

Публичный договор об оказании платежных и информационно-технологических услуг физическим лицам с использованием банковских карт

1. Общие положения

○ Настоящий Публичный договор — публичная оферта на заключение договора (далее — Договор) согласно п.5 ст. 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан является публичным предложением (офертой) ТОО «TWELVE (ТВЕЛВ)» в адрес физических лиц, содержащим существенные условия договора оказания услуг, а именно услуг по осуществлению ими платежей с использованием банковских карт и получению выплат на банковские карты (далее — Договор).

○ 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 на условиях, определенных в настоящем Договоре. Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения физическим лицом конклюдентных действий, означающих безоговорочное принятие физическим лицом всех условий настоящего Договора без каких-либо изъятий или ограничений на условиях присоединения.

2. Термины и определения

• **Авторизация** – разрешение Банка-эмитента на проведение Транзакции, подтверждающее возможность оплаты Держателем Карточки приобретаемых Товаров и/или получаемых Услуг (т.е. наличие Карт-счета и достаточность на нем денежных средств для оплаты Заказа, соответствие реквизитов Карточки Карт-счету, подтверждение срока действия Карточки).

• **Банк-эмитент** – банк, выпустивший на имя Держателя Карточки Карточку, получающий от участников МПС данные о Транзакциях и осуществляющий Авторизацию.

• **Держатель Карточки** — лицо, на имя которого Банком-эмитентом выпущена Карточка. Для целей настоящего договора понятия Покупатель, Плательщик и Держатель карточки имеют идентичный смысл.

• **Заказ** – Электронный документ, направляемый Покупателем в адрес Предприятия о выбранном к покупке Товаре. Заказ содержит информацию о наименовании Товара, количественные и объемные показатели, ассортимент, стоимость Товара, комиссии, подлежащие оплате, валюту платежа, порядковый номер и дату, способ доставки, адрес доставки.

• **Запрос Пользователя** — электронное сообщение, содержащий указание о намерении Пользователя заключить Договор в целях получения Услуг Платежной организации, а также Параметры Оплаты и (или) Выплаты и иную информацию, необходимую Платежной организации для оказания Услуг, составленный Пользователем на Сайте Системы или Сайте Предприятия, и переданный Платежной организации посредством Системы

• **Интернет** – глобальная информационная система, представляющая собой объединение различных сетей, серверов и компьютеров, использующих для связи единый набор протоколов.

• **Интернет – магазин** – программный ресурс Предприятия, имеющий уникальный web-адрес в сети Интернет, обеспечивающий посредством сети Интернет предоставление информации о реализуемых товарах/услугах, а также прием от Плательщиков заказов на их приобретение.

• **Интернет-эквайринг** — это технология, являющаяся разновидностью эквайринга, позволяющая принимать к оплате банковские карты через Интернет, в том числе виртуальные банковские карты.

• **Информационно-технологические услуги** – услуги, которые в соответствии с Законом не относятся к платежным услугам, и относятся к разрешенным видам деятельности для осуществления платежной организацией.

• **Карточка** – средство доступа к деньгам через электронные терминалы или иные устройства, которое содержит информацию, позволяющую держателю карточки осуществлять платежи, перевод, получать наличные деньги и другие операции, определенные Банком-эмитентом такой Карточки.

• **Карт-счет** – банковский (текущий) счет, открываемый Банком-эмитентом Держателю Карточки, операции по которому проводятся с использованием Карточки.

• **Международная платежная система (далее — МПС)** – система межбанковских безналичных расчетов по операциям с использованием платежной карточки, обслуживаемой международными организациями. МПС устанавливает правила функционирования и осуществляет клиринговые расчеты по операциям между членами платежной системы в соответствующей валюте.

• **Мошенническая операция** — Операция, заявленная МПС и/или Банком-эмитентом как мошенническая и/или оспоренная Держателем карты.

- **Недействительная операция** – Операция, признанная недействительной по основаниям, предусмотренным Правилами МПС.
- **Операция (Операции)** – общее определение, включающее в себя следующие виды операций: Операцию оплаты, Операцию отмены оплаты, Операцию возврата, Операцию отмены возврата.
- **Параметры Операции (оплаты или выплаты)** — информация, указываемая Пользователем на Платежной странице, включающая в себя сумму Оплаты или Выплаты, наименование и платежные реквизиты Предприятия, Карточки, с использованием которой Пользователь желает осуществить Операцию, а также иная информация, позволяющая Участникам расчетов идентифицировать Операцию в своих учетных системах.
- **Платеж** – операция безналичной оплаты денежных средств, уплаченных Плательщиком в пользу Предприятия за реализуемые Предприятием товары/работы/услуги посредством Системы.
- **Платежная организация** — ТОО «TWELVE (ТВЕЛВ)» (номер в реестре платежных организаций № 02-21-100), БИН 201140019672, юридический/фактический адрес: Республика Казахстан, А15ЕЗВ3 (050059), г.Алматы, Бостандыкский район, пр-т Аль-Фараби, д.15, ПФЦ «Нурлы Тау», блок 4В, офис № 1706, банковские реквизиты: ИИК KZ68998СТВ0000602343 в АО «First Heartland Jusan Bank» БИК TSESKZKA.
- **Платежная страница** — специализированная страница на Сайте Системы или на Сайте Предприятия, защищенная специальными средствами защиты, позволяющая Пользователю указать Параметры Операции для ее совершения.
- **Платежная услуга** – услуга, оказываемая Платежной организацией в соответствии с Законом РК «О платежах и платежных системах» (далее — Закон), а также в соответствии с утвержденными Правилами деятельности платежной организации ТОО «TWELVE» (ТВЕЛВ)», размещенные на сайте: — услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам.
- **Подтверждение о поставке** — электронный документ, подтверждающий, что Заказ Покупателя принят к исполнению Предприятием. Подтверждение о поставке Товара выдается Предприятием.
- **Правила МПС** — свод документов, регулирующих деятельность участников МПС.
- **Рабочий день** – день, в который банки Республики Казахстан открыты для проведения банковских операций.
- **Распоряжение** – указание — распоряжение инициатора Операции или Пользователю об осуществлении платежа и (или) выплаты, которое выражается в форме поручения, требования или в виде согласия Пользователя при использовании Карточки или системы удаленного доступа на осуществление Операций с использованием Карточки, составленный Пользователем на Сайте Системы или Сайте Предприятия и переданный Расчетному банку посредством Системы.
- **Расчетный банк** – Банк второго уровня Республики Казахстан, являющийся партнером Платежной организации и обеспечивающий проведение круглосуточной Авторизации операций, совершаемых через Интернет — магазины Предприятий, с которыми Платежной организацией заключены соответствующие договоры.
- **Сайт** — интернет-ресурс, расположенный в сети Интернет, электронная страница (совокупность электронных страниц) в Интернете, содержащая информацию о товарах, работах, услугах Предприятия, способе и порядке их оплаты.
- **Система Платежной организации/Система** — Программно-аппаратный комплекс, используемый Платежной организацией и обеспечивающий информационно — технологическое взаимодействие между Участниками расчетов в рамках приема Платежей с использованием платежных карточек в пользу Предприятия.
- **Счет Предприятия** – счет, открытый в банке второго уровня, используемый для осуществления платежей в рамках Договора, и указанный в договоре, заключенном между Платежной организацией и Предприятием в реквизитах Сторон.
- **Товары/Услуги** – товары и/или услуги, реализуемые Предприятием, являющимся собственником Сайта, через который осуществляет свою предпринимательскую деятельность в пользу Держателя Карточки (Покупателя), и оплачиваемые в порядке, установленном Договором.
- **Транзакция** – операция, осуществляемая посредством реквизитов Карточки для приобретения Товаров/Услуг, следствием которой является дебетование или кредитование Карт-счета Держателя Карточки.
- **Участники расчетов** – Банк, Плательщик, Получатель перевода, Платежная организация, Предприятие.

- **3DSecure** – разработанная МПС Visa Inc и MasterCard Worldwide технология идентификации Держателя Карточки в процессе проведения Транзакции в режиме on-line через Интернет с целью снижения риска несанкционированных транзакций и обеспечения защищенности транзакций в Интернете.

3. Предмет Договора

- Настоящий договор определяет порядок оказания Услуг, а также регулирует отношения между Сторонами, возникающие в связи с оказанием Услуг и заключением Договора. Текст Договора доступен для ознакомления на Сайте Системы.
- Совершение Пользователем на Сайте Системы действий, направленных на осуществление Операций Оплаты или получения Выплат с использованием Карточки, рассматриваются как полное и безусловное согласие с условиями Договора в целом, без изъятий, включая приложения. Каждый факт совершения Пользователем действий, направленных на осуществление Операции с использованием Карточки на Сайте Системы или Предприятия, является отдельным действием Пользователя по заключению Договора на условиях, изложенных в настоящем Договоре.
- Срок действия настоящего Договора не ограничен по времени. Договор действует до его прекращения.
- Платежная организация предоставляет Пользователю всю необходимую информацию путем размещения ее на Сайте Системы, а также рассматривает вопросы и претензии, связанные с исполнением обязательств, принятых на себя в рамках Договора в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

4. Виды и общая характеристика оказываемых платежных Услуг

- Основанием для начала оказания Услуг является Запрос Пользователя, переданный Пользователем Платежной организации.
- Услуги подлежат оказанию незамедлительно после поступления Запроса Платежной организации, путем информационно — технологического взаимодействия между Участниками расчетов посредством Системы. Информационное и технологическое взаимодействие осуществляется путем обмена информацией и электронными сообщениями между Участниками расчетов. Для обеспечения оказания информационно-технологических услуг Платежная организация вправе привлекать третьих лиц (партнеров) на основании соответствующих договоров.
- Основанием для оказания платежных и информационно-технологических услуг является:
 - для направления Запроса Расчетному Банку на проведение Операций оплаты и (или) выплаты — Запрос, составленный и переданный Пользователем Платежной организацией посредством Системы;
 - для направления Предприятию Запроса о приеме оплаты или совершении выплаты — предоставленный Расчетным банком ответ Платежной организации;
 - для направления Пользователю подтверждения о приеме оплаты или проведения выплаты — подтверждение Предприятия/Расчетного банка о возможности принять оплату, направленное Предприятием/Расчетным банком Платежной организации посредством Системы.
- Услуги могут быть оказаны Платежной организацией только при одновременном соблюдении следующих требований:
 - Пользователь использует Карточку, совершение Операций по которой доступно на Платежной странице, и в отношении которой Эмитент предоставил Авторизацию;
 - Устройство Пользователя имеет необходимый технический доступ в Интернет;
 - Платежная организация располагает техническими возможностями для предоставления доступа к Системе/Сайту Системы, в том числе для целей составления и передачи Запросов, и(или) распоряжений, и(или) электронных сообщений.
- За оказание Услуг Платежная организация взимает комиссию с Пользователя в соответствии с Тарифами, действующими на дату оказания Услуги. Комиссия уплачивается Пользователем с использованием Карточки дополнительно к сумме Операции оплаты или выплаты.
- Для проведения расчетов по Операциям, Платежная организация привлекает Расчетный банк. Расчеты по Операциям осуществляются Банком в валюте Республики Казахстан в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными и распорядительными документами Расчетного банка.
- Пользователь в целях надлежащего оказания ему Услуг поручает Платежной организации:

- составлять и подписывать расчетные документы от имени Пользователя, необходимые для оказания Услуг и проведения Расчетов по Операциям оплаты и выплаты, в том числе передавать информацию, Распоряжения Расчетному банку, Банку-эмитенту, Предприятию посредством Системы;
- передавать данные о результатах осуществления Операций Расчетному банку и другим Участникам расчетов.

○ Платежные услуги оказываются Платежной организацией в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Платежной организации.

5. Порядок оказания Услуг

○ В целях оказания Пользователю Услуг, направленных на осуществление Операции оплаты за Товары/Услуги и (или) получения выплаты от Предприятия с использованием Карточки посредством Системы Платежной организации, а также заключения Договора, формирования и передачи Запроса Платежной организации и Распоряжения Расчетному банку, Пользователь, может воспользоваться инструкциями, размещенными на Сайте Системы, а также Пользователю необходимо:

- Ознакомиться с настоящим Договором
- размером, порядком и условиями взимания Платежной организацией комиссий, установленных Тарифами;
- подтвердить факт ознакомления и выражения согласия с положениями Договора, Тарифами.

○ В случае согласия Пользователя с положениями Договора, условиями оказания Услуг путем нажатия кнопки/проставления «галочки», Пользователь заполняет предложенные к заполнению поля с указанием Параметров Операции, и подтверждает свое согласие на осуществление Операции оплаты и (или) выплаты.

○ При несогласии с условиями Договора, Тарифами, при несогласии с исполнением своих обязательств, установленных Договором, Пользователь не вправе использовать Систему (Сайт Системы) для совершения любых действий, как предусмотренных, так и не предусмотренных Договором, равно как и требовать от Платежной организации оказания Услуг.

○ Заключая настоящий Договор, Пользователь подтверждает, что осознает и принимает на себя любые риски, связанные с совершением Операций оплаты и (или) выплаты, признанной впоследствии Недействительной операцией. В случае признания Операции оплаты Недействительной, Пользователь не вправе предъявлять Платежной организации, Расчетному банку какие-либо претензии, связанные с совершением Недействительной операции, а также требовать от Платежной организации/ Расчетного банка (в том числе через третьих лиц, действующих в интересах Пользователя) осуществления Операции возврата. Любые претензии, связанные с совершением Недействительной операции, регулируются между Пользователем и Предприятием без участия Платежной организации и Расчетного банка.

○ Передача Запроса Платежной организации осуществляется с использованием Системы путем информационного обмена между Платежной организацией, устройством и Пользователем с учетом особенностей, установленных в разделе 7 Договора.

○ Порядок действий Пользователя в целях осуществления Операции на сайте Предприятия:

- Пользователь инициирует проведение Операции путем формирования Запроса;
- Предприятие передает Распоряжение Системе, передавая сертификат доступа;
- Система Предприятия перенаправляет Пользователя в Систему;
- Платежная организация принимает Запрос к исполнению при условии соответствия Сертификата доступа Предприятия, указанному в Запросу;

○ Платежная организация, по факту приема от Пользователя Запроса на оплату и (или) выплату, посредством Системы:

- направляет Расчетному банку Распоряжение, которое перенаправляется Расчетным банком банку-эмитенту для авторизации (при осуществлении Операции оплаты);
- при условии предоставления Банком-эмитентом Авторизации, направляет Запрос о приеме оплаты или произведенной выплате Расчетному банку. При этом, обработка Запроса о приеме оплаты и (или) выплаты осуществляется Банком в срок не более 3 (трех) рабочих дней.

○ Расчетный банк при поступлении Запроса о приеме оплаты или совершении выплаты до 16:00 по времени г. Нур-Султан в рабочие дни, согласно законодательству Республики Казахстан принимает и обрабатывает Запрос в день его поступления. При поступлении Запроса после 16:00 в рабочие дни, а также в выходные и праздничные дни, согласно законодательству Республики Казахстан принимает и обрабатывает Запрос в первый рабочий день, следующий за днем поступления Запроса о приеме оплаты в Расчетный банк.

○ Платежная организация при получении от Расчетного банка подтверждения о возможности совершить Операции оплаты и (или) выплаты, формирует и направляет посредством

Системы Предприятию Подтверждение о приеме Оплаты. Если иное не предусмотрено Договором об использовании Платежного средства, подтверждение о приеме Оплаты, что является основанием для:

- Эмитента — осуществить Операцию оплаты и (или) выплаты (приеме и исполнении Распоряжения), в том числе списания суммы комиссии за оказание Услуг, в размере, установленном Тарифами. Порядок списания денежных средств с Карточки устанавливается Договором об использовании Платежного средства (банковской карточки) и не является предметом настоящего Договора;

- Расчетного банка в проведении расчетов по Операциям. Расчеты по Операции оплаты проводятся Расчетным банком путем перечисления суммы оплаты, поступившей от Банка-эмитента, на транзитный счет Платежной операции и в дальнейшем на банковский счет Предприятия, в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, заключенным между Платежной организацией и Расчетным банком. При этом, оплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Платежной организацией подтверждения о приеме оплаты. Оплата становится завершенной в момент проведения Расчетным банком расчетов по Операции. Расчеты по Операции выплаты проводятся Расчетным банком путем перечисления суммы выплаты, поступившей от Предприятия или Платежной организации, на карт-счет Пользователя, в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, заключенным между Платежной организацией и Расчетным банком. При этом, выплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Платежной организацией подтверждения о произведенной выплате. Выплата становится завершенной в момент проведения Расчетным банком расчетов по Операции выплаты.

- В качестве подтверждения произведенных Операций оплаты и(или) выплаты Платежная организация посредством Сайта Системы формирует и выдает Пользователю квитанцию. Пользователь обязан сохранить выданную квитанцию вплоть до момента получения от Предприятия сообщения о поступлении суммы оплаты по реквизитам, указанным в Распоряжении или получения выплаты. Если по причине технического сбоя Квитанция не была сформирована и выдана Пользователю, Пользователь вправе обратиться в службу клиентской поддержки на Сайте Платежной организации, для получения документа, подтверждающего факт оказания Услуги (приема и исполнения Платежной организацией Запроса).

- При получении от Банка-эмитента отказа в предоставлении Авторизации, или при получении от Предприятия/Расчетного банка отказа в приеме оплаты или совершении выплаты, Услуга считается неоказанной, Операции оплаты или выплаты не осуществляются, комиссия за оказание Услуги, установленная Тарифами, Пользователем Платежной организации не уплачивается. О неоказании Услуги Платежная организация уведомляет Пользователя путем размещения соответствующей информации на Платежной странице либо в Личном кабинете (при наличии). При этом Пользователь вправе обратиться для получения дополнительной информации к Банку-эмитенту — в случае отказа в осуществлении Авторизации или Предприятию — в случае отказа Предприятия/Расчетного банка в совершении Операции оплаты и(или) выплаты — непосредственно к Предприятию.

- При наличии каких-либо технических неисправностей Системы и/ или иных сбоев, на Платежной странице до момента подачи Пользователем Запроса выводится соответствующее предупреждение. Если, несмотря на указанное предупреждение, Пользователь подает Запрос, то он соглашается с тем, что оказание Платежной организацией Услуги может быть осуществлено с задержкой и/или Пользователю будет отказано в оказании Услуг. При оказании Услуг с задержкой, Платежная организация не отвечает за сроки поступления и обработки Запросов Участниками расчетов.

- Порядок защитных действий от несанкционированных платежей:

- Запросы на платежи, не прошедшие проверку на соответствие Сертификату Доступа, отклоняются.

- Запросы на платежи, не соответствующие правилам МПС и Расчетного банка, отклоняются.

6. Возврат платежей

- Операция возврата – операция по возврату денег Пользователю по проведенной им Операции оплаты, в связи с его отказом от Услуги (возвратом товара) Предприятию, инициированная Предпринимателем, являющимся собственником Сайта, через который осуществляет свою предпринимательскую деятельность. Операция возврата осуществляется исключительно с использованием Карточки, по которой Пользователем ранее была совершена Операция оплаты. Выдача наличных денег в случае возврата Товара, ранее оплаченного с использованием Карточки, запрещается.

- Возврат Пользователю денежных средств по Операции возврата осуществляется Платежной организацией с привлечением Расчетного банка, при условии соблюдения следующих требований:

- поступление Платежной организации соответствующего заявления Пользователя об осуществлении Операции возврата;
- наличие технической возможности у Платежной организации направить Расчетному банку посредством Системы электронный документ, содержащий запрос о возможности Банка-эмитента осуществить возврат денежных средств по Операции возврата Пользователю способом, указанным в Заявлении;
- получение от Банка-эмитента электронного документа, содержащего подтверждение о возможности осуществить возврат денежных средств по Операции возврата Пользователю способом, указанным в Заявлении.
 - Предприятие вправе самостоятельно определить порядок и способы возврата Пользователю денежных средств по Операции возврата в случае получения Предприятием заявления Пользователя о возврате денежных средств.
 - Разрешение споров о причине невозврата денежных средств по Операции возврата способом, указанным в п.6.2. Договора осуществляется между Предприятием и Пользователем при участии Банка-эмитента, совершающего возврат денежных средств по Операции возврата, без участия Платежной организации и Расчетного банка.

7. Информационный обмен

- Информационный обмен между Сторонами Договора осуществляется в автоматическом режиме в реальном времени.
- Время и дата совершения информационного обмена электронными сообщениями, документами, в том числе время и дата направления, приема и обработки электронных документов, фиксируются Платежной организацией в учетной Системе.
- В рамках информационного обмена Платежная организация использует и предоставляет Пользователю электронные сообщения и(или) электронный документ. Электронный документ содержит уникальный идентификатор, который подтверждает проведение операций в Системе и имеет юридическую силу документа, составленного на бумажном носителе, и порождает аналогичные им права и обязанности, могут служить доказательством в суде. Все экземпляры электронных документов, являются подлинниками и могут быть изготовлены (распечатаны) на бумажном носителе. Срок хранения электронных документов — 5 (пять) лет с даты расторжения Договора.
- Стороны обязуются осуществлять контроль за содержанием электронных документов, получаемых в рамках информационного обмена, и своевременно сообщать друг другу об обнаруженных ошибках.
- Информационный обмен между Сторонами прекращается в случае прекращения действия Договора, и/или блокирования доступа Пользователя к Системе, по окончании использования Услуги, в том числе путем закрытия web-браузера на стороне Пользователя.

8. Права и обязанности Сторон

- Платежная организация обязана:
 - Обеспечить круглосуточную работу Системы и Сайта Системы в целях надлежащего оказания Услуг и исполнения иных своих обязательств, предусмотренных Договором.
 - Оказывать Пользователю Услуги в режиме реального времени в порядке и на условиях, установленных Договором.
 - Отказать Пользователю в оказании Услуг, в том числе не принимать Запросы, при отсутствии технической возможности, а также в случаях, предусмотренных в п.5.11., 5.12. Договора.
 - Взаимодействовать с Расчетным банком на основании заключенного с ним договора для проведения расчетов по Операциям.
 - Обеспечить конфиденциальность информации, ставшей известной Платежной организацией при исполнении обязательств по Договору.
 - Использовать указанные Пользователем в Запросе номер мобильного телефона и/ или адрес электронной почты и/ или реквизиты Личного кабинета (при наличии) для передачи Пользователю сообщений, содержащих информацию о результатах совершения Операций, а также иную информацию, в том числе о других предоставляемых Платежной организацией услугах.
 - Уведомлять Пользователя о внесении изменений в Договор и/ или Тарифы в соответствии с п.7.2.4 Договора.
 - Разместить на Сайте Системы текст настоящего Договора и Тарифы, к которым Пользователь должен иметь доступ непосредственно до момента начала совершения Операций.

- При оказании платежной услуги в иностранной валюте Платежная организация обязуется предоставить информацию Пользователю о принятой сумме в иностранной валюте и обменном курсе, применяемом в Системе.
- Платежная организация вправе:
 - По собственному усмотрению привлекать различные Банки в целях оказания Пользователям Услуг и проведения расчетов по Операциям.
 - В одностороннем порядке устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) лимиты и ограничения на совершение Операций посредством Системы, в том числе на сумму Операций оплаты или выплаты, определять и изменять перечень Предприятий, доступных для осуществления платежей и(или) переводов для оплаты или выплаты посредством Системы; перечень (формат) электронных документов.
 - Отказать в осуществлении Операции возврата, а также в приеме любых претензий Пользователя по осуществленным Операциям оплаты или выплат при наступлении окончательности и безотзывности Оплаты согласно п.5.9.2 Договора.
 - Вносить изменения и дополнения в Договор и/или Тарифы. Уведомление Пользователя об изменениях в Договоре и/или Тарифах осуществляется Платежной организацией путем размещения текста изменений/ новой редакции Договора и/или Тарифов на Сайте Системы. Любые изменения в Договор и/или Тарифы становятся обязательными для Сторон с даты их размещения Платежной организацией на Сайте Системы.
 - Предоставлять третьим лицам право исполнения обязательств по Договору на основании заключаемых с ними договоров, оставаясь ответственным перед Пользователем за их действия (бездействия) и за выполнение взятых на себя обязательств по Договору.
 - Приостанавливать использование Системы в целях совершения Оплаты в пользу отдельных Предприятий с использованием определенных платежных средств, при возникновении неконтролируемых рисков для Участников расчетов и Платежной организации, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Договором.
 - Приостановить исполнение обязательств по Договору при наличии обоснованных предположений о возможных фактах мошенничества либо иной незаконной деятельности Пользователя, в том числе связанных с рисками совершения Недействительной операции, до момента выяснения/урегулирования спорной ситуации. Такая приостановка направлена на защиту прав и интересов Участников расчетов и Платежной организации, не является нарушением Договора и не может служить основанием для применения имущественных санкций и иных негативных последствий для Платежной организации и Участников расчетов.
 - Осуществлять рассылку материалов рекламного характера и (или) информационного характера посредством SMS -сервисов, электронной почты и т.д., транслировать рекламные сообщения, видео-ролики и пр. на Платежной странице.
- Пользователь обязан:
 - Своевременно и в полном объеме ознакомиться и соблюдать Условия оказания Услуг.
 - Уплачивать Платежной организации комиссии за оказанные Услуги в размере, порядке и на условиях, установленных Тарифами.
 - Принимать на себе риски, связанные с совершением Оплаты, признанной впоследствии Недействительной операцией. В случае признания Операции оплаты Недействительной операцией, Пользователь самостоятельно, без участия Платежной организации, урегулирует возникшие разногласия с Предприятием и/или Банком-эмитентом.
 - Самостоятельно контролировать достаточность денежных средств на Карточке при передаче Распоряжений (в т.ч. в объеме, достаточном для уплаты Платежной организации комиссий, предусмотренных Тарифами).
 - Нести ответственность за корректность указываемых Параметров Операции в Запросе.
 - Самостоятельно отслеживать изменения, внесенные Платежной организацией в Договор и/или Тарифы.
- Пользователь вправе:
 - Заключить с Платежной организацией Договор в порядке, установленном Договором, подтвердив данным действием, что Пользователь не ограничен в дееспособности, осознает суть, правовые последствия заключаемого Договора и обстоятельств его заключения.
 - Совершать действия, предусмотренные Договором и не запрещенные законодательством Республики Казахстан.

9. Ответственность Сторон

○ За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

○ Пользователь несет ответственность:

▪ за достоверность указываемых Параметров Операции, в том числе за достоверность информации о Предприятии, в пользу которого осуществляется Операция оплаты, и иных реквизитов, в зависимости от того, какая информация подлежит предоставлению Пользователем. При указании недостоверной информации Платежная организация не несет ответственность за неосуществление Операции, или неоказание или ненадлежащее оказание Услуги, в том числе за неисполнение или ненадлежащее исполнение Пользователем своих обязательств перед Предприятием, в пользу которого осуществляется Операция, а также за любые убытки, возникшие у Пользователя в связи с неосуществлением или ненадлежащим осуществлением Операции;

○ за предоставление информации о реквизитах Карточки третьим лицам, за доступ третьих лиц к платежному средству, за предоставление информации о действиях на Платежной странице третьим лицам.

○ Пользователь самостоятельно несет риски любых убытков или иных негативных последствий, возникших у него в результате выполнения действий по заключению Договора и осуществлению Операций оплаты и(или) выплаты с использованием Карточки посредством Системы, или в связи с тем, что Пользователь не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с условиями оказания Услуг, установленными Договором и/или Тарифами, и/или изменениями и дополнениями, внесенными в Договор и/или Тарифы. Платежная организация не несет ответственность за любые убытки, возникшие у Пользователя вследствие того, что Пользователь не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с условиями оказания Услуг по Договору и(или) Тарифами.

○ Платежная организация несет ответственность за сохранность информации при осуществляемых Операциях. Сведения об Операциях предоставляются Платежной организацией в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

○ Платежная организация не несет ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение вызвано:

• решениями органов законодательной и/или исполнительной власти Республики Казахстан, которые делают невозможным для Платежной организации выполнение своих обязательств по Договору;

• причинами, находящимися вне сферы контроля Платежной организации (в том числе Платежная организация не несет ответственность за действия третьих лиц, включая Пользователя, Банка-эмитента, Расчетного банка, Предприятия, и иных участников расчетов);

• возникновением обстоятельств непреодолимой силы;

• в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

○ Платежная организация не несет ответственность:

за прямой или косвенный ущерб, возникший у Пользователя вследствие использования Сайта Системы;

• за перерывы в работе Системы и/или Сайта Системы, совершение Оплаты или получения Выплаты, в том числе за неисполнение или отказ в исполнении Банком-эмитентом Распоряжения, в случае сбоев программного обеспечения, связи или поломок оборудования, не принадлежащего Платежной организации;

• если не по вине Платежной организации доступ к использованию Устройства Пользователя получают третьи лица, в связи с чем, посредством Системы будут составлены и переданы Электронные документы, которые впоследствии приведут к материальному ущербу Пользователя;

• за полные или частичные перерывы в работе Системы и/или Сайта Системы, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведением других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного обеспечения Системы;

• за задержку исполнения Операции оплаты и(или) выплаты, если такая задержка вызвана неисполнением или ненадлежащим исполнением Банком-эмитентом и/или Расчетным банком своих обязательств по осуществлению Расчетов по Операции оплаты перед Пользователем и/или Платежной организацией;

• по спорам и разногласиям, возникшим между Пользователем и Банком-эмитентом, Пользователем и Получателем во всех случаях, когда подобные споры и разногласия не относятся к предмету Договора.

○ В случае необоснованного отказа в оказании платежной услуги, Платежная организация обязуется выплатить Пользователю штраф в размере 0,5% (ноль целых пять десятых процента) от суммы

оплаты, в случае принятого положительного решения по претензии в соответствии с разделом 10 Договора.

○ Пользователь соглашается с тем, что Платежная организация не несет ответственности за аварии, перебои в обслуживании электросетей и иные сбои, связанные с системами подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются или обслуживаются третьими лицами и вследствие неисправности которых информационный обмен становится невозможным.

○ Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Сторона(ы) не могла(и) ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). К таким обстоятельствам чрезвычайного характера относятся стихийные бедствия, аварии, наводнения, землетрясения, эпидемии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, революции, военные действия, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в Договоре виды деятельности, обстоятельства, связанные с отказом/сбоем работы систем участников расчетов, а также любые другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Сторон, препятствующие исполнению обязательств.

10. Порядок разрешения споров

○ В случае возникновения споров по Договору Стороны примут все меры к их разрешению на взаимоприемлемой основе путем переговоров.

○ Если иное не предусмотрено Договором, Платежная организация принимает претензии Пользователя в письменной форме по реквизитам, указанным в пп.18) раздела 2 Договора, в течение 10 (десяти) календарных дней с даты возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия.

○ Претензия Пользователя должна содержать следующие сведения:

- дату и время возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия;
- условия возникновения таких обстоятельств;
- содержание требований Пользователя;
- почтовый адрес, адрес электронной почты, номер мобильного телефона, идентификационные данные Пользователя для направления мотивированного ответа по заявленной претензии;
- копия, фото документа, подтверждающего совершение операции или иное подтверждение для рассмотрения претензии.

○ Платежная организация рассматривает претензию Пользователя в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня ее поступления, после чего в письменной форме направляет мотивированный ответ по указанным в претензии реквизитам Пользователя.

○ При недостижении Сторонами согласия споры, разногласия или требования, возникшие из Договора или в связи с ним, рассматриваются в судебных органах в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

○ При возникновении разногласий и спорных ситуаций между Сторонами, в том числе в случае обращения в суд и предъявления доказательств:

■ подтверждением составления и направления Сторонами друг другу электронных документов посредством Системы (совершения информационного обмена), а также приема и исполнения Платежной организацией электронного документа является выписка из архива электронных документов, распечатываемая Платежной организацией на бумажном носителе на соответствующие даты;

■ подтверждением сертификатов доступа Сторон на соответствующую дату является выписка из реестра сертификатов доступа, распечатываемая Платежной организацией на бумажном носителе на соответствующие даты.

11. Срок действия Договора

○ Договор считается заключенным с даты акцепта Пользователем оферты в соответствии с п.3.2. настоящего Договора и действует до момента выполнения Платежной организацией своих обязательств по оказанию Услуг, предусмотренных в Договоре.

○ Прекращение действия Договора не прекращает обязательств Сторон, возникших до момента прекращения действия Договора.

○ Договор действует до момента ее официального отзыва Платежной организацией. Договор может быть отозван в любой момент. Платежная организация уведомляет Пользователя об

отзыве – прекращении действия Договора путем размещения соответствующей информации на Сайте Системы в порядке и сроки, установленные в п.8.2.4 Договора.

12. Прочие условия

○ Во всем, что прямо не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан, нормативными документами Национального Банка Республики Казахстан и обычаями делового оборота.

○ При обращении Пользователя для предоставления информации об осуществленной посредством Системы Операции, а также в иных случаях Платежная организация проводит дополнительную идентификацию Пользователя по следующим данным:

- номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты, указанные в Запросе;
- номер Операции и/или квитанции;
- логин для входа в Личный кабинет (при наличии);
- иные данные (при необходимости).

○ Заключением Договора на условиях акцепта оферты Пользователь, дает свое согласие на сбор, обработку Платежной организацией, а также ее партнерами, в том числе банкам, его персональных данных, а именно на совершение, в том числе, следующих действий: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу, трансграничную передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение любой информации, относящейся к персональным данным Пользователя, с целью заключения с Платежной организацией Договора, исполнения заключенного Договора, а также с целью выполнения требований законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Указанные действия могут совершаться с использованием средств автоматизации. Пользователь также дает свое согласие на передачу Платежной организацией, в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом, его персональных данных третьим лицам при наличии надлежащим образом заключенных между Платежной организацией и такими третьими лицами Договоров.

○ Платежная организация обязуется при обработке персональных данных Пользователя в полном объеме соблюдать требования Закона Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите», а также изданных в его исполнение нормативных документов.

○ Пользователь, соглашаясь с условиями Договора, дает свое согласие на получение информационных сообщений, в том числе рекламного характера, содержащих информацию, включая, но не ограничиваясь, о товарах и услугах Платежной организации, ее Партнеров, наличии специальных предложений, акций в отношении них, условиях, связанных с их приобретением и использовании указанных товаров и услуг, о проведении мероприятий, презентаций, предложениях посредством e-mail рассылки, СМС — рассылки, почтовой рассылки, телефонных звонков, любых иных средств связи, посредством сети интернет.