текстовые расшифровки (транскрипты) аудиозаписей, формируемые в процессе работы голосовой функции, рассматриваются как часть данных взаимодействия с Сервисом и хранятся в порядке и сроки, установленные в предыдущем подпункте настоящего раздела.

- **Данные об оплатах, подписках и истории транзакций** — в течение 5 (пяти) лет с момента совершения соответствующей операции в соответствии с требованиями Налогового кодекса Республики Казахстан о хранении первичных учетных документов.
- **Обращения Пользователя в службу поддержки и переписка** — в течение 3 (трех) лет с момента завершения соответствующего обращения.

7.2. По истечении сроков хранения персональные данные подлежат уничтожению или обезличиванию таким образом, чтобы исключить возможность идентификации Пользователя.

7.3. Оператор обеспечивает регулярную проверку фактических сроков хранения данных и инициирует процедуры уничтожения по истечении установленных сроков.

8. Передача персональных данных третьим лицам

8.1. Оператор может передавать персональные данные третьим лицам исключительно в следующих случаях, объеме и для целей, указанных ниже.

8.2. Поставщики инфраструктуры

Облачные провайдеры и провайдеры хостинга, на серверах которых размещен Сервис и обрабатываются данные.

8.3. Поставщики сервисов искусственного интеллекта

Третьи лица, предоставляющие модели и инфраструктуру искусственного интеллекта, используемые в работе Цифровых аватаров. При технической необходимости запросы Пользователя к Цифровым аватарам передаются таким поставщикам для обработки.

8.4. Поставщики сервисов обработки голоса

Третьи лица, предоставляющие сервисы распознавания речи (speech-to-text) и синтеза речи (text-to-speech) для обеспечения голосовой функции Сервиса. Передача биометрических данных таким поставщикам осуществляется только при наличии отдельного согласия Пользователя.

8.5. Платежные системы

Сторонние платежные провайдеры, обеспечивающие прием оплат за Платный доступ к Сервису. Платежным системам передается информация, необходимая для проведения транзакции. Реквизиты банковских карт Пользователя обрабатываются исключительно соответствующими платежными системами в соответствии со стандартами PCI DSS.

8.6. Аналитические сервисы

Третьи лица, предоставляющие сервисы аналитики использования Сервиса. Данные передаются только в обезличенной или агрегированной форме, не позволяющей идентифицировать конкретного Пользователя.

8.7. Государственные органы

Государственные органы Республики Казахстан и иных государств — в случаях, прямо предусмотренных применимым законодательством, на основании надлежащим образом оформленных запросов уполномоченных органов.

8.8. Передача персональных данных третьим лицам осуществляется Оператором при условии заключения с такими лицами соглашений, обеспечивающих надлежащий уровень защиты персональных данных в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.9. Оператор не продает персональные данные Пользователей и не передает их третьим лицам в маркетинговых, рекламных или иных коммерческих целях, не связанных с предоставлением Сервиса.

9. Трансграничная передача персональных данных

9.1. В связи с использованием облачной инфраструктуры, сторонних сервисов искусственного интеллекта, обработки голоса и платежных систем, расположенных на территории иностранных государств, персональные данные Пользователя могут передаваться за пределы Республики Казахстан, в том числе на территорию Соединенных Штатов Америки, государств Европейского Союза и иных государств, на территории которых расположена инфраструктура контрагентов Оператора.

9.2. Трансграничная передача персональных данных осуществляется в соответствии со статьей 16 Закона о ПДн при соблюдении одного из следующих условий:

- обеспечения иностранным государством надлежащего уровня защиты персональных данных в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- наличия письменного согласия субъекта персональных данных на трансграничную передачу;
- исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных;
- защиты конституционного строя, охраны общественного порядка, прав и свобод человека и гражданина, здоровья и нравственности населения.

9.3. Согласие на трансграничную передачу персональных данных оформляется Пользователем в составе формы «Согласие на обработку персональных данных» при регистрации в Сервисе. Для биометрических данных согласие на трансграничную

передачу оформляется отдельно в составе формы «Согласие на обработку биометрических персональных данных».

10. Меры защиты персональных данных

10.1. Оператор принимает правовые, организационные и технические меры по защите персональных данных в соответствии с требованиями статьи 25 Закона о ПДн и постановления Правительства Республики Казахстан № 1187 от 12 ноября 2018 года, в том числе:

10.2. Технические меры

- шифрование персональных данных при передаче с использованием протоколов TLS/HTTPS;
- шифрование биометрических данных при хранении;
- использование систем мониторинга безопасности и обнаружения вторжений;
- регулярное резервное копирование данных и проверка целостности резервных копий;
- регулярное обновление программного обеспечения и устранение известных уязвимостей;
- использование защищенной инфраструктуры для размещения Сервиса;
- использование платежных систем, сертифицированных по стандарту PCI DSS, для обработки реквизитов банковских карт.

10.3. Организационные меры

- назначение ответственного лица за обработку персональных данных;
- ограничение доступа к персональным данным сотрудниками — только в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей;
- заключение соглашений о конфиденциальности с сотрудниками и подрядчиками;
- проведение регулярных инструктажей сотрудников по вопросам защиты персональных данных;
- ведение журналов учета операций с персональными данными;
- разработка и поддержание в актуальном состоянии внутренних документов, регламентирующих обработку персональных данных.

10.4. Реагирование на инциденты

10.4.1. В случае утечки персональных данных или иного инцидента информационной безопасности Оператор:

- незамедлительно принимает меры по локализации и устранению инцидента;
- уведомляет уполномоченный орган и затронутых субъектов персональных данных в порядке и сроки, установленные Законом о ПДн;
- проводит внутреннее расследование причин инцидента и принимает меры по предотвращению повторения.

11. Права субъекта персональных данных

11.1. В соответствии со статьями 24 и 25 Закона о ПДн Пользователь как субъект персональных данных имеет следующие права:

- **право на получение информации** — узнать, какие персональные данные о нем обрабатываются, цели и способы обработки, источники получения данных, сроки обработки и хранения;
- **право на доступ** — получить копию обрабатываемых персональных данных в структурированной форме;
- **право на изменение и дополнение** — потребовать исправления неточных, неполных или устаревших персональных данных;
- **право на блокирование** — потребовать временного прекращения обработки персональных данных в случаях, предусмотренных законом;
- **право на уничтожение** — потребовать уничтожения персональных данных в случаях, предусмотренных законом, в том числе при отзыве согласия на обработку;
- **право на отзыв согласия** — отозвать согласие на обработку персональных данных в любой момент. Отзыв согласия может повлечь невозможность дальнейшего использования Сервиса полностью или частично. Согласие на обработку биометрических данных может быть отозвано отдельно — без последствий для использования иных функций Сервиса;
- **право на возражение** против исключительно автоматизированной обработки персональных данных в случаях, предусмотренных Законом о ПДн и Законом об ИИ;
- **право на разъяснение** — получить разъяснение о работе системы искусственного интеллекта в соответствии с Законом об ИИ, если такая работа затрагивает права и законные интересы Пользователя;
- **право на обращение в уполномоченный орган** — направить жалобу в Комитет по информационной безопасности Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан;
- **право на судебную защиту** своих прав и законных интересов в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

11.2. Порядок реализации прав

Для реализации указанных прав Пользователь обращается к Оператору одним из следующих способов:

- через интерфейс Сервиса (функциональность управления Учетной записью, скачивания данных, удаления аккаунта);
- по адресу электронной почты: info@soultrix.ai.

Оператор рассматривает обращение и предоставляет ответ в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней с момента получения обращения. В случаях, требующих дополнительного времени для проверки, срок может быть продлен, о чем Пользователю направляется уведомление с указанием причин продления.

12. Файлы cookie и аналогичные технологии

12.1. Сервис использует файлы cookie и аналогичные технологии для обеспечения функциональности Сервиса, аналитики использования и персонализации опыта Пользователя.

12.2. Оператор использует следующие категории cookie:

- **технические (строго необходимые) cookie** — обеспечивают базовую функциональность Сервиса (аутентификация, безопасность, сохранение сессии). Не требуют согласия Пользователя в соответствии с применимыми требованиями;
- **функциональные cookie** — запоминают предпочтения Пользователя (языковые настройки, тему интерфейса);
- **аналитические cookie** — собирают обезличенные данные об использовании Сервиса для целей аналитики и улучшения качества.

12.3. Пользователь вправе управлять использованием cookie через настройки своего браузера. Отключение технических cookie может сделать Сервис неработоспособным или существенно ограничить его функциональность.

13. Обработка данных при использовании системы искусственного интеллекта

13.1. Сервис основан на технологиях искусственного интеллекта. В связи с этим обработка персональных данных в рамках Сервиса имеет следующие особенности:

- запросы Пользователя к Цифровым аватарам могут передаваться сторонним поставщикам моделей искусственного интеллекта в целях формирования ответа;
- при использовании голосовой функции аудиозаписи речи Пользователя обрабатываются сторонними сервисами распознавания и синтеза речи;

- обработка персональных данных в рамках работы системы искусственного интеллекта осуществляется в соответствии со статьей 18 Закона об ИИ и принципами обеспечения защиты данных при использовании искусственного интеллекта.

13.2. Запросы Пользователя к Цифровому аватару могут содержать персональные данные, добровольно сообщаемые Пользователем. Оператор рекомендует Пользователю не передавать в запросах сведения, которые он не желает сделать предметом обработки в рамках Сервиса (в том числе сведения о третьих лицах, специальные категории персональных данных, конфиденциальную профессиональную или коммерческую информацию).

13.3. Биометрические данные (голос) обрабатываются Оператором исключительно в режиме реального времени и не сохраняются после завершения обработки. Оператор не использует биометрию для voiceprint-идентификации, не передает ее в маркетинговых целях и не накапливает биометрические профили Пользователей

14. Изменение Политики

14.1. Оператор вправе вносить изменения в настоящую Политику. Действующая редакция Политики размещается по адресу <https://soultrix.kz/>.

14.2. О существенных изменениях Политики, затрагивающих права Пользователей, Оператор уведомляет Пользователей путем:

- направления сообщения на адрес электронной почты, указанный при регистрации;
- размещения уведомления в интерфейсе Сервиса не менее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до вступления изменений в силу.

14.3. К существенным изменениям относятся, в частности, изменения категорий обрабатываемых данных, целей обработки, перечня третьих лиц, которым передаются данные, сроков хранения данных, прав Пользователя.

14.4. Если изменения Политики предполагают новые цели обработки или передачу данных, требующие отдельного согласия Пользователя, такое согласие запрашивается дополнительно. До получения согласия обработка данных в новых целях не осуществляется.

15. Контактные данные Оператора

15.1. По всем вопросам, связанным с обработкой персональных данных, Пользователь может обращаться к Оператору:

Полное наименование: ТОО "Soultrix"

БИН: 230940039183

Юридический адрес: г. Астана, жилой массив Интернациональный, переулок Ашутас, дом 12, кв/офис 1

Электронная почта по вопросам персональных данных: info@soultrix.ai

Уполномоченный орган в сфере защиты персональных данных:

Комитет по информационной безопасности Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан

Адрес: г. Астана, проспект Мангилик Ел, 8 (Дом министерств)

Сайт: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mdai-kib>

16. Заключительные положения

16.1. Если какое-либо положение настоящей Политики будет признано недействительным или не подлежащим применению, остальные положения сохраняют силу.

16.2. Настоящая Политика составлена на русском языке. По требованию Пользователя предоставляется ее версия на казахском языке.

16.3. К настоящей Политике применяется право Республики Казахстан. Все споры, связанные с обработкой персональных данных, рассматриваются в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, в том числе путем обращения в уполномоченный орган и (или) в суды Республики Казахстан.

16.4. Настоящая Политика является общедоступной и размещается по адресу <https://soultrix.kz/>. Политика, действующая на момент использования Сервиса, является обязательной для Сторон.