

ЧАСТЬ 1: Политика конфиденциальности (Privacy Policy)

1.1 Русская версия (Russian Version)

ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ ZAPCHAT

Дата вступления в силу: 6 июня 2026 года

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая Политика конфиденциальности (далее — «Политика») определяет порядок сбора, хранения, обработки, передачи и защиты персональных данных пользователей (далее — «Пользователь») интеллектуальной платформы обратного маркетплейса **ZapChat** (далее — «Приложение», «Сервис»).

Использование Приложения, регистрация аккаунта или отправка любых данных в Сервис означает безоговорочное согласие Пользователя с условиями настоящей Политики. Если Пользователь не согласен с условиями, он обязан немедленно прекратить использование Приложения.

2. КАТЕГОРИИ СОБИРАЕМЫХ ДАННЫХ И ИСТОЧНИКИ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

- **Идентификационные данные IAM (Keycloak):** Платформа ZapChat использует внешнюю систему управления идентификацией и доступом на базе Keycloak. Приложение не собирает, не запрашивает и не хранит пароли или коды авторизации Пользователей напрямую. Авторизация происходит посредством защищенных JWT-токенов (Access Token, Refresh Token), содержащих уникальный идентификатор `keycloak_id (sub)`.
- **Данные профиля (Prisma БД):** Внутренний системный UUID пользователя, присвоенная системная роль (`client` — Клиент, `supplier` — Поставщик), автоматически сгенерированный или измененный Пользователем никнейм (`nickname`), текстовое описание профиля/био (`bio`), аватар (`avatar_url`) и город присутствия (`city`).
- **Пользовательский ИИ-контент (AI Slot Filling):** Текстовые поисковые запросы (`textQuery`), файлы и метаданные загружаемых изображений (включая СТС/техпаспорта для распознавания документов), а также Base64-аудиозаписи голосовых команд Пользователя.
- **Коммерческие данные и метаданные тендеров:** Параметры создаваемых тендеров (марка, модель, год выпуска ТС, объем двигателя, VIN-код, наименование запрашиваемых деталей) или параметры объектов недвижимости (тип сделки, количество комнат, площадь, локация). Для Поставщиков обрабатывается текстовое описание коммерческой специализации (`contextDescription`).
- **Системные идентификаторы и push-токены:** Уникальные регистрационные токены устройств Firebase Cloud Messaging (FCM токен)

для обеспечения работы push-уведомлений о статусах тендеров и новых P2P-сообщениях.

- **Платежные данные:** При оформлении подписки уровня PRO платежные данные обрабатываются на стороне сертифицированного шлюза CloudPayments. Сервис ZapChat получает только статус транзакции (SUCCESS/FAILED), сумму, валюту и рекуррентный токен шлюза (cp_token) для продления подписки. Прямые данные банковских карт в БД ZapChat не поступают.

3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДАННЫХ И ЦЕЛИ ОБРАБОТКИ

Сервис обрабатывает данные Пользователей исключительно в целях обеспечения Bulletproof-функционала платформы:

- **Интеллектуальная маршрутизация (Smart Routing):** Текстовые и аудиозапросы Пользователей обрабатываются ИИ-модулем (LLM Orchestrator) для автоматического заполнения параметров заявок (Slot Filling). Извлеченные данные и эмбединги (embedding) используются для векторного поиска pgvector и автоматического подбора соответствующих Поставщиков в радиусе локации.
- **Транскрибация аудио:** Голосовые сообщения Пользователя конвертируются в текст с использованием API моделей ИИ (Whisper-1), исключительно для формирования параметров тендера.
- **P2P-Взаимодействие:** Обеспечение работы real-time чатов по протоколу WebSockets (Socket.io) и отправка push-уведомлений через Firebase Admin SDK при получении новых сообщений или ценовых предложений (офферов).

4. ПРАВИЛА ДОСТУПА К ФУНКЦИЯМ УСТРОЙСТВА (РАЗРЕШЕНИЯ)

- **Микрофон (RECORD_AUDIO):** Доступ запрашивается операционной системой устройства строго в момент удержания кнопки записи. Аудиозапись используется для генерации параметров тендера ИИ-брокером и не записывается в фоновом режиме.
- **Галерея и Камера:** Доступ необходим для загрузки фотографий запрашиваемых деталей, СТС или аватара профиля. Пользователь самостоятельно осуществляет выбор файлов. Передача файлов в Base64/мультипарт-формате на сервер происходит исключительно по инициативе Пользователя.
- **Уведомления (POST_NOTIFICATIONS):** Разрешение используется для регистрации push-токена устройства. В фоновом режиме Сервис может выполнять "холостые прогоны" (dryRun) для проверки валидности токена. В случае его устаревания система осуществляет тихий сброс и обновление токена.

5. ПЕРЕДАЧА ДАННЫХ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ И ИИ-ПРОВАЙДЕРАМ

ZapChat не продает и не передает персональные данные Пользователей сторонним маркетинговым агентствам. Передача данных происходит в следующих случаях:

- **ИИ-Инфраструктура:** Обезличенные текстовые и аудиозапросы направляются провайдерам ИИ (Google OpenAI/Gemini API) строго для выполнения транскрибации, генерации векторных эмбеддингов и классификации доменов согласно архитектуре LLM Orchestrator.
- **Платежный шлюз:** Передача ID пользователя и параметров транзакции в CloudPayments для проведения безопасных расчетов.
- **Законодательство:** Передача данных уполномоченным государственным органам в строгом соответствии с требованиями применимого законодательства Республики Казахстан.

6. ПРАВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ НА УДАЛЕНИЕ ДАННЫХ И АНОНИМИЗАЦИЮ

Пользователь имеет право в любой момент инициировать процедуру полного удаления аккаунта ([delete_account](#)) через интерфейс Приложения. Платформа ZapChat гарантирует соблюдение следующих этапов удаления:

- Учетная запись Пользователя удаляется из IAM Keycloak через интеграцию с Keycloak Account API.
- Все персональные бизнес-данные (добавленные активы/виртуальный гараж, автомобили, профили поставщика) физически вычищаются из базы данных без возможности восстановления.
- В целях сохранения целостности истории P2P-диалогов и защиты других участников рынка, учетная запись в БД Prisma подвергается безвозвратной анонимизации (мягкому удалению): никнейм заменяется на [Deleted Account](#), аватар и био очищаются, а [keycloak_id](#) анонимизируется случайным хэшем.

7. ИЗМЕНЕНИЯ ПОЛИТИКИ

ZapChat оставляет за собой право обновлять настоящую Политику в одностороннем порядке. Изменения вступают в силу с момента публикации новой редакции в Приложении. Продолжение использования Сервиса после изменения Политики означает согласие с новой редакцией.

8. КОНТАКТЫ

По вопросам обработки данных и реализации прав на конфиденциальность направляйте запросы по адресу: support@zapchat.kz.

1.2 Английская версия (English Version)

PRIVACY POLICY FOR ZAPCHAT MOBILE APPLICATION

Effective Date: June 6, 2026

1. GENERAL PROVISIONS

This Privacy Policy (hereinafter referred to as the "Policy") governs the collection, storage, processing, transfer, and protection of personal data of users (hereinafter referred to as the "User") of the **ZapChat** intelligent reverse marketplace platform (hereinafter referred to as the "Application", "Service"). Using the Application, registering an account, or submitting any data to the Service constitutes the User's unconditional consent to the terms of this Policy. If the User does not agree with these terms, they must immediately cease using the Application.

2. CATEGORIES OF COLLECTED DATA AND SOURCES

- **IAM Identity Data (Keycloak):** The ZapChat platform utilizes an external Identity and Access Management system based on Keycloak. The Application does not collect, request, or store User passwords or authorization codes directly. Authentication is performed via secure JWT tokens (Access Token, Refresh Token) containing a unique user identifier `keycloak_id (sub)`.
- **Profile Data (Prisma DB):** Internal database UUID, assigned system role (`client` or `supplier`), automatically generated or user-modified username (`nickname`), textual profile description/bio (`bio`), avatar image URL (`avatar_url`), and city of residence (`city`).
- **AI User Content (AI Slot Filling):** Text queries (`textQuery`), uploaded image files and metadata (including vehicle registration certificates for document parsing), and Base64 audio recordings of the User's voice requests.
- **Commercial Tender Data and Metadata:** Parameters of created tenders (make, model, year of manufacture, engine volume, VIN code, requested part names) or real estate specifications (operation type, room count, area, location). For Suppliers, the textual specialization context description (`contextDescription`) is processed.
- **System Identifiers and Push Tokens:** Unique device registration tokens for Firebase Cloud Messaging (FCM Token) to ensure the delivery of push notifications regarding tender statuses and new P2P chat messages.
- **Payment Data:** When purchasing a PRO subscription, payment data is processed by the certified CloudPayments gateway. The ZapChat Service receives only the transaction status (`SUCCESS/FAILED`), amount, currency, and the recurring gateway token (`cp_token`) for subscription renewals. Direct credit card numbers are never processed or stored in the ZapChat database.

3. DATA UTILIZATION AND PURPOSE OF PROCESSING

The Service processes User data solely to ensure the bulletproof functionality of the platform:

- **Intelligent Routing (Smart Routing):** User text and audio queries are processed by the AI Orchestrator to automatically populate request variables (Slot Filling). Extracted fields and structural embeddings (**embedding**) are used for **pgvector** similarity search to match relevant Suppliers within the selected region.
- **Audio Transcription:** The User's voice messages are converted to text using AI model APIs (Whisper-1), strictly for extracting tender parameters.
- **P2P Interaction:** Enabling real-time chat operations via WebSockets (Socket.io) and dispatching push notifications through the Firebase Admin SDK when new messages or price offers are received.

4. DEVICE PERMISSIONS POLICY

- **Microphone (**RECORD_AUDIO**):** Permission is requested by the device's operating system strictly while the recording button is held. Audio is used solely for tender parameters extraction by the AI Broker and is never recorded in the background.
- **Gallery and Camera:** Access is required to upload photos of vehicle parts, registration certificates, or profile avatars. The User manually selects the files. Files are transferred in Base64 or multipart format to the server strictly upon the User's action.
- **Notifications (**POST_NOTIFICATIONS**):** Permission is used to register the device's push token. The Service may run background **dryRun** checks to verify token integrity, performing a silent reset and token refresh if it becomes stale or invalid.

5. THIRD-PARTY AND AI PROVIDER DATA SHARES

ZapChat never sells or shares User personal data with third-party marketing agencies. Data transfers occur only under the following conditions:

- **AI Infrastructure:** Anonymized text and audio requests are sent to AI providers (Google OpenAI/Gemini API) strictly to perform transcription, vector embedding generation, and domain classification via the LLM Orchestrator architecture.
- **Payment Gateway:** Transfer of User ID and transaction parameters to CloudPayments to process secure financial settlements.
- **Legal Compliance:** Provision of data to authorized law enforcement and state authorities in strict compliance with the mandatory legislation of the Republic of Kazakhstan.

6. USER RIGHTS TO DATA ERASURE AND ANONYMIZATION The User has the right to initiate a complete account deletion procedure (**delete_account**) at any time through the Application interface. The ZapChat platform guarantees the following multi-layered erasure workflow:

- The User's account is permanently deleted from the IAM Keycloak directory via Keycloak Account API integration.
- All personal business assets (Virtual Garage data, asset entities, vehicle lists, and supplier settings) are physically wiped from the database.
- To preserve P2P chat history integrity and protect other market participants, the database user record in the Prisma DB undergoes permanent anonymization (soft deletion): the username is overwritten with **Deleted Account**, avatars/bios are cleared, and the **keycloak_id** is randomized with a secure hash.

7. POLICY AMENDMENTS

ZapChat reserves the right to modify this Privacy Policy unilaterally. Changes take effect immediately upon the publication of the updated version inside the Application. Continued use of the Service signifies acceptance of the amended terms.

8. CONTACTS

For data protection inquiries and exercising privacy rights, contact us at:
support@zapchat.kz.