

*Утверждено  
Решением Правления № 18 от 20.02.2026 г  
Протокол № 18 от 20.02.2026 г*

## **СОГЛАШЕНИЕ ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СЕРВИСА (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)**

Настоящее Соглашение об использовании сервиса «Lenta» (далее – Соглашение) является публичной офертой, размещаемой в мобильном приложении – «Freedom SuperApp» (далее – «Единая платформа») и адресованной неопределенному кругу физических лиц, достигших 18-летнего возраста (далее – Пользователь).

Настоящее Соглашение, в соответствии со статьей 395 Гражданского Кодекса Республики Казахстан, является официальным, публичным и безотзывным предложением Оператора, адресованным Пользователям, заключить договор на использование Сервиса «Lenta» на нижеуказанных условиях.

Совершение Пользователем действий по подключению/использованию Сервиса «Lenta» (включая кросс-авторизацию через Единую Платформу) означает полное и безоговорочное принятие условий настоящего Соглашения (акцепт) без каких-либо оговорок.

Если Пользователь не согласен с условиями Соглашения, он обязан прекратить использование Сервиса «Lenta».

### **1. Термины и Определения**

1.1. В настоящем Соглашении используются следующие основные понятия:

**Аккаунт** – учетная запись Пользователя в Единой платформе, обеспечивающая доступ к Сервису «Lenta».

**Незаконный/Запрещённый контент** – контент, нарушающий законодательство Республики Казахстан и/или условия настоящего Соглашения.

**Оператор** – АО «Фридом Банк Казахстан», БИН: 090740019001 (далее — «Оператор»).

**Партнер** – Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель (продавец товаров/услуг), участвующий в программе лояльности и использующий Сервис для управления программами лояльности.

**Пользователь** – физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, имеющее договорные отношения на открытие счета с Оператором, чьи персональные данные используются при доступе к Сервису.

**Пользовательский контент** – любые данные, размещаемые Пользователем в Сервисе, включая, но не ограничиваясь:

- извлечённые данные о покупках;
- посты, комментарии, отзывы;
- изображения профиля/постов;
- обращения в поддержку.

**Программа лояльности** – «Условия специального предложения Cashback в Freedom Lenta Клиентам SuperApp», размещенные на Единой платформе.

**Сервис «Lenta»** (далее – Сервис) – функционал в Единой Платформе, предоставляющий Пользователю возможности, предусмотренные Соглашением.

**Транзакции/ Операции** – операции, безналичные платежи, совершенные Пользователем с

использованием платежной карточки Оператора либо ее реквизитов для покупки товаров.

## **2. Акцепт Оферты и Порядок Регистрации**

2.1. Акцептом Соглашения является совершение Пользователем конклюдентных действий: авторизация в Сервисе посредством кросс-авторизации через Единую Платформу и/или нажатие кнопки подтверждения (например, «Продолжить», «Войти», «Согласен»), а также дальнейшее использование Сервиса.

2.2. Совершая Акцепт, Пользователь подтверждает, что он:

- является дееспособным физическим лицом, достигшим 18-летнего возраста;
- полностью ознакомился с условиями настоящего Соглашения;
- осознает юридические последствия своих действий и принимает на себя все обязательства, изложенные в настоящем Соглашении.

2.3. Пользователь несёт ответственность за сохранность способов доступа к Единой Платформе и Сервису и обязуется не передавать доступ третьим лицам.

## **3. Предмет Соглашения**

3.1. Оператор предоставляет Пользователю право использования Сервиса по функциональному назначению на условиях простой (неисключительной), непередаваемой, отзывной лицензии без взимания платы (на безвозмездной основе).

3.2. Функциональное назначение Сервиса может различаться для категорий Пользователей:  
(а) Для Пользователей: Участие в программе лояльности и использование социальных функций (создание и просмотр Пользовательского контента).

(б) Для Партнеров: Доступ к функциям управления программами лояльности и просмотра связанной аналитики.

3.3. Оператор вправе изменять состав функционала Сервиса, добавлять/ограничивать функции, приостанавливать работу отдельных разделов по техническим, правовым и иным причинам.

## **4. Права и обязанности Сторон**

4.1. Пользователь обязуется:

4.1.1. использовать Сервис только в законных целях и не нарушать п. 5.4. настоящего Соглашения;

4.1.2. не совершать действий, направленных на дестабилизацию работы Сервиса, обход технических ограничений, получение несанкционированного доступа (взлом), обратный поиск или отслеживание информации о других Пользователях;

4.1.3. не использовать Сервис для мошеннических действий;

4.1.4. не совершать действий, направленных на получение необоснованного вознаграждения в рамках программы лояльности, включая искусственное создание активности, координированные действия с другими Пользователями и иные формы злоупотреблений;

4.1.5. самостоятельно ознакомиться с изменениями условий настоящего Соглашения после их публикации Оператором.

4.2. Оператор вправе:

4.2.1. приостанавливать работу Сервиса (полностью/частично) для обновлений и технических работ;

4.2.2. в одностороннем порядке изменять условия настоящего Соглашения, публикуя

новую редакцию. Продолжение использования Сервиса после публикации новой редакции Соглашения означает согласие Пользователя с изменениями условий;

4.2.3. отказать Пользователю в регистрации или заблокировать Аккаунт в случаях, нарушения п. 5.4. настоящего Соглашения;

4.2.4. запрашивать подтверждающие сведения/документы, если это требуется для целей безопасности, соблюдения требований законодательства Республики Казахстан и предотвращения противозаконных действий.

## **5. Пользовательский контент и лицензия**

5.1. Размещая Пользовательский контент, Пользователь предоставляет Оператору простую (без исключения), безвозмездную лицензию на использование контента в пределах, необходимых для функционирования Сервиса, верификации мест совершения покупок (Транзакций/Операций), ведения аналитики, предоставления статистики данных Пользователю, а также для маркетингового продвижения Сервиса только в отношении социального контента.

5.2. Пользователь признает и соглашается, что цели использования лицензии, различаются в зависимости от типа Пользовательского контента:

5.2.1. Для данных о покупках: Лицензия предоставляется Оператору для целей верификации, анализа, распознавания данных, предоставления Пользователю статистической информации

5.2.2. Для социального контента (посты, фото, комментарии): Лицензия предоставляется для целей обеспечения функционирования социальных механик Сервиса, включая его отображения другим Пользователям и использования Оператором в маркетинговых материалах для продвижения Сервиса. В случае прикрепления Пользователем данных о Транзакциях/ Операциях к публикации, содержащиеся в ней сведения (сумма, наименование и адрес Партнера) становятся частью Пользовательского контента и могут отображаться другим Пользователям. Пользователь самостоятельно принимает решение о прикреплении данных о Транзакции/Операции и осознаёт, что указанные сведения станут доступны другим Пользователям Сервиса.

5.2.3. Пользователь гарантирует наличие законных оснований для передачи Оператору персональных данных третьих лиц, содержащихся в загружаемом Пользовательском контенте, включая данные, содержащиеся в Транзакциях/ Операциях, чеках, а также информации о местах совершения покупок (Транзакций).

5.3. Гарантии Пользователя:

5.3.1. Пользователь гарантирует, законность размещения контента, в том числе, что он является единственным автором и/или правообладателем всего загружаемого им Пользовательского контента, либо получил все необходимые разрешения от третьих лиц.

5.3.2. Пользователь гарантирует, что его Пользовательский контент не нарушает права третьих лиц (включая права на конфиденциальность, интеллектуальную собственность) и не является запрещенным Контентом, предусмотренным в п. 5.4. настоящего Соглашения.

5.3.3. Пользователь обязуется возместить Оператору все убытки, расходы (включая судебные издержки) и потери, понесенные Оператором в результате претензий третьих лиц, Партнеров или государственных органов, связанных с его Пользовательским контентом.

#### 5.4. Запрещенный Контент:

В Сервисе запрещена публикация любого контента, который:

- является Незаконным Контентом, включая материалы, пропагандирующие экстремизм, терроризм, разжигающие социальную, расовую, национальную, религиозную или иную рознь;
- содержит клевету, оскорбления, угрозы, призывы к насилию или ненависти;
- является порнографическим или откровенно эротическим;
- нарушает права интеллектуальной собственности третьих лиц;
- содержит персональные данные третьих лиц без их согласия;
- является спамом, «фишингом», содержит вредоносное ПО или нарушает требования по информационной безопасности любым иным способом.
- содержит недостоверную рекламу, либо рекламу товаров и/или услуг, продажа которых запрещена законодательством РК, либо политикой Оператора.

#### 6. Модерация и обращения

6.1. Оператор оставляет за собой право (но не обязанность) осуществлять мониторинг, премодерацию, фильтрацию или удаление любого Пользовательского Контента в любое время без предварительного уведомления, если определяет, что такой контент нарушает или может нарушить условия и требования настоящего Соглашения или законодательства Республики Казахстан.

6.2. В случае нарушения Пользователем условий настоящего Соглашения Оператор вправе применять к Пользователю прогрессивные санкции, включая, но не ограничиваясь: предупреждение с отклонением контента, временное ограничение функций Сервиса (в том числе запрет на создание публикаций, комментариев и реакций на срок до 30 календарных дней), а также удаление Аккаунта без возможности повторной регистрации. Конкретный порядок, сроки и условия применения санкций определяются Оператором.

6.3. Оператор вправе осуществлять мониторинг активности Пользователя в целях предотвращения злоупотреблений программой лояльности. При выявлении признаков недобросовестных действий Оператор вправе направить контент Пользователя на дополнительную проверку модератором, а в случае подтверждения нарушения – применить санкции, предусмотренные п. 6. 2 настоящего Соглашения. К недобросовестным действиям в рамках программы лояльности относятся, в том числе: искусственное создание условий для получения вознаграждения, координированные действия группы Пользователей, направленные на получение необоснованного вознаграждения, отказ в возврате вознаграждения, полученного в результате технического сбоя на Единой платформе, а также иные действия, признанные Оператором злоупотреблением по результатам проверки.

6.4. Пользователь вправе подать жалобу на Пользовательский контент, интерфейс, действия другого Пользователя или действия Оператора, направив мотивированное обращение по адресу: salem@freedombank.kz.

6.5. Оператор обязуется рассмотреть жалобу и предоставить ответ заявителю в срок, не превышающий 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента ее получения.

6.6. Оператор осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с законодательством Республики Казахстан.

6.7. В случае получения официального запроса, предписания или уведомления от уполномоченного государственного органа Республики Казахстан (включая запросы, касающиеся Незаконного Контента), Оператор обязуется рассмотреть и ответить на такой

запрос в сроки, установленные действующим законодательством Республики Казахстан.

6.8. Пользователь соглашается, что Оператор вправе без уведомления Пользователя заблокировать или удалить его контент или Аккаунт во исполнение соответствующих требований уполномоченных государственных органов Республики Казахстан.

## **7. Персональные данные и конфиденциальность**

7.1. Обработка персональных данных Пользователей осуществляется Оператором в соответствии с законодательством Республики Казахстан, настоящим Соглашением и с политикой конфиденциальности и обработки персональных данных (далее – Политика конфиденциальности), размещённой в Сервисе и являющейся неотъемлемой частью настоящего Соглашения (Приложение №1).

7.2. Используя Сервис, Пользователь подтверждает, что:

- ознакомился с Политикой конфиденциальности;
- понимает цели, объём и способы обработки персональных данных;
- даёт согласие на обработку своих персональных данных, в том числе на передачу третьим лицам в случаях, предусмотренных Политикой конфиденциальности и законодательством Республики Казахстан.

7.3. Согласие Пользователя на обработку персональных данных считается предоставленным:

- в электронной форме;
- путём акцепта настоящего Соглашения;
- посредством совершения конклюдентных действий в интерфейсе Сервиса, включая авторизацию через Единую платформу и/или подтверждение действий с использованием одноразового кода (ОТР), направленного на номер телефона Пользователя.

7.4. Пользователь осознаёт и соглашается, что при использовании функционала Сервиса, связанного с загрузкой Пользовательского контента, Оператору могут передаваться персональные данные, содержащиеся в таком контенте, включая данные о покупках, продавце и иные сведения.

7.5. Пользователь несёт ответственность за размещение в Сервисе персональных данных третьих лиц без законных оснований, а также за действия, указанные в пункте 5.3. Соглашения.

7.6. В случае отзыва согласия на обработку персональных данных Пользователь понимает, что дальнейшее использование Сервиса может быть ограничено или прекращено в объёме, необходимом для соблюдения требований законодательства Республики Казахстан.

## **8. Ответственность сторон**

8.1. Сервис предоставляется Пользователю «КАК ЕСТЬ» (AS IS). Оператор не предоставляет никаких явных или подразумеваемых гарантий, включая, но не ограничиваясь: гарантий бесперебойной работы, отсутствия ошибок, совместимости, безопасности или пригодности Сервиса для конкретных целей Пользователя.

8.2. Оператор не является инициатором, автором или контролером Пользовательского Контента. Оператор не несет ответственности за любой Пользовательский контент, размещённый Пользователями. Всю ответственность за содержание, законность и последствия публикации Пользовательского контента, в том числе получения соответствующего разрешения от третьих лиц, несет исключительно Пользователь, его

разместивший.

8.3. Оператор не является продавцом товаров/услуг, данные о покупках которых загружаются в Сервис. Оператор не несет ответственности за качество, безопасность, цену, законность или любые другие аспекты товаров и услуг, приобретаемых Пользователями у Партнеров. Все претензии, связанные с товарами/услугами (включая возврат, гарантию), предъявляются Пользователем *непосредственно Партнеру*.

8.4. Сервис может содержать ссылки на сторонние сайты. Оператор не несет ответственности за их содержание или безопасность.

8.5. Оператор не несёт ответственность за сбои и последствия, вызванные: действиями третьих лиц, работой сетей связи/интернета, сбоями Единой Платформы, форс-мажором, а также нарушением Пользователем требований безопасности.

8.6. Ограничение Ответственности Оператора:

8.6.1. В максимальной степени, разрешенной законодательством Республики Казахстан, Оператор не несет ответственности ни перед Пользователем, ни перед третьими лицами за любые косвенные, случайные, непреднамеренные убытки, включая упущенную выгоду, потерю данных, ущерб чести, достоинству или деловой репутации.

8.6.2. В случае причинения Пользователем ущерба Оператору по настоящему Соглашению Пользователь обязуется возместить такой ущерб в полном объеме в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения письменного мотивированного требования (претензии) Оператора.

## 9. Блокировка Аккаунта и расторжение Соглашения

9.1. Оператор вправе без предварительного уведомления применить к Пользователю меры воздействия, включая предупреждение, временное ограничение функций Сервиса, приостановление или блокировку Аккаунта и удаление Пользовательского контента, в случае:

- нарушения Пользователем требований настоящего Соглашения и законодательства РК;
- систематического нарушения иных положений Соглашения;
- выявления мошеннических действий с транзакционными данными, чеками или в рамках программы лояльности;
- во исполнение требований государственных органов;
- выявления признаков злоупотребления программой лояльности;
- в любой момент по своему усмотрению без объяснения причин.

9.2. Пользователь вправе в любой момент прекратить использование Сервиса и удалить свой Аккаунт.

9.3. Расторжение Соглашения не освобождает Пользователя от обязательств, указанных в пп.5.3.3. п.5.3 и пп.8.6.2. п.8.6. настоящего Соглашения.

## 10. Применимое право и разрешение споров

10.1. Настоящее Соглашение, его заключение, исполнение и толкование регулируются действующим законодательством Республики Казахстан.

10.2. Все споры и разногласия, возникающие из Соглашения, подлежат урегулированию в обязательном досудебном (претензионном) порядке. Срок досудебного урегулирования спора составляет 30 (тридцать) календарных дней.

10.3. В случае невозможности разрешения спора в досудебном порядке, спор подлежит разрешению в суде по месту нахождения Оператора в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

## **11. Заключительные положения**

11.1. Настоящее Соглашение составляет полную договоренность между Пользователем и Оператором.

11.2. Оператор вправе изменять Соглашение в одностороннем порядке. Новая редакция вступает в силу с момента размещения в Сервисе, если не указано иное. Пользователь обязан самостоятельно отслеживать актуальную редакцию Соглашения.

12. Контактная информация:

- Для общих вопросов и поддержки:
- Контакт центр 595, WhatsApp +7 776 159 55 95
- Для жалоб на контент: Контакт центр 595, WhatsApp +7 776 159 55 95
- Почтовый адрес: [salem@freedombank.kz](mailto:salem@freedombank.kz)

## ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ и обработки персональных данных

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Политика конфиденциальности и обработки персональных данных (далее – Политика) определяет порядок сбора, хранения, использования, передачи и защиты персональных данных Пользователей Сервиса, функционирующего в составе Единой платформы и разработана в соответствии с Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите», Гражданским кодексом Республики Казахстан; иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

Оператор персональных данных: АО «Фридом Банк Казахстан», БИН: [указать], адрес: [указать] (далее – Оператор).

1.2. Используя Сервис, Пользователь подтверждает ознакомление и согласие с настоящей Политикой, а также даёт согласие на обработку своих персональных данных в порядке и объёме, предусмотренном Политикой.

1.3. В случае несогласия с условиями Политики Пользователь обязан прекратить использование Сервиса.

### 2. ТЕРМИНЫ

Термины, используемые в настоящей Политике, применяются в значениях, установленных Соглашением, если иное прямо не указано в Политике.

### 3. СОСТАВ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И БАНКОВСКОЙ ТАЙНЫ

3.1. Оператор может обрабатывать следующие категории персональных данных Пользователя:

3.1.1. Идентификационные данные:

- ФИО;
- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- данные учётной записи в Freedom SuperApp;
- идентификаторы пользователя (ID, токены и иные технические идентификаторы).

3.1.2. Данные о покупках, Транзакциях/ Операциях и чеках:

- изображения и сканированные копии чеков, подтверждающих покупку;
- QR-коды чеков;
- данные о совершённых карточных транзакциях (сумма, дата, наименование Партнера, адрес места совершения покупки, категория Партнера и прочее);
- данные геолокации, указанные Пользователем при публикации (координаты точки на карте);
- наименование и БИН продавца (Партнёра);
- перечень товаров/услуг;
- стоимость, дата и место покупки;
- иные сведения, содержащиеся в чеке и/или связанные с карточными операциями Пользователя.

3.1.4. Пользовательский контент:

- публикации, комментарии, отзывы;

- изображения профиля;
- обращения в службу поддержки.

3.2. Оператор не обрабатывает специальные категории персональных данных (о состоянии здоровья, политических взглядах и т.п.), за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством.

#### **4. ЦЕЛИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Персональные данные обрабатываются Оператором исключительно в следующих целях:

- 4.1. предоставление доступа к функционалу Сервиса;
- 4.2. идентификации Пользователя и управления Аккаунтом;
- 4.3. обработка, распознавание и верификация транзакционных данных, чеков;
- 4.4. начисление баллов, необходимых для реализации программ лояльности;
- 4.5. предотвращение мошенничества и злоупотреблений;
- 4.6. взаимодействие с Партнёрами Сервиса;
- 4.7. аналитика, улучшение качества работы Сервиса;
- 4.8. исполнение требований законодательства Республики Казахстан и запросов уполномоченных органов;
- 4.9. направление Пользователю сервисных и информационных уведомлений.

#### **5. ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ОБРАБОТКИ**

- 5.1. Основанием обработки персональных данных является:
  - согласие Пользователя, выраженное путём акцепта Пользовательского соглашения и настоящей Политики;
  - необходимость исполнения условий Соглашения;
  - требования законодательства Республики Казахстан.
- 5.2. Согласие Пользователя считается предоставленным в электронной форме и равнозначно письменному согласию.

#### **6. УСЛОВИЯ И СПОСОБЫ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

- 6.1. Обработка персональных данных осуществляется с использованием автоматизированных и неавтоматизированных средств.
- 6.2. Оператор вправе поручать обработку персональных данных третьим лицам (в том числе IT-подрядчикам, сервисам распознавания чеков, антифрод-провайдером), при условии соблюдения требований законодательства и обеспечения конфиденциальности.
- 6.3. Передача персональных данных третьим лицам допускается:
  - Партнёрам – в части, необходимой для реализации программ лояльности;
  - подрядчикам Оператора – для технического обеспечения работы Сервиса;
  - государственным органам – по законному требованию.
- 6.4. Трансграничная передача персональных данных (передача персональных данных на территорию иностранных государств) допускается при соблюдении требований законодательства Республики Казахстан и только в случае обеспечения этими государствами защиты персональных данных.

Трансграничная передача персональных данных на территорию иностранных государств, не обеспечивающих защиту персональных данных, может осуществляться в случаях:

- 1) наличия согласия субъекта или его законного представителя на трансграничную передачу его персональных данных;
- 2) предусмотренных международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан;

3) предусмотренных законами Республики Казахстан, если это необходимо в целях защиты конституционного строя, охраны общественного порядка, прав и свобод человека и гражданина, здоровья и нравственности населения;

4) защиты конституционных прав и свобод человека и гражданина, если получение согласия субъекта или его законного представителя невозможно.

При этом, трансграничная передача персональных данных на территорию иностранных государств может быть запрещена или ограничена законами Республики Казахстан.

## **7. ХРАНЕНИЕ И СРОКИ ОБРАБОТКИ**

7.1. Персональные данные хранятся не дольше, чем это необходимо для достижения целей обработки, если иной срок не установлен законодательством РК.

7.2. Данные о Транзакциях/ Операциях, чеках и покупках могут храниться в течение установленных законодательством сроков, необходимых для:

- реализации программ лояльности;
- предотвращения мошенничества;
- разрешения споров.

## **8. ПРАВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Пользователь имеет право:

8.1. получать информацию об обработке своих персональных данных;

8.2. требовать уточнения, блокирования или уничтожения персональных данных, обрабатываемых с нарушением законодательства;

8.3. отозвать согласие на обработку персональных данных (с учётом возможного прекращения доступа к Сервису);

8.4. обращаться с жалобами в уполномоченные государственные органы и/или в суд.

## **9. МЕРЫ ЗАЩИТЫ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

9.1. Оператор принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного доступа, утраты, изменения или раскрытия.

9.2. Доступ к персональным данным предоставляется только уполномоченным лицам Оператора.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

10.1. Оператор несёт ответственность за соблюдение требований законодательства РК в сфере защиты персональных данных.

10.2. Оператор не несёт ответственности за действия Пользователя, связанные с размещением персональных данных третьих лиц без законных оснований.

## **11. ИЗМЕНЕНИЕ ПОЛИТИКИ**

11.1. Оператор вправе вносить изменения в настоящую Политику в одностороннем порядке.

11.2. Новая редакция Политики вступает в силу с момента её размещения в Сервисе, если иное не указано в тексте.

## **12. КОНТАКТЫ ОПЕРАТОРА**

По вопросам обработки персональных данных Пользователь может обратиться:

E-mail: <mailto:privacy@freedombank.kz> Адрес: г. Алматы, Алмалинский район, ул. Курмангазы, дом 61А.