

Решением единственного участника
ТОО «TWELVE (ТВЕЛВ)»
(№ 3/2022 от 01.02.2022 года)

**Публичный договор
Об использовании Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)»
(Публичная оферта на заключение договора)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Публичный договор - публичная оферта на заключение договора (далее – Договор) согласно п.5 ст. 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан является публичным предложением (офертой) Оператора Системы электронных денег «TWELVE» (ТВЕЛВ) – ТОО «TWELVE» (ТВЕЛВ) в адрес физических лиц, содержащим существенные условия договора оказания услуг, а именно совершения расчетов с использованием Системы электронных денег «TWELVE» (ТВЕЛВ)».

1.2. Настоящий Договор является официальным предложением ТОО «TWELVE» (ТВЕЛВ)», действующим по поручению Эмитента электронных денег, в адрес любого физического лица, обладающего полной дееспособностью и необходимым полномочием заключить Договор об использовании Системы электронных денег «TWELVE» (ТВЕЛВ)» на условиях, определенных в настоящем Договоре.

2. Заключение Договора

2.1. Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения физическим лицом действий, предусмотренных в настоящей оферте и означающих акцепт, то есть безоговорочное принятие физическим лицом всех условий настоящей оферты без каких-либо изъятий или ограничений.

2.2. Договор заключается на основании ознакомления физического лица с условиями использования Системы электронных денег «TWELVE» (ТВЕЛВ)» посредством информационных технологий.

2.3. Акцепт оферты равносителен заключению Договора на условиях, изложенных в настоящем Договоре (оферте). Клиент считается заключившим с Оператором Договор об использовании Системы электронных денег «TWELVE» (ТВЕЛВ)», посредством полного и безоговорочного принятия условий настоящей оферты (акцепт) путем совершения конклюдентных действий:

- ознакомления с условиями настоящего Договора, Тарифами, иными документами и информацией, размещенными на сайте Системы электронных денег;
- совершения регистрации на сайте Системы электронных денег: внесение необходимых данных, логина, пароля и проставления соответствующей отметки о принятии условий настоящего Договора и предоставления Согласия Оператору и Эмитенту на сбор, хранение, обработку и передачу персональных данных. Без прохождения процедуры регистрации и проставления соответствующей отметки, означающей ознакомление и принятие (согласие) настоящего Договора оферта не считается принятой, а Договор заключенным;
- Подтверждение номера телефона, введенного пользователем и используемого в Системе в качестве логина.

3. Термины и Определения

3.1. В настоящем Договоре, если иное прямо не вытекает из текста, указанные ниже термины будут иметь следующие значения:

- 1) **Пользователь** – физическое лицо, обладающее надлежащей дееспособностью или частичной дееспособностью в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан для совершения Платежа.
- 2) **Владелец электронных денег/Владелец ЭД:**
 - ✓ физическое лицо;
 - ✓ Агент;
 - ✓ индивидуальные предприниматели и юридические лица.
- 3) **Идентификатор владельца электронных денег** — ряд знаков, генерируемых при создании электронного кошелька, являющийся уникальным именем участника в Системе, к которому привязываются все процедуры, иницируемые Участником.
- 4) **Клиент** – физическое лицо, обладающее надлежащей дееспособностью в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, или частичной дееспособностью с 14-ти лет (с согласия законного представителя) и заключившее договор с Платежной организацией в целях получения платежных услуг Платежной организацией в рамках Системы электронных денег.
- 5) **Система электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)» (сокр. Система/Система ЭД)** - совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей и иных операций с использованием электронных денег путем взаимодействия Оператора системы электронных денег ТОО «TWELVE (ТВЕЛВ)» с эмитентом(-ами) электронных денег и (или) владельцами электронных денег.
- 6) Сайт Оператора Системы – сайт Оператора Системы, размещенный в сети Интернет по адресу <https://twelve-pay.kz/>.
- 7) **Сайт Системы** - сайт, размещенный в сети Интернет по адресу: <https://emoney.twelve-pay.kz/topup>, через который предоставляется доступ к Системе.
- 8) **Оператор** – ТОО «TWELVE» (ТВЕЛВ)», БИН 201140019672, юридическое лицо, являющееся платежной организацией, оказывающее услуги по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между участниками расчетов, включая оказание услуг по приему, обработке и рассылке информации участникам расчетов по операциям с Электронными деньгами, осуществляющее деятельность по обеспечению функционирования Системы электронных денег «TWELVE» (ТВЕЛВ)» в соответствии с внутренними документами и законодательством Республики Казахстан.
- 9) **Правила Системы** – Правила функционирования системы электронных денег «TWELVE» (ТВЕЛВ)», утвержденные Оператором Системы, в соответствии с которыми производятся выпуск, реализация, приобретение, погашение электронных денег, а также осуществляются операции с их использованием в Системе.
- 10) **Эмитент** - банк второго уровня, осуществляющий выпуск и погашение Электронных денег в Системе в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан. Эмитент принимает на себя безусловное и безотзывное денежное обязательство по погашению выпущенных им Электронных денег в соответствии с их номинальной стоимостью в тенге. Количество Эмитентов в Системе ЭД не ограничено.
- 11) **Участник Системы** – физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, у которого в соответствии с заключенным договором возникает право или обязательство по выпуску, передаче, приему, использованию, приобретению, реализации или погашению Электронных денег в соответствии с настоящими Правилами, определенными Оператором Системы в рамках действующего законодательства Республики Казахстан.
- 12) **Мерчант** - юридическое лицо, в том числе банк второго уровня, являющееся Участником Системы электронных денег «TWELVE» (ТВЕЛВ)», осуществляющее(-ий) коммерческую деятельность и принимающее(-ий) Электронные деньги от Клиентов в

качестве оплаты по гражданско-правовым сделкам на основе договора, заключенного с Оператором Системы.

- 13) **Агент Системы** – юридическое лицо, осуществляющее от имени Эмитента Системы электронных денег реализацию электронных денег физическим лицам и приобретающее ЭД у владельцев – физических лиц для последующей их реализации физическим лицам на основании договора, заключенного с Эмитентом либо Оператором Системы.
- 14) **Субагент (Платежный субагент)** – юридическое лицо и/или индивидуальный предприниматель, организующий пункты приема, покупки и продажи электронных денег от имени Агента.
- 15) **ЭД (Электронные деньги)** - безусловные и безотзывные денежные обязательства эмитента(-ов) электронных денег, хранящиеся в электронной форме и принимаемые в качестве средства платежа в Системе другими Участниками Системы.
- 16) **Электронный кошелек** – способ учета и хранения электронных денег, обеспечивающий распоряжение ими.
- 17) **Блокирование Кошелька** - полный или частичный запрет на использование Кошелька и/или Электронных денег, хранящихся у Участника Системы в принадлежащем ему Электронном кошельке.
- 18) **Идентификация** – процедура, предусмотренная Правилами и иными документами Оператора, заключающаяся в установлении тождественности указанных зарегистрировавшимся в Системе лицом данных личности Участника Системы – физического или юридического лица на основании информации и документов, необходимых для проведения идентификации, требуемых настоящими Правилами и действующим законодательством Республики Казахстан.
- 19) **Режим электронного кошелька «Неактивный»** - статус неактивного Клиента, устанавливаемый Оператором Системы Клиенту, не использовавшему сервисы Системы для совершения платежей и(или) иных операций в течение последовательных 6 (шести) календарных месяцев и(или) не предоставившему документы в соответствии с требованиями Оператора в случае блокирования электронного кошелька Клиента.

3.2. Иные термины и определения, встречающиеся в тексте Договора, толкуются Сторонами в соответствии с законодательством Республики Казахстан и сложившимися в сети Интернет обычными правилами толкования соответствующих терминов.

4. Предмет Договора

4.1. Предметом Договора, заключаемого с Клиентом путем акцепта настоящей оферты, в том числе акцепта через совершение конклюдентных действий, предусмотренных настоящей офертой, является оказание Оператором Клиенту услуг по использованию Системы электронных денег «TWELVE» (ТВЕЛВ) с целью приобретения и оплаты Клиентом товаров или услуг, предлагаемых Партнерами/Мерчантами, присоединившимися к Системе, а также совершения Клиентом иных операций, доступных в Системе на условиях настоящего Договора, а также иных документов, размещенных на сайте Оператора.

4.2. В целях надлежащего оказания Оператором Системы услуг по настоящему Договору, заключаемому на условиях настоящей оферты, Пользователь обязуется до начала использования Системы ознакомиться с положениями Договора, Правилами функционирования Системы электронных денег «TWELVE» (ТВЕЛВ)», Тарифами, и осуществить акцепт оферты в установленном порядке.

4.3. В случае, если физическое лицо не согласно с содержанием оферты в полном объеме или какой-либо части, Оператор Системы рекомендует воздержаться от использования Системы электронных денег «TWELVE» (ТВЕЛВ)».

4.4. Услуги Оператора являются возмездными. Клиент обязуется оплачивать услуги Оператора в размере и порядке, установленными в части 7 настоящего Договора, а также **Тарифами**, размещенными на сайте Оператора.

5. Регистрация Клиента и типы электронных кошельков

5.1. Пользователю, имеющему намерение открыть электронный кошелек и стать Клиентом Оператора Системы, необходимо пройти регистрацию по ссылке, указанной на сайте Системы <https://emoney.twelve-pay.kz/topup> или в мобильном приложении TWELVE, которая осуществляется следующим образом:

- 5.1.1. Самостоятельная регистрация физическим лицом с использованием мобильного приложения, доступного для скачивания по ссылке, размещенной на Сайте Оператора;
- 5.1.2. При первом приобретении Электронных денег у платежного агента или агента (субагента) системы электронных денег (первом пополнении) при условии указания номера телефона сотового оператора, используемого в качестве идентификатора/логина в Системе;
- 5.1.3. При намерении использования сервиса (услуги), операций Системы путем совершения платежа в целях оплаты отдельных сервисов, товаров и(или) услуг Мерчантов Системы. При этом, Клиент дает своё согласие на осуществление безакцептного списания электронных денег с баланса электронного кошелька Клиента в пользу конечного получателя платежа, выбор которого осуществляется Клиентом до начала осуществления операции путем совершения конклюдентных действий.

Для первичной регистрации в Системе «TWELVE» (ТВЕЛВ)» требуется предоставление достоверных сведений: необходимо указать номер телефона сотового оператора (логин), придумать пароль, подтвердить введенные регистрационные данные в Системе, получить Идентификатор (при открытии электронного кошелька Система присваивает ему уникальный идентификатор). Подробная инструкция по регистрации доступна Клиенту на Сайте Системы и(или) Оператора.

Указание физическим лицом номера телефона сотового оператора подтверждает наличие у него действующего договора об оказании услуг сотовой связи с оператором сотовой связи, оформленного на имя физического лица и подтверждающего право использования указываемого номера.

5.2. Клиент в процессе регистрации обязан ознакомиться и выразить согласие с условиями Публичного договора (оферты). Клиент приобретает все права и принимает на себя обязанности, предусмотренные Договором, с момента принятия им условий Публичного договора. Клиент осознает, что регистрация в Системе безоговорочно подтверждает его ознакомление и осознанное согласие с условиями Публичного договора. Также Клиент предоставляет Оператору Системы и Эмитенту ЭД согласие на сбор, хранение, обработку и передачу персональных данных.

5.3. После прохождения регистрации Клиенту открывается электронный кошелек с логином (номер телефона) и паролем, придуманным Клиентом для доступа к электронному кошельку, обладающему функциями «личного кабинета» владельца электронных денег в Системе.

Оператор уведомляет Клиента об открытии ему в Системе электронных денег «TWELVE» (ТВЕЛВ)» электронного кошелька с указанием идентификационного кода электронного кошелька, для дальнейшего использования которого, физическому лицу необходимо совершить действия, предусмотренные пп.5.1.1. настоящего Договора.

Физическое лицо, прошедшее регистрацию по установленной процедуре, получает в Системе статус неидентифицированного владельца электронных денег.

5.4. Неидентифицированный владелец электронных денег – физическое лицо может пройти специальную процедуру идентификации путем предоставления Оператору соответствующих документов, позволяющих установить и(или) подтвердить факт заключения с данным лицом договора на предоставление услуг Системы для расширения функциональных возможностей и смены типа кошелька. Информация о способах идентификации, применяемых в Системе, размещается Оператором на сайте Оператора.

5.5. Завершением процедуры регистрации является открытие электронного кошелька и предоставление Клиенту доступа к использованию сервисов, услуг доступных Клиенту в Системе, с учетом действующих в Системе ограничений.

5.6. Клиент осуществляет приобретение электронных денег доступными в Системе способами или в других пунктах приема платежей, информация о которых также доступна на сайте Системы.

5.7. Электронные кошельки Клиентов делятся на 2 (два) типа:

- 1) Неидентифицированный электронный кошелек Клиента (физического лица) – открывается после прохождения регистрации Клиенту, без проведения процедуры идентификации и служит для хранения электронных денег, для совершения разовых операций в Системе;
- 2) Идентифицированный электронный кошелек Клиента (физического лица) – открывается после прохождения регистрации Клиенту, личность которого установлена путем прохождения процедуры идентификации, и служит для хранения электронных денег, приобретенных у Эмитента и(или) Агента (Субагента), использования электронных денег в соответствии с Правилами Системы, условиями Договора и действующим законодательством.

6. Условия использования Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)»

6.1. Условия использования Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)», предоставления услуг Участниками Системы определены настоящим Договором, Правилами функционирования Системы электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)», действующими Тарифами. Оператор Системы вправе вносить изменения и (или) дополнения в любой из указанных документов. Информация о таких изменениях и(или) дополнениях доводится до сведения Клиента посредством размещения на сайте Системы и(или) Оператора и(или) направления электронных сообщений Клиенту, и(или) иными способами, доступными в Системе.

6.2. Использование Системы возможно после прохождения процедуры регистрации и авторизации в Системе либо путем приобретения права распоряжения Электронными деньгами у Агента (Субагента) или Эмитента.

6.3. В Системе электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)» Клиенту с учетом ограничений в зависимости от типа электронного кошелька доступны следующие услуги:

- 1) приобретение электронных денег у Агентов (Субагентов);
- 2) реализация электронных денег Агенту (доступна для идентифицированных владельцев электронных денег);
- 3) осуществление платежей в пользу Мерчантов, предоставляющих товары и услуги;
- 4) осуществление переводов электронных денег в адрес идентифицированных Клиентов;
- 5) получение информационных услуг: информации о совершенных операциях, состоянии текущего баланса своего электронного кошелька, справочную и иную информацию касательно функционирования Системы;
- 6) обмен электронными сообщениями в Системе с другими владельцами электронных кошельков;
- 7) осуществление иных операций, предусмотренных Договором, Правилами, договорами с Участниками Системы в рамках действующего законодательства Республики Казахстан.

6.4. Способы и условия использования Системы, доступные услуги, размеры комиссий, ограничения по размерам платежей и сумм переводов устанавливаются Оператором Системы в соответствии с законодательством в зависимости от типа электронного кошелька, статуса, и иных условий.

6.5. В Системе действуют следующие ограничения по видам и суммам операций с электронными деньгами, совершаемых Клиентами:

- 1) Для неидентифицированного электронного кошелька (Неидентифицированного Клиента):
 - ✓ максимальная сумма одной операции, совершаемой неидентифицированным владельцем электронных денег - физическим лицом, не должна превышать сумму, равную пятидесятикратному размеру месячного расчетного показателя,

установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;

- ✓ максимальная сумма электронных денег, хранимых на одном электронном устройстве неидентифицированного владельца электронных денег - физического лица, не превышает сумму, равную стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;
 - ✓ общая сумма платежей и (или) иных операций с использованием электронных денег с электронного кошелька неидентифицированного владельца электронных денег - физического лица в течение рабочего дня не должна превышать сумму, равную стократному размеру месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;
- 2) Для идентифицированного электронного кошелька (Идентифицированного Клиента):
- ✓ Максимальная сумма одной операции, совершаемой Идентифицированным Клиентом, может быть ограничена по усмотрению Оператора;
 - ✓ Идентифицированный Клиент вправе реализовать электронные деньги Агенту, предъявить Эмитенту ЭД требование о погашении электронных денег;

Информация об ограничениях по видам и суммам операций с электронными деньгами и условиях их применения с учетом требований действующего законодательства Республики Казахстан и в зависимости от типа электронного кошелька, статуса владельца электронных денег устанавливаются Оператором и размещаются на сайте Оператора и(или) Системы.

6.6. Оператор Системы обязуется принимать информацию о зачислении электронных денег на баланс электронного кошелька Клиента с целью их дальнейшего использования Клиентом в Системе для оплаты товаров, работ, услуг или переводов другим Клиентам - физическим лицам в рамках Системы, а также фиксировать все операции и предоставлять Клиенту Системы информацию о совершенных действиях.

6.7. Если иное не оговорено Договором или специальными соглашениями, Оператор Системы не является Стороной сделок по купле-продаже, оказанию услуг, выполнению работ или иных сделок, заключаемых между Клиентом и Мерчантом (за исключением случаев, когда Оператор является также Мерчантом в Системе). В связи с этим:

- 1) Оператор Системы не контролирует соответствие сделки требованиям закона, не влияет на ее условия, не отвечает за последствия ее заключения, исполнения или расторжения, в том числе в вопросе возврата денег по такой сделке;
- 2) Оператор Системы не несет ответственности перед Клиентом по обязательствам, возникающим у Мерчанта или иных Клиентов Системы;
- 3) Оператор Системы не рассматривает претензии Клиента по вопросам ненадлежащего исполнения Мерчантом своих обязательств, в том числе обязательств по передаче товаров, исполнению работ и оказанию услуг, в случае если обязательства Оператора исполнены в полном объеме в надлежащие сроки.

6.8. Оператор Системы гарантирует, что имеет полномочия действовать в интересах Мерчантов, осуществляя по распоряжению Клиента перечисление электронных денег в пользу Мерчантов, а также передавая Мерчантам информацию о принятых платежах.

6.9. Оператор Системы может оказывать иные услуги, не перечисленные в данном Договоре в случае, если Клиентом акцептируются условия оказания таких услуг при осуществлении операций.

6.10. Стороны подтверждают, что условия Правил превалируют над условиями настоящего Договора, и, в случае противоречий отдельных положений настоящего Договора Правилам, преимущественную силу имеют Правила. В случае, если отношения, возникающие между Клиентом и Оператором, не урегулированы Правилами, применяются нормы законодательства Республики Казахстан и настоящего Договора.

6.11. Стороны особо оговаривают и подтверждают, что Оператор Системы не осуществляет деятельности по приему авансовых платежей, а также никоим образом не осуществляет отдельных видов банковских операций.

6.12. При осуществлении отдельных категорий операций, Оператор вправе привлекать третьих лиц с целью исполнения принятых на себя обязательств. Регистрируясь в Системе электронных денег «TWELVE» (ТВЕЛВ)» или осуществляя платежи, Клиент подтверждает, что ознакомился и согласен с условиями оказания услуг такими третьими лицами. В случае несогласия, Клиент обязуется отказаться от использования соответствующей категории услуг. Осуществление Клиентами операций в рамках оказания третьими лицами услуг Клиентам является подтверждением согласия Клиента с условиями оказания услуг таким третьим лицом.

6.13. Клиент подтверждает, что не использует Систему электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)» в целях осуществления предпринимательской деятельности, а также не способствует такому использованию третьими лицами. Клиент понимает и соглашается, что Оператор Системы не сотрудничает с физическими лицами, не являющимися зарегистрированными индивидуальными предпринимателями, в части осуществления ими предпринимательской деятельности и ни при каких обстоятельствах не несёт ответственности по платежам Клиента, осуществленным в связи с осуществлением им или третьими лицами предпринимательской деятельности с использованием Кошелька Клиента — физического лица, а также обязательствам таких физических лиц.

6.14. Идентификация Клиента

6.14.1. Неидентифицированный клиент имеет возможность расширить перечень доступных операций и увеличить размер установленных ограничений на суммы платежей и переводов электронных денег путем прохождения процедуры идентификации удаленным способом – в целях смены типа кошелька на идентифицированный, или путем личной явки (при личном присутствии Клиента). Информация о способах идентификации, установленных ограничениях в зависимости от типа кошелька доступна на Сайте Системы.

6.14.2. Для перевода Неидентифицированного электронного кошелька в Идентифицированный Клиент может обратиться в ближайший офис Оператора или по адресам, указанным на сайте Оператора, заполнить предложенные документы (анкету), предоставить копию удостоверения личности, предоставив для сверки его оригинал или воспользоваться возможностью удалённой идентификации (доступна для клиентов, являющихся резидентами Республики Казахстан).

6.14.3. Срок прохождения полной идентификации Клиента занимает от 1 до 3 рабочих дней. В течение указанного периода после прохождения процедуры идентификации Клиентом, Оператор Системы осуществляет смену типа кошелька на «Идентифицированный» с присвоением соответствующего объема прав и возможностей для такого типа кошелька, предусмотренных в Системе.

7. Стоимость Услуг Оператора и порядок осуществления операций в Системе с использованием электронных денег

7.1. Стоимость Услуг Оператора

7.1.1. Услуги Оператора по предоставлению услуг в Системе являются возмездными. Клиент обязуется оплачивать услуги Оператора в размере и порядке, установленные настоящим разделом и Тарифами, и установленными в Системе.

7.1.2. Оператор вправе установить размер комиссии, взимаемой с участников системы за использование сервисов Системы. Информация о размерах комиссий размещается на сайте Системы и Оператора.

7.1.3. Стоимость услуг может устанавливаться как в процентах от суммы каждого из Платежей, производимых Клиентом в пользу Мерчантов, представленных в Системе, так и в виде фиксированной суммы Электронных денег, взимаемых Оператором с баланса Электронного кошелька Клиента в момент совершения платежа.

7.1.4. Стоимость услуг Оператора взимается в Электронных деньгах.

7.1.5. Перечень Мерчантов (сервисов), в пользу которых Клиент вправе осуществлять платежи в Системе, доступны в мобильном приложении. Оператор вправе самостоятельно в

одностороннем порядке изменить данный перечень Поставщиков, которые вправе принимать оплату за поставляемые ими товары/ услуги в рамках Системы.

7.1.6. Удержание начисленной стоимости услуг может осуществляться Оператором при проведении того или иного платежа/перевода Клиента в Системе. При проведении любого из платежей в пользу Мерчанта, а равно осуществления Клиентом переводов Электронных денег другим идентифицированным клиентам, Клиент указывает реквизиты платежа/перевода и сумму платежа/перевода, после внесения реквизитов совершаемой операции Оператор рассчитывает стоимость услуги и выводит данную информацию для подтверждения Клиенту. Только в случае подтверждения Клиентом реквизитов платежа, а равно согласия Клиента со стоимостью услуг Оператора - для чего Клиент ставит галочку о своем согласии со стоимостью проведения платежа и подтверждает введенные Клиентом реквизиты платежа – для чего нажимает кнопку «Оплатить». После нажатия кнопки «Оплатить» информация о платеже и соответственно сумма электронных денег поступает с Электронного кошелька Клиента на Электронный кошелек Мерчанта.

7.2. Пополнение электронного кошелька

7.2.1. Клиент может вносить Электронные деньги на баланс принадлежащего ему Кошелька, т.е. пополнить баланс следующими способами:

- ✓ путем приобретения Электронных денег у Агента (Субагента);
- ✓ путем формирования запроса на выпуск Электронных денег Эмитентом (если такая услуга доступна для клиентов – физических лиц);
- ✓ посредством получения перевода Электронных денег от другого Клиента (доступно для идентифицированных Клиентов);
- ✓ иными способами (при наличии), доступными для Клиента, перечисленными на сайте Системы.

7.2.2. В целях пополнения электронного кошелька в Системе, Клиент должен сообщить номер электронного кошелька владельца электронных денег.

7.2.3. Пополнение баланса электронного кошелька возможно при наличии действующего кошелька в Системе и соблюдении установленных ограничений.

7.2.4. В случае внесения Электронных денег третьими лицами на баланс электронного кошелька Клиента, все права и обязанности в отношении электронных денег возникают у Клиента, данные действия расцениваются как совершенные в интересах Клиента третьими лицами и не связывают Оператора Системы никакими взаимными обязательствами с третьими лицами.

7.2.5. Зачисление Электронных денег считается завершенным в момент получения электронных денег лицом, в пользу которого совершается операция.

7.2.6. Завершение операции пополнения баланса электронного кошелька подтверждается отражением информации о сумме принятых электронных денег в Системе, свидетельствующей об их поступлении на баланс электронного кошелька Клиента.

7.2.7. Электронные деньги реализуются Агентом при условии зачисления физическим лицом соответствующей суммы денег (стоимости ЭД и вознаграждения, в случае его взимания) на банковский счет Агента или получением Агентом соответствующей суммы наличных денег от Клиентов, в том числе посредством электронных терминалов, банкоматов, позволяющих совершать операции по приему наличных денег, пункты приема наличных денег и иные способы, не противоречащие законодательству Республики Казахстан.

7.2.8. При реализации электронных денег Агентом (Субагентом), выпуске электронных денег Эмитентом может взиматься комиссия. Размер комиссии (в случае ее взимания) размещается на сайте Системы и (или) интернет-ресурсах Эмитента, и (или) Оператора, и (или) Агента Субагента) либо доводится до сведения Клиента перед совершением оплаты.

7.3. Перевод электронных денег

7.3.1. Клиент вправе в случаях, если операция не ограничена техническими возможностями Системы, установленными ограничениями в зависимости от типа, статуса электронного кошелька или иными условиями, осуществить уступку своих прав требования к Эмитенту полностью или в части путем осуществления перевода электронных денег другому

идентифицированному Клиенту в пределах остатка электронных денег на балансе своего кошелька.

- 7.3.2. В случае, если у Оператора Системы возникли сомнения в правомерности такого перевода (осуществление подозрительных операций), Оператор вправе заблокировать совершение операции или последующих операций, в том числе получение электронных денег Клиентом-получателем, приостановить совершение операции до предоставления Оператору объяснений и(или) иной информации по требованию Оператора, и (или) предоставления документов, подтверждающих легитимность перевода.
- 7.3.3. Для осуществления перевода (уступки права требования), необходимо направить операционное поручение Оператору с предоставлением запрашиваемых Оператором данных.
- 7.3.4. Размеры минимальной и максимальной суммы Электронных денег, допустимой к переводу, ограничиваются Оператором в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан и(или) внутренними документами Оператора.
- 7.3.5. Перевод считается осуществленным с момента списания электронных денег с кошелька Клиента-отправителя и отражения соответствующей суммы электронных денег на балансе электронного кошелька Клиента-получателя.

7.4. **Совершение платежей**

- 7.4.1. Оператор Системы определяет список Мерчантов для Клиента и вправе ограничивать его в размере платежа в зависимости от типа кошелька, принадлежащего Клиенту или исходя из иных ограничений, указанных в настоящем Договоре и(или) приведенных на Сайте Системы.
- 7.4.2. Оператор оказывает платежную услугу только на основании и в соответствии с условиями указания Клиента. Клиент при осуществлении платежа в пользу Мерчанта с использованием электронных денег, находящихся на электронном кошельке, формально дает свое согласие на проведение данной операции.
- 7.4.3. Указание Клиента о совершении платежа - передаче электронных денег в пользу Мерчанта подлежит исполнению при наличии необходимых данных - основных реквизитов и достаточности суммы электронных денег, составляющих баланс электронного кошелька Клиента.
- 7.4.4. После проверки идентичности Клиента и достаточности средств – электронных денег для совершения Клиентом Платежа, Система оповещает Клиента о принятии к исполнению, либо об отказе от исполнения соответствующего Платежа, в зависимости от результатов проверки.
- 7.4.5. При исполнении указания Клиента Оператор осуществляет списание указанной Клиентом суммы ЭД с кошелька отправителя и производит зачисление на кошелек получателя ЭД, а также списание суммы комиссий (при наличии), в соответствии с действующими тарифами, указанными на Сайте Системы.
- 7.4.6. Завершение исполнения указания Клиента влечет изменение (уменьшение или поступление суммы) состояния (баланс) его электронного кошелька на соответствующую сумму (сумму платежа и комиссии – при наличии), и информация об операции сохраняется в журнале операций Клиента.
- 7.4.7. По совершении платежа Система формирует и предоставляет Клиенту торговый чек/квитанцию (документ, содержащий информацию о совершенном платеже, переводе в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан) – уведомление/сообщение по совершенной операции с электронными деньгами в электронном виде.
- 7.4.8. Клиент признает, что его обязательства перед Поставщиком по оплате товара/ услуг считаются исполненными после совершения Клиентом Платежа в пользу такого Мерчанта.
- 7.4.9. В случае допущения ошибок Клиентом при формировании указаний на платеж ни Эмитент, ни Оператор Системы не несут ответственность за исполнение указаний с допущенными отправителем платежа ошибками, а также за невозврат получателем электронных денег отправителю. Под ошибками подразумеваются в том числе случаи,

когда Клиентом неверно заполнены данные получателя, номер кошелька, а при платеже Мерчанту – реквизиты, необходимые для совершения платежа.

7.5. Возврат электронных денег

7.5.1. В случае необходимости осуществления возврата электронных денег Клиенту-плательщику, возврат осуществляется на условиях и в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

7.5.2. Возврат электронных денег в Системе с электронного кошелька получателя на электронный кошелек отправителя возможен в следующих случаях и при соблюдении следующих условий:

- 1) при допущении в Системе ошибочного указания реквизитов получателя перевода (при условии, что отправитель правильно указал реквизиты получателя);
- 2) В случае, если необходимость отмены завершеного платежа или перевода стала следствием сбоя программного обеспечения или ошибки Оператора Системы, возврат Электронных денег осуществляется на электронные кошельки участников операции в полном объеме средств, задействованных в данной операции;
- 3) Мерчант обязуется осуществить возврат платежей по гражданско-правовым сделкам в случаях и порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей.

В иных случаях Клиент вправе обратиться к Оператору путем направления обращения о возврате электронным сообщением с указанием вопроса, обстоятельств и обоснования (причины) необходимости возврата ЭД. Оператор Системы в течение 3-х рабочих дней рассматривает заявление Клиента, при необходимости запрашивает дополнительную информацию. По результатам рассмотрения направляет ответ на обращение с указанием совершения действий, требующихся для возврата суммы ЭД, или сообщает об отказе в проведении операции по возврату с объяснением причин отказа.

7.5.3. В случае допущения отправителем электронных денег ошибки в своем указании на перевод электронных денег (в частности, указания неверного номера электронного кошелька получателя), отправитель ЭД вправе обратиться к Оператору в письменной форме либо путем направления электронного сообщения с предоставлением документов, идентифицирующих отправителя перевода и подтверждающих проведение операции (чека/квитанции или выписки). После чего Оператор рассматривает обращение владельца ЭД в течение 5-ти рабочих дней. Оператор может оповестить получателя перевода о допущенной отправителем ошибке и о необходимости возврата электронных денег данному лицу, либо уведомить отправителя ЭД о возможности обращения непосредственно к получателю для урегулирования вопроса возврата.

Клиент – отправитель ЭД вправе самостоятельно обратиться к получателю ЭД с просьбой осуществления возврата ошибочно направленной суммы ЭД. В таком случае вопрос по уплате комиссий (возмещения суммы комиссий в связи с возвратом) решается участниками операции самостоятельно по договоренности.

В случае, предусмотренном настоящим подпунктом Договора ни Эмитент, ни Оператор не несут ответственность за исполнение указания с допущенной Клиентом-отправителем ЭД ошибкой, а также за невозврат получателем электронных денег отправителю.

7.5.4. В случае, если необходимость отмены завершеного платежа или перевода стала следствием сбоя программного обеспечения, не получения технического подтверждения/ответа от получателя ЭД или ошибки Оператора Системы, несанкционированного доступа к Системе, произошедшего по вине Оператора, возврат электронных денег осуществляется на балансы кошельков участников операции путем проведения операции сторнирования — восстановления прав Участников на принадлежащие им электронные деньги, участвующие в данном платеже или переводе, на момент начала операции.

7.5.5. В случае расторжения совершенной между Клиентом и Мерчантом гражданско-правовой сделки по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, в том числе, в случае отказа Клиента от предмета гражданско-правовой сделки, приобретенных товара, работ, услуг у Мерчанта с использованием электронных денег, и принятием такого отказа Мерчантом, возврат ЭД осуществляется Мерчантом самостоятельно. При этом комиссии (при наличии), ранее удержанные при переводе электронных денег в пользу Мерчанта, возврату не подлежат. За осуществление возврата электронных денег в Системе может быть взыскана комиссия (согласно действующим Тарифам). Достижение договоренности по осуществлению возврата осуществляется Мерчантом и Клиентом без участия Оператора Системы. Исполнение взаимных обязательств, предшествующее подаче такой заявки, осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных договоренностью между Мерчантом и Клиентом. Мерчант вправе осуществить возврат не только электронными деньгами, но и наличными деньгами или иным способом, согласованным с Клиентом. Клиент ознакомлен и согласен с тем, что при осуществлении платежей в адрес Мерчантов, Клиент вправе самостоятельно обратиться к Мерчанту напрямую по вопросу осуществления возврата суммы платежа.

7.6. Реализация электронных денег Клиентом (выкуп ЭД Агентом или Субагентом)

- 7.6.1. Клиент – идентифицированный владелец электронных денег - вправе, в случаях, если операция не ограничена техническими возможностями Системы или иными условиями, осуществить реализацию электронных денег Агенту (Субагенту) из своего электронного кошелька через интерфейс Системы и/или ПО Агента или Субагента в целях получения суммы наличных денег в офисе Агента или Субагента, или на свой банковский счет (банковскую карту) или через контрагентов, с которыми заключены Договоры, предусматривающие возможность выплат.
- 7.6.2. Для осуществления реализации электронных денег, Клиенту необходимо направить заявку в Системе с предоставлением запрашиваемых Оператором данных, в том числе подтвердить принадлежность ему средства электронного платежа (банковской карточки) путем указания соответствующей информации в запросе Агента. Ответственность за несоответствие информации о принадлежности средства электронного платежа (банковской карточки) возлагается на Клиента.
- 7.6.3. После направления заявки, содержащей указание о реализации ЭД (выкупе ЭД Агентом или Субагентом), Клиенту посредством отображения в Системе предоставляется номер перевода установленного образца, или код операции, предоставляемый посредством отправки электронного сообщения. Для осуществления отдельных категорий операций у Клиента могут запрашиваться дополнительные верификационные данные, подтверждающие личность Клиента и/или его права на распоряжение электронными деньгами.
- 7.6.4. Размеры минимальной и максимальной суммы реализации электронных денег, а также размеры комиссии, устанавливаются Оператором в рамках действующего законодательства Республики Казахстан и доводятся до сведения Клиента в процессе формирования заявки до момента ее подтверждения.
- 7.6.5. Оператор вправе установить дополнительные способы авторизации для подтверждения принадлежности электронного кошелька неидентифицированному владельцу электронных денег, как то: запрос кодового слова/число-вопрос, число-ответ, направления кода подтверждения на адрес электронной почты, указанный при регистрации и иные способы на усмотрение Оператора.
- 7.6.6. Клиент подтверждает, что надлежащим образом уведомлен о невозможности отмены операции по реализации электронных денег.
- 7.6.7. Клиент принимает на себя обязательства не осуществлять посредством Системы, через Агентов, Субагентов незаконные финансовые операции, незаконную торговлю, операции

по легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, любые другие операции, нарушающие законодательство Республики Казахстан.

7.6.8. Клиент соглашается, что при реализации электронных денег Агенту или Субагенту перечисление Электронных денег Агенту или Субагенту осуществляется незамедлительно после передачи соответствующего указания Клиентом Системе, а Агент или Субагент обязуется исполнить обязательство по выплате Клиенту денег путем безналичного перечисления и/или выдачи наличных денег не позднее одного банковского дня, следующего за днем предоставления Клиентом такого указания. При этом днём исполнения соответствующего обязательства Агента считается день, в который Агентом осуществлено направление платежного поручения с указанием суммы, подлежащей перечислению Клиенту, обслуживающему банку, или подтверждение готовности о выдаче соответствующей суммы наличных денег. В случае неисполнения, неполного и/или несвоевременного исполнения своих обязательств Агентом или Субагентом, Клиент вправе обратиться к Оператору Системы с целью получения всесторонней поддержки в процессе возврата причитающихся Клиенту денег.

7.6.9. Перечень способов и(или) пунктов Агентов, Субагентов, оказывающих услуги по приобретению ЭД у Клиентов доступен на Сайте Системы.

7.7. **Предъявление электронных денег к погашению Эмитенту**

7.7.1. Погашение электронных денег может осуществляться эмитентом электронных денег, в случае если эмитент оказывает платежную услугу по погашению ЭД для физических лиц – соответствующая информация подлежит размещению на Сайте Системы. Эмитент вправе осуществлять погашение электронных денег Клиентов путем перечисления равной по их номинальной стоимости суммы денег на банковский счет владельца электронных денег - физического лица либо выдачи ему наличных денег. При этом, Эмитент вправе установить минимальные и максимальные размеры сумм электронных денег, предъявляемых к погашению. Информация о таких ограничениях подлежит размещению на сайте Системы и интернет-ресурсе Эмитента ЭД.

7.7.2. **Погашение электронных денег для идентифицированного владельца ЭД.**

Для погашения электронных денег на банковский счет идентифицированного владельца электронных денег, владелец электронных денег формирует указание о погашении ЭД, в котором указывает какую именно сумму следует погасить и указывает банковский счет, на который следует осуществить погашение электронных денег. Оператор Системы направляет указание владельца электронных денег Эмитенту для осуществления процедуры погашения. Эмитент, перед погашением осуществляет процедуру проверки указанного владельцем электронных денег банковского счета, на который следует погасить электронные деньги.

7.7.3. Условия и порядок погашения ЭД Эмитентом (Эмитентами) определяется в Правилах функционирования системы электронных денег «TWELVE» (ТВЕЛВ)», договорах с Участниками Системы, а также размещается на сайте Системы в качестве дополнительной информации или инструкций, в случае если Эмитент оказывает услугу погашения электронных денег физическим лицам.

7.8. **Учет операций Клиента в Системе**

7.8.1. Оператор обязуется фиксировать в Системе возникновение, изменение или прекращение взаимных прав и обязательств Сторон по Договору, заключаемому Клиентом путем акцепта настоящей Оферты через совершение конклюдентных действий, предусмотренных настоящей Офертой.

7.8.2. Учету и фиксации подлежат все произведенные или инициированные Клиентом операции с электронными деньгами, включая выпуск, пополнение баланса электронного кошелька, уступки права требования другим Клиентам, оплата товаров, работ, услуг Мерчантов, погашение, а также иные операции Клиента, произведенные с использованием электронных денег. Операции, производимые Клиентом, фиксируются Системой в журнале операций.

7.8.3. В любой момент времени, Клиент может получить информацию о проведенных операциях с электронными деньгами. История платежей и иных операций доступна Клиенту в соответствующем разделе электронного кошелька Клиента – История/журнал операций. Данные из журнала операций Участника доступны Участнику для просмотра и использования.

7.8.4. Оператор Системы обязуется хранить информацию об операциях, совершенных Клиентом за период не менее 5 (пяти) лет.

7.9. Блокирование электронного кошелька

7.9.1. Блокирование электронного кошелька Клиента может быть произведено Оператором в случаях, предусмотренных Правилами и настоящим Договором, а также в случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан.

7.9.2. Снятие блокирования кошелька производится Оператором в случае устранения, исключения оснований для блокирования (или) совершение следующих действий: прохождения Клиентом процедуры идентификации, проверки необходимой информации, предоставления документов Клиентом, предоставления документов, подтверждающих принадлежность электронных денег Клиенту, правомерность операций и т.д.

7.10. Закрытие электронного кошелька

7.10.1. Закрытие электронного кошелька осуществляется в соответствии с Правилами Системы по инициативе Клиента или по инициативе Оператора и (или) эмитента электронных денег.

8. Права и обязанности Сторон Договора

8.1. Права Клиента:

8.1.1. Получать доступ к сервисам Системы в соответствии с типом электронного кошелька и иными ограничениями, установленными Оператором и (или) законодательством;

8.1.2. Использовать Систему для внесения электронных денег на баланс электронного кошелька любым из доступных в Системе способов, проведения оплаты по гражданско-правовым сделкам, осуществления уступки права требования другому Клиенту или иному физическому лицу, а так же иными способами, не противоречащими действующему законодательству Республики Казахстан, настоящему Договору и Правилам.

8.1.3. Требовать возврата платежа в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором;

8.1.4. Использовать дополнительные услуги Системы в порядке и на условиях, предусмотренных в том числе дополнительными соглашениями или соглашениями с поставщиком соответствующей услуги, доступными в Системе;

8.1.5. Получать информацию о состоянии баланса принадлежащего Клиенту электронного кошелька, действиях Клиента в отношении баланса кошелька, истории операций, иную информацию, имеющую значение для использования Системы;

8.1.6. Направлять Оператору жалобы на действия участников Системы, сбои в работе Системы и иные обстоятельства, требующие вмешательства Оператора;

8.1.7. Использовать Систему иным способом, не нарушающим и не затрагивающим права и законные интересы других участников Системы, третьих лиц, а также не нарушающим нормы законодательства;

8.1.8. Получать техническую и информационную поддержку.

8.2. Обязанности Клиента:

8.2.1. Выполнять условия настоящего Договора, Правил, а при получении дополнительных услуг — условия дополнительных или отдельных соглашений, доступных в Системе;

8.2.2. Предоставлять Оператору при регистрации в Системе и прохождении процедуры идентификации достоверные данные. Претензии, по обстоятельствам, явившимся следствием предоставления Клиентом недостоверной информации, не рассматриваются;

8.2.3. Не передавать свои аутентификационные данные и данные операции, переданные ему Оператором в целях проведения операции, в том числе не предоставлять возможность использования принадлежащего Клиенту электронного кошелька третьим лицам, и подтверждает, что самостоятельно несет ответственность за сохранность конфиденциальной

информации и за распространение данных операции в результате возможной халатности Клиента, преступных посягательств со стороны третьих лиц, действий вредоносных программ и атак компьютерных вирусов и других противоправных или неосмотрительных действий;

- 8.2.4. Должным образом заботиться о работоспособности и информационной защищенности устройства доступа к Системе;
- 8.2.5. Не пытаться внести изменения в программное обеспечение Системы полностью или в части, самостоятельно или путем привлечения третьих лиц;
- 8.2.6. Признавать электронные документы, сформированные в Системе, как документы, составленные в простой бумажной форме и подписанные в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 8.2.7. Своевременно уведомлять Оператора Системы о любых изменениях идентификационных данных (смена фамилии вследствие заключения/расторжения брака и т. п.);
- 8.2.8. Своевременно вносить изменения в свои аутентификационные данные в случае расторжения договора с оператором сотовой связи на использование номера, введенного при регистрации в Системе;
- 8.2.9. Незамедлительно уведомлять Оператора Системы об обнаружении операции, проведенной без согласия Клиента, несанкционированного доступа к личным данным Клиента, утрате аутентификационных данных;
- 8.2.10. Клиент обязуется не использовать Систему электронных денег «TWELVE (ТВЕЛВ)» в целях осуществления предпринимательской деятельности, а также не способствует такому использованию третьими лицами. В случае намерения осуществления предпринимательской деятельности Клиент вправе обратиться к Оператору Системы в целях установления деловых отношений в качестве Мерчанта (при наличии регистрации в качестве индивидуального предпринимателя);
- 8.2.11. Клиент обязуется не загружать, не публиковать, не распространять любые материалы и информацию, которая порочит третьих лиц, а также иным образом нарушает законные права (например, права на неприкосновенность частной жизни, интеллектуальные и авторские права и пр.) третьих лиц. Покупатель обязан пользоваться Сайтом и его содержимым добросовестно, не нарушая законодательство Республики Казахстан, положения настоящего Договора, права и свободы третьих лиц, нормы морали и нравственности;
- 8.2.12. Не совершать незаконных переводов и мошеннических действий. При заключении настоящего договора, Клиент обязуется выполнять эти требования и в случае совершения противоправных действий нести ответственность, установленную законодательством Республики Казахстан.

8.3. Оператор Системы вправе:

- 8.3.1. Производить модификацию программного обеспечения и запрещать доступ к Системе с использованием устаревшего программного обеспечения;
- 8.3.2. Обновлять содержание, функциональные возможности Сайта в любое время по своему собственному усмотрению;
- 8.3.3. В случае обнаружения неисправностей, ошибок и сбоев в работе программных и/или аппаратных средств, задействованных в обеспечении функционирования Системы, а также в профилактических целях и целях предотвращения несанкционированного доступа к Системе — приостанавливать работу программных и аппаратных средств;
- 8.3.4. Вне зависимости от статуса Клиента запрашивать документы, удостоверяющие личность в случаях, прямо предусмотренных данным Договором или Правилами, а также:
 - ✓ для подключения дополнительных услуг, требующих такого удостоверения;
 - ✓ в случаях возникновения у Оператора Системы сомнений в правомерности действий Клиента и надлежащем использовании Системы;
 - ✓ в иных случаях, когда действия Клиента затрагивают интересы Оператора, других Участников Системы или третьих лиц, либо согласно требованиям законодательства и(или) внутренних документов Оператора.
- 8.3.5. Отказать в проведении операций в случаях:

- ✓ попытки осуществления перевода на сумму, превышающую остаток Электронных денег, составляющих баланс электронного кошелька Клиента;
 - ✓ попытки осуществления операции на сумму, превышающую установленный законом или Оператором лимит для осуществления разовых операций в зависимости от установленных ограничений;
 - ✓ возникновения у Оператора Системы необходимости установить личность Клиента в соответствии с п.п. 7.3.2., 7.6.3., 8.3.4. настоящего Договора;
 - ✓ невозможности поддержания связи с сервисами по независящим от Оператора причинам;
 - ✓ отрицательного результата прохождения Клиентом процедуры аутентификации, идентификации;
 - ✓ в иных случаях, когда совершение операции может принести убытки Оператору, Мерчантам или третьим лицам.
- 8.3.6. Осуществлять блокирование электронного кошелька Клиента, в том числе до предоставления им соответствующих разъяснений по запросу Оператора в случаях:
- ✓ наличия жалоб от других Клиентов Системы или третьих лиц на действия Клиента, нарушающие их права и законные интересы;
 - ✓ ненадлежащего использования Системы Клиентами;
 - ✓ совершения Клиентом действий, нарушающих законодательство Республики Казахстан;
 - ✓ возникновения необходимости идентифицировать Клиента в случаях, предусмотренных п.п.9.5., иных случаев необходимости идентификации по усмотрению Оператора Системы;
 - ✓ выявление Оператором Системы попытки внесения (или внесения) любых изменений в программное обеспечение Системы со стороны Клиента, а также осуществления иных действий, направленных или влияющих на функционирование Системы;
 - ✓ нарушения Клиентом иных условий Договора или Правил.
- 8.3.7. Получать и фиксировать идентификационную информацию Клиента;
- 8.3.8. Предоставлять информацию о типе электронного кошелька Клиента другим Участникам;
- 8.3.9. Оказывать Клиентам иные услуги, информация и дополнительные соглашения/отдельные соглашения на осуществление которых доступны в Системе;
- 8.3.10. Ограничивать список доступных Мерчантов в зависимости от типа кошелька и иных ограничений, указанных на Сайте Системы;
- 8.3.11. Осуществлять сбор, хранение, обработку любым способом и, в случаях необходимости, передачу третьим лицам данных о конфигурации и иных характеристиках программно-аппаратных средств, используемых Клиентом для доступа к Системе, а так же иных данных, автоматически передаваемых Оператору Системы в процессе ее использования;
- 8.3.12. Осуществлять сбор, хранение и обработку вводимых Клиентом данных во время осуществления операций и передачу этих данных Мерчантам в случаях, если такая передача необходима для исполнения Договора;
- 8.3.13. Осуществлять сбор, хранение и обработку информации о произведенных покупках, оплаченных услугах и работах для осуществления целевой рекламы и в статистических целях. Передавать статистическую информацию партнерам Системы, не раскрывая личных данных Клиентов;
- 8.3.14. Использовать контактную информацию, предоставленную Клиентом, для уведомления Клиента о событиях Системы и для связи с Клиентом, в том числе использовать данные, вводимые Клиентами при осуществлении ими операций посредством Системы с целью предоставления информационных писем или иных сведений инициатору создания операции;
- 8.3.15. Удерживать комиссию за отдельные виды осуществляемых Клиентом операций и уведомлять Клиента о размере таких комиссий до момента подтверждения указания, заявки на совершение операции;

8.3.16. Оператор Системы оставляет за собой право размещения на Сайте рекламно-информационных сообщений об услугах, оказываемых Оператором и/или товарах и услугах третьих лиц.

8.4. Оператор обязан:

8.4.1. Обеспечивать круглосуточную бесперебойную работу Системы. Обеспечивать работу службы технической и информационной поддержки Клиентов;

8.4.2. В случае обнаружения сбоев, неисправностей, ошибок в работе программных и/или аппаратных средств, незамедлительно предпринять необходимые меры для ликвидации проблемы;

8.4.3. В случае обнаружения несанкционированного доступа к Системе, приостановить операции до ликвидации угрозы вмешательства третьих лиц в процесс перемещения Электронных денег по кошелькам участников Системы;

8.4.4. В случае приостановления работы Системы в рамках плановых профилактических работ, заблаговременно уведомить Клиентов о времени и длительности проводимых работ;

8.4.5. Осуществить регистрацию Клиента в установленном Договором порядке и предоставить Клиенту доступ к услугам Системы в соответствующем объеме с учетом наличия ограничений, определяемых Оператором, в случаях соблюдения Клиентом установленной процедуры регистрации и требований настоящего Договора;

8.4.6. Осуществлять зачисление на баланс электронного кошелька Клиента электронных денег, внесенных в соответствии с Правилами Системы и Договором;

8.4.7. Осуществлять по требованию Клиента оплату указанных товаров, работ и услуг; производить уступку права требования другому идентифицированному Клиенту, в случаях, если данная уступка не противоречит настоящему Договору и нормам законодательства; осуществлять возврат Электронных денег на условиях настоящего Договора и Правил;

8.4.8. Оказывать Клиенту дополнительные услуги, представленные в Системе, при условии акцепта Клиентом условий соответствующего дополнительного/отдельного соглашения;

8.4.9. Хранить информацию о состоянии баланса электронного кошелька Клиента, любых изменений баланса и иную информацию в течение срока действия Договора и в течение пяти лет после его расторжения. Предоставлять Клиенту постоянный доступ к истории операций за период до 5 (пяти) лет;

8.4.10. Предоставлять уведомления о любых произведенных Клиентом операциях в Системе;

8.4.11. Обеспечить конфиденциальность и сохранность предоставляемой Клиентом информации, не допускать ее разглашения или передачи третьим лицам за исключением случаев, перечисленных в настоящем Договоре, Правилах, а так же случаев направления Оператору Системы официального запроса от кредитных организаций, судебных органов или иных уполномоченных государственных органов;

8.4.12. Осуществлять блокирование электронного кошелька Клиента в случаях, предусмотренных настоящим Договором, Правилами, иными внутренними документами Оператора и(или) законодательством;

8.4.13. В случае внесения изменений и дополнений в настоящий Договор в одностороннем порядке, опубликовать новую редакцию Договора в соответствии с положениями п.2.3 Договора;

8.4.14. По решению судебных органов Оператор Системы осуществлять принудительное погашение имеющихся на балансе электронного кошелька Клиента электронных денег, а также принять к исполнению решение суда о наложении ареста на Электронные деньги Клиента.

8.5. Иные права и обязанности Сторон могут предусматриваться Правилами Системы, действующим законодательством Республики Казахстан.

9. Условия конфиденциальности и безопасности

9.1. Стороны обязуются принимать все необходимые меры по безопасности и защите информации и документов, обмен которыми осуществляется в Системе или которые доступны Сторонам с Использованием Системы.

9.2. Клиент обязуется самостоятельно принимать все необходимые меры по сохранению конфиденциальности, предотвращению несанкционированного использования и защите

своих аутентификационных данных от несанкционированного доступа со стороны третьих лиц. Клиент обязуется не сообщать свои аутентификационные данные третьим лицам.

9.3. Оператор обязуется соблюдать конфиденциальность в отношении персональных данных Клиента, а также иной информации о Клиенте, ставшей известной Оператору в связи с Использованием Системы Клиентом, за исключением случаев, когда:

- 1) такая информация является общедоступной;
- 2) информация раскрыта по требованию или с разрешения Клиента;
- 3) информация подлежит предоставлению контрагентам Клиента в объеме, необходимом для исполнения условий Оферты;
- 4) информация требует раскрытия по основаниям, предусмотренным законодательством, или по вызывающим подозрение сделкам, или при поступлении соответствующих запросов суда или уполномоченных государственных органов.

9.4. Стороны принимают на себя обязательства:

- 1) не осуществлять посредством Системы незаконные финансовые операции, незаконную торговлю, операции по легализации доходов, полученных преступным путем, и любые другие операции в нарушение законодательства Республики Казахстан;
- 2) предотвращать попытки незаконной торговли, незаконных финансовых операций, операций, направленных на легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем.

9.5. Оператор оставляет за собой право отказать Клиенту в совершении операций с использованием Системы путем направления Клиенту уведомления об отказе Оператора в проведении операции, которое высылается Оператором на электронную почту Клиента, указанную последним при регистрации Системы или путем направления электронного сообщения в Системе. Данное уведомление содержит указание на причины отказа, в том числе в случае возникновения обоснованных сомнений в законности действий Клиента. При этом Оператор вправе требовать от Клиента:

- 1) представления дополнительной информации о деятельности Клиента (в том числе документального на бумажном носителе); в случае отказа в предоставлении такой информации или непредставлении ее в течение срока, указанного Оператором, такой электронный кошелек блокируется Оператором;
- 2) предъявления документов с указанием данных, идентифицирующих Клиента;
- 3) представления копии договора с оператором сотовой связи на предоставление услуг по пользованию Абонентским номером, зарегистрированным в Системе.

9.6. Клиент не вправе использовать Систему для совершения операций, направленных на систематическое извлечение прибыли либо сокрытие дохода. Клиенту известно об уголовной и административной ответственности за осуществление предпринимательской деятельности без регистрации или с нарушением правил регистрации, с нарушением лицензионных требований и условий.

9.7. В случае нарушения Клиентом обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Оператор вправе заблокировать доступ Клиента к использованию Системы на срок устранения Клиентом допущенного нарушения.

10. Лицензионные условия использования Системы

10.1. Оператор Системы обеспечивает функционирование Системы на основании полученной от правообладателя лицензии на соответствующее программное обеспечение. Использование Клиентом Системы, сайта, его содержимого и сервисов, прочих программных средств и (или) программных обеспечений не означает передачи исключительных прав и (или) прав собственности на указанные результаты интеллектуальной деятельности в каком-либо объеме (полностью или частично) Клиенту и (или) третьим лицам.

10.2. Настоящий Договор не является соглашением о продаже. Программное обеспечение Системы, включая все переработки, исправления, модификации, дополнения, обновления и/или усовершенствования и наполнение, и связанная с ним техническая/эксплуатационная документация предназначается не для продажи, а также является и остается исключительной собственностью компании-разработчика ПО.

10.3. Оператор безвозмездно и неисключительно передает Клиенту перечисленные в настоящем разделе права на использование Системы на условиях соблюдения Клиентом перечисленных обязательств.

10.4. В части лицензионных условий использования Системы – заключение настоящего Договора не означает передачу Клиенту никаких прав, за исключением явно перечисленных в настоящем Договоре или принадлежащих Клиенту в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

10.5. В части лицензионных условий использования Системы - Оферта выражает добрую волю Клиента и Оператора, носит некоммерческий характер и не является основанием для денежных расчетов или передачи иных материальных ценностей.

10.6. Клиент обязуется не использовать торговые знаки Системы, связанные с Программой, а также не использовать, не копировать, не изменять, не объединять и не передавать копии Программы на условиях, отличных от условий данной Оферты.

10.7. В части лицензионных условий использования Системы - Оферта вступает в силу с момента акцепта клиентом ее условий, то есть начала работы в Системе.

10.8. В части лицензионных условий использования Системы - Договор прекращает действие:

10.8.1. по инициативе Клиента после прекращения Использования Системы;

10.8.2. по инициативе Оператора в случае нарушения Клиентом условий Оферты;

10.9. Программа предоставляется Клиенту «как есть», без каких-либо гарантий. Оператор не несет ответственности за ущерб или убытки Клиента либо третьих лиц, связанные с использованием Программы вопреки условиям Оферты, либо предоставленного Оператором описания работы Программы, включая, но не ограничиваясь негативными последствиями для программного обеспечения Клиента, аппаратуры Клиента и Интернет-соединений.

10.10. Клиент не имеет права использовать Программу для создания производных от нее произведений или использовать такие производные.

10.11. В случае намерения Клиента прекратить действие Договора по своей инициативе, либо получения Клиентом уведомления от Оператора о прекращении действия настоящего Договора, Клиент обязан в течение одного дня прекратить использование Программы.

10.12. Запрещается вскрывать технологию и производить декомпиляцию Системы «TWELVE» (ТВЕЛВ). Указанный запрет направлен на обеспечение безопасности Системы и Участников Системы.

10.13. По всем возникающим вопросам технической поддержки Клиент может обращаться по контактному данным (номера телефонов, адрес электронной почты), размещенным на сайте Оператора или на Сайте Системы: <https://emoney.twelve-pay.kz/topup>.

11. Защита персональных данных

11.1. Соглашаясь (принимая) условия настоящего Договора, Клиент дает согласие на сбор и обработку, хранение и трансграничную передачу Оператором и Эмитентом его персональных данных. Указанными действиями Клиент дает свое согласие в том числе на любые действия (операции), совершаемые с использованием или без использования средств автоматизации с персональными данными Покупателя, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных в соответствии со ст. 1, ст. 8, ст. 10, ст. 12, ст. 14 Закона Республики Казахстан «О персональных данных и их защите» от 21 мая 2013 года № 94-V (далее – «Закон»), а также на передачу Оператором персональных данных Клиента любым третьим лицам на территории России и Казахстана и трансграничную передачу в соответствии со ст. 16 Закона

11.2. Сбор персональных данных осуществляется с целью заключения с Оператором и Эмитентом договоров, исполнения заключенных договоров, а также с целью выполнения требований законодательства по противодействию легализации (отмыванию) денежных средств, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

11.3. Данное согласие на сбор и обработку персональных данных распространяется на любые случаи использования персональных данных Оператором, в том числе при обработке звонков Клиентов, полученных на телефон Службы поддержки.

11.4. Оператор обеспечивает защиту полученных персональных данных Клиента, следующими способами:

- 1) предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным Клиента;
- 2) своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным Клиента, если такой несанкционированный доступ не удалось предотвратить;

3) минимизация неблагоприятных последствий несанкционированного доступа к персональным данным Клиента.

11.5. Клиент дает согласие на сбор, обработку персональных данных в форме электронного документа, соглашаясь с условиями настоящего Договора в процессе регистрации, определенном п.п.5.1.-5.2. настоящего Договора.

11.6. Клиент не может отозвать согласие на сбор, обработку персональных данных в случаях, если это противоречит законам Республики Казахстан, либо при наличии неисполненного обязательства

12. Ответственность Сторон

12.1. Оператор несет перед Клиентом ответственность в пределах суммы, не превышающей сумму остатка электронных денег на электронном кошельке Клиента.

12.2. Оператор не отвечает за временную неработоспособность Системы, сбои и ошибки в работе аппаратных или программных средств.

12.3. В случае противоправных действий третьих лиц, направленных на вмешательство в работу Системы, не связанных с использованием аутентификационных данных Клиента, Оператор несет ответственность за ущерб Клиента в пределах суммы на электронном кошельке Клиента на момент начала противоправных действий.

12.4. Оператор не несет ответственности за ущерб и убытки Клиента, ставшие следствием предоставления им недостоверных сведений, а равно утери/ передачи клиентом аутентификационных данных.

12.5. Стороны Договора освобождаются от ответственности за неисполнение взаимных обязательств в случае, если их неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после вступления Договора в силу, или наступления чрезвычайных событий, которые не могли быть предотвращены или предвидены до заключения Договора. Сторона, в отношении которой действуют обстоятельства непреодолимой силы, обязана поставить другую Сторону в известность не позднее 10 дней после наступления данных обстоятельств.

13. Урегулирование споров, порядок предъявления претензий

13.1. Все споры, возникающие в процессе исполнения сторонами условий настоящего Договора, в первую очередь, будут рассматриваться сторонами путем переговоров в целях выработки путей урегулирования возникших споров.

13.2. Клиент вправе обратиться к Оператору Системы по контактными данным, размещенным на сайте Системы и(или) мобильном приложении путем направления уведомления путем обращения в службу клиентской поддержки, по электронной почте, нарочно на бумажном носителе по нижеуказанным реквизитам:

Адрес: Республика Казахстан, А15Е3В3 (050059), г.Алматы, Бостандыкский район, пр-т Аль-Фараби, д.15, ПФЦ «Нурлы Тау», блок 4В, офис № 1706

Тел.: 8(727) 311 10 08

e-mail: support@twelve-pay.kz

13.3. Оператор осуществляет рассмотрение вопроса, обращения Клиента в течение 3-х рабочих дней, по истечении которых направляет Клиенту ответ, при необходимости совершает действия, направленные на урегулирование спорной ситуации в соответствии с внутренними процедурами. Оператор вправе продлить срок формирования ответа на вопрос, обращение Клиента до 10 календарных дней при условии уведомления Клиента о продлении срока.

13.4. Обращения в службу поддержки по телефону, посредством мессенджеров мобильных приложений, направления сообщений через форму обратной связи на Сайте Системы и (или) мобильное приложение не могут быть признаны обращением к Оператору с претензией и (или) расцениваться как досудебное урегулирование споров.

13.5. В рамках Системы электронных денег Клиент, имеющий намерение подать/предъявить претензию Оператору Системы обязан пройти идентификацию в установленном порядке.

13.6. Ко всем претензиям, направляемым Клиентами, должны быть приложены надлежащим образом оформленные копии документов, подтверждающие факты, указанные в претензии, а также следующие документы:

1) копия документа, удостоверяющего личность плательщика;

2) документ, подтверждающий оплату (чек);

3) дополнительно может быть запрошена нотариально заверенная копия договора об оказании услуг сотовой связи, заключенного с оператором сотовой связи и предоставляющего

плательщику право использования абонентского номера, указанного плательщиком при регистрации в Системе и др.

13.7. Оператор рассматривает полученную претензию Клиента и подготавливает ответ для направления в срок не более 10 (десяти) календарных дней со дня получения соответствующей претензии. Ответ на претензию Клиенту подлежит направлению по адресу Клиента, указанному в претензии, посредством службы доставки почтовых отправок/корреспонденции или иными средствами связи.

13.8. Вопросы, по которым стороны не достигнут согласия, передаются на рассмотрение в суд в установленном действующим законодательством Республики Казахстан порядке.

13.9. Во всем, что не предусмотрено условиями настоящей Оферты, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

14. Иные условия

14.1. Ограничение ответственности Оператора Системы:

14.1.1. Оператор не несет ответственности за:

- 1) прямой или косвенный ущерб, возникший у Клиента вследствие использования электронных терминалов, автоматов самообслуживания, иных устройств;
- 2) перерывы в предоставлении Услуг в случае сбоев в программно-технических комплексах, внешних сетях передачи данных;
- 3) полные или частичные перерывы в предоставлении Услуг, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного и/или аппаратного обеспечения.

14.2. Оператор вправе расторгнуть Договор в случае нарушения Клиентом его условий или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан.

14.3. Клиент гарантирует, что все условия Договора ему понятны, и Клиент принимает условия без оговорок и в полном объеме.

14.4. Клиент гарантирует, что не будет использовать Систему в иных целях, нежели указанных в Оферте и Правилах Системы.

14.5. Для всех действий Клиента, совершаемых при использовании Системы и сайта Оператора, время их совершения устанавливается по времени города Нур-Султан.

14.6. Бездействие Оператора в случае нарушения Клиентом условий Оферты не лишает Оператора права осуществлять защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Оператора от своих прав в случае совершения Клиентом подобных либо сходных нарушений в будущем.

14.7. Договор, заключенный Клиентом путем акцепта условий настоящей Оферты через совершение конклюдентных действий, предусмотренных настоящей Офертой, может быть расторгнут Клиентом самостоятельно путем закрытия электронного кошелька при нулевом балансе или направления Оператору письменного уведомления. Договор считается расторгнутым по истечении 10 (десяти) банковских дней после получения Оператором указанного уведомления.

14.8. По всем вопросам, неурегулированным настоящим Договором, а также при разрешении споров, возникших в процессе ее исполнения, стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

14.9. В случае если одно или более положений настоящего Договора являются по какой-либо причине недействительными, не имеющими юридической силы, такая недействительность не оказывает влияния на действительность любого другого положения Договора, которые остаются в силе.