

Договор
об оказании об оказании платежных услуг
(редакция от 15.01.2024 г.)

город Алматы

Товарищество с ограниченной ответственностью «Алем Рау» (ТОО «Алем Рау»), зарегистрированное в соответствии с законодательством Республики Казахстан, регистрационный номер в реестре платежных организаций 02-22-130, БИН 220540030133, адрес: 050000, Республика Казахстан, г. Алматы, Медеуский район, пр. Н.Назарбаева, дом 88, 2-й этаж, офис №10, являясь по настоящему Договору платежной организацией (далее именуемое по тексту – «Организация»), предлагает физическим лицам на условиях публичной оферты заключить Договор об оказании услуг при совершении операций оплаты в пользу Предприятий с использованием платежной карты посредством Системы Организации (далее – «Договор», «Оферта»).

Договор определяет порядок оказания платежной услуги физическим лицам (далее «Клиентам») 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, а также информационно-технологических услуг.

Клиент, совершая действия, предусмотренные Офертой, подтверждает акцепт заключить Договор на предлагаемых в Оферте условиях.

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

Платежные услуги оказываются Организацией в соответствии с Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах».

Если Клиент не согласен с положениями Оферты, части положений Оферты, Клиент не должен использовать Систему, обязан прекратить использование Системы.

Актуальная версия Договора (Оферты) размещена на web-сайте Системы по электронному адресу <https://alemprau.kz/> (далее именуемый по тексту – «Сайт»).

Редакция Договора вступает в силу по истечении 5 (пяти) календарных дней со дня их официального опубликования на Сайте Системы, если более длительный срок не установлен новой редакцией Договора.

1. Термины и определения

Авторизация - разрешение Эмитента на осуществление проведения Транзакции, подтверждающее возможность оплаты Держателем приобретаемых Товаров у Предприятия (т.е. наличие денежных средств на счете Карты и достаточность на счете Карты денежных средств для оплаты Заказа, соответствие реквизитов Карты, подтверждение срока действия Карты.)

Аутентификация - подтверждение подлинности Карты и подтверждение владения Картой Клиентом

Система - аппаратно-программный комплекс Организации, обеспечивающий информационно-технологическое взаимодействие между участниками расчетов по Операциям

банк - банк второго уровня, с которым у Организация заключен договор эквайринга, иные финансовые организации, участвующие в осуществлении Перевода

Клиент, Держатель Карты (Держатель) - физическое лицо, пользующееся платежной карточкой в соответствии с договором с Эмитентом, выпустившего карточку.

Заказ - Заказ на покупку товаров/выполнение работ/предоставление услуг, оформляемый Держателем через Интернет-магазин Предприятия

Интернет-магазин - результат интеллектуальной деятельности (программа), используемый Предприятием, размещенный по уникальному web-адресу в сети Интернет, обеспечивающий посредством сети Интернет предоставление информации о реализуемых Предприятием товарах и их стоимости, условиях приобретения, а также прием от Клиентов Заказов на их приобретение и совершение иных действий

Международные платежные системы, платежные системы (МПС, ПС) - международные платежные системы VISA International, China Union Pay International и MasterCard International и иные МПС, ПС

Мошенническая операция — операция, заявленная МПС, ПС и/или банком-эмитентом – Эмитентом как мошенническая и/или оспоренная Держателем Карты

Недействительная операция – операция, признанная недействительной по основаниям, предусмотренным правилами МПС, ПС или оспоренная по инициативе Держателя

Операция - общее определение, включающее в себя следующие виды операций: Операция оплаты, Операция отмены оплаты, Операция возврата, Операция отмены возврата

Операция оплаты - расчетная операция по переводу денежных средств от Держателя в пользу Предприятия, осуществляемая с использованием Карты, проводимая в Интернет-магазине по требованию Держателя в целях приобретения Товара

Операция отмены оплаты - действия Организации, Предприятия или банка по отмене ранее произведенной Операции оплаты, основанием которой является заключение Организации и/или банка о сбое при проведении Операции оплаты, а также заявления Предприятия об ошибочном проведении Операции оплаты

Операция возврата - расчетная операция, совершаемая с использованием Карты при возврате Держателем товара Предприятию, оплаченного с использованием Карты, либо при возникновении необходимости в возврате Держателю денег, списанных с его счета – Карты при оплате товара в рамках ранее совершенной Операции оплаты по основаниям, предусмотренным договором между ними

Обработка Операций - обработка с применением Системы в соответствии с правилами МПС, ПС информации об Операциях, которая включает в себя сбор, обработку и рассылку участникам расчетов информации по совершенным Операциям

Организация - платежная организация Товарищество с ограниченной ответственностью «Аlem Pay», регистрационный номер платежных услуг №02-22-130 (БИН 220540030133, адрес: Республика Казахстан, 050000, город Алматы, проспект Нурсултана Назарбаева, дом 88, 2-й этаж, офис №10), являющееся поставщиком платежных услуг и оказывающее информационно-технологические и платежные услуги, направленные на обеспечение взаимодействия между участниками расчетов, на условиях настоящего Договора

Отчетный период - календарный месяц, рассчитываемый с 00:00:00 часов первого дня календарного месяца по 23:59:59 часов последнего дня календарного месяца по времени г.Алматы

Операция отмены возврата - действия по отмене ранее произведенной Операции возврата, инициированные Предприятием

Перевод - сумма денег, переводимая банком Предприятию по проведенной Операции, равная стоимости Заказа, за вычетом комиссионного вознаграждения банка, банков и комиссионного вознаграждения Организации (согласно тарифам)

распоряжение – указание — распоряжение инициатора Операции или Клиента об осуществлении платежа - Операции, которое выражается в форме поручения, требования или в виде согласия Клиента при использовании Карты или системы удаленного доступа на осуществление Операций с использованием Карты, составленный Клиентом на Сайте Системы или Интернет-магазине Предприятия и переданный банку посредством Системы для осуществления расчетов

Карта, платежная карта- платежная карточка МПС, ПС, с помощью которых Держатели совершают операции в соответствии с условиями договора с Эмитентом

Предприятие - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принимающие Карту для оплаты товаров в Интернет-магазине

реквизиты Карты - информация, содержащаяся на Карте и/или хранящиеся в ней, включающая: имя Держателя, номер Карты, срок действия Карты, CVV2 или CVC2 код

товар - товар, услуга, работы, а также права на использование результата интеллектуальной деятельности, реализуемые Предприятием или третьими лицами, с которыми Предприятием заключены договоры, и оплачиваемые Держателем с использованием Карты

Транзакция - Операция, осуществляемая посредством ввода реквизитов Карты и/или QR-кода для приобретения товаров

Эмитент – банк-эмитент, выпустивший на имя Держателя Карту, получающий от участников МПС данные о Транзакциях и осуществляющий Авторизацию.

3D secure - стандарт безопасности, разработанный МПС, ПС, для дополнительной Аутентификации Держателя Эмитентом

2. Предмет Договора

2.1 Настоящий Договор определяет порядок оказания платежных услуг, информационно-технологических услуг, а также регулирует отношения между Организацией и Клиентом, возникающие в связи с оказанием услуг и заключением Договора. Текст редакции Договора доступен для ознакомления на Сайте Системы.

2.2 Совершение Клиентом на Сайте Системы действий, направленных на осуществление Операций Оплаты с использованием Карты, рассматриваются как полное и безусловное согласие с условиями Договора в целом, без изъятий и ограничений.

2.3 Каждый факт совершения Клиентом действий, направленных на осуществление Операции с использованием Карты на Сайте Системы или Интернет-магазине Предприятия, является действием Клиента, направленного на заключение Договора на условиях, изложенных в настоящем Договоре.

2.4 Срок действия настоящего Договора не ограничен по времени. Договор действует до его прекращения.

2.5 Организация предоставляет Клиенту 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.

3. Порядок оказания услуг. Порядок взаимодействия

3.1. Услуги оказываются в режиме реального времени после поступления запроса Организации для проведения Авторизации и дальнейшего проведения Операции оплаты, путем

информационно — технологического взаимодействия между участниками расчетов посредством Системы.

3.2. Информационное и технологическое взаимодействие осуществляется путем обмена информацией и электронными сообщениями между участниками расчетов. Для обеспечения оказания услуг Организация вправе привлекать третьих лиц (партнеров, банки) на основании соответствующих договоров.

3.3. Основанием для начала оказания услуг в целях оплаты товара в Интернет -магазине является запрос Клиента в целях проведения Авторизации и дальнейшего информационно-технологического взаимодействия между участниками расчетов, направленный Организации посредством Системы при осуществлении платежа – Операции оплаты в Интернет-магазине.

3.4. Порядок совершения действий Клиентом при заключении Договора в целях проведения Операции оплаты:

3.4.1. Клиент знакомится с условиями предоставления услуги и соглашается с условиями Договора, размещенными в соответствующем разделе при оплате в Интернет-Магазине и знакомится с тарифами - размером комиссии за предоставление Организацией соответствующей Услуги;

3.4.2. Клиент на платежной странице при использовании Системы инициирует платеж в пользу Предприятия;

3.4.3. Клиент вводит в платежную форму на платежной странице параметры Операции оплаты, реквизиты Карточки для исполнения платежа банком;

3.4.4. Организация, обеспечивая информационно-технологическое взаимодействие, направляет банку распоряжение Клиента, полученное в электронной форме, которое перенаправляется банком Эмитенту для Авторизации (при осуществлении Операции оплаты). Обработка запроса о приеме оплаты осуществляется банком, осуществляющий расчеты, в срок не более 3 (трех) рабочих дней;

3.4.5. Банк, получив подтверждение от Организации и Клиента, инициирует списание денег с Карты в пользу Предприятия, указанного в запросе (распоряжении) Клиента, в сумме, инициируемой Клиентом операции с учетом вознаграждения Организации;

3.4.6. Банк передает Организации подтверждение исполнения Операции;

3.4.7. Организация выдает Клиенту электронную квитанцию, подтверждающую совершение Клиентом операции и списание с Клиента комиссии Организации (при наличии);

3.4.8. Платеж считается принятым и становится окончательным и безотзывным с момента направления Клиенту подтверждения о приеме платежа (квитанция об оплате).

Если по причине технического сбоя квитанция об оплате не была сформирована и выдана Клиенту, Клиент вправе обратиться в службу клиентской поддержки на Сайте Организации, для получения документа, подтверждающего факт оказания услуги (приема и исполнения Организацией запроса).

3.5. При получении от Эмитента отказа в предоставлении Авторизации, или при получении от Предприятия/банка отказа в приеме оплаты, услуга считается неоказанной, Операции оплаты не осуществляются, комиссия за оказание услуги, установленная тарифами, Клиентом Организации не уплачивается. О неоказании услуги Организация уведомляет Клиента путем размещения соответствующей информации на платежной странице либо иным соответствующим способом.

3.6. При оказании услуг с задержкой Организация не отвечает за сроки поступления и обработки запросов участниками расчетов.

3.7. Порядок защитных действий от несанкционированных платежей:

3.7.1. Запросы на платежи, не прошедшие проверку на соответствие сертификатам доступа, отклоняются;

3.7.2. Запросы на платежи, не соответствующие правилам МПС, ПС, банков, отклоняются.

3.8. Услуги могут быть оказаны Организацией только при одновременном соблюдении следующих требований:

3.8.1. Клиент использует Карту, совершение Операций по которой доступно посредством Системы и в отношении которой Эмитент предоставил Авторизацию;

3.8.2. устройство Клиента имеет необходимый технический доступ в сеть Интернет;

3.8.3. Организация располагает техническими возможностями для предоставления доступа к Системе/Сайту Системы, в том числе для целей составления и передачи запросов Организации, и(или) распоряжений, и(или) электронных сообщений.

3.9. За оказание услуг Организация вправе взимать комиссию с Клиента, размер которой отображается в Системе при формировании запроса Организации посредством Системы. Комиссия уплачивается Клиентом с использованием Карты сверх суммы платежа – Операции оплаты.

3.10. Для проведения расчетов по Операциям Организация привлекает банк. Расчеты по Операциям осуществляются банком в валюте Республики Казахстан в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными и распорядительными документами банка.

3.11. Клиент в целях надлежащего оказания ему услуг по Договору поручает Организации составлять и подписывать расчетные документы (распоряжения) от имени Клиента, необходимые для оказания услуг и проведения расчетов по Операциям оплаты в том числе передавать информацию, распоряжения банку для проведения расчетов, Эмитенту, Предприятию посредством Системы; передавать данные о результатах осуществления Операций банку, осуществляющему расчеты, и другим участникам расчетов.

3.12. Заключая настоящий Договор, Клиент подтверждает, что осознает и принимает на себя любые риски, связанные с совершением Операций оплаты, в том числе признанной впоследствии Недействительной операцией. В случае признания Операции оплаты Недействительной, Клиент не вправе предъявлять Организации, банку (банкам) какие-либо претензии, связанные с совершением (совершенной) Недействительной операции, а также требовать от Организации, банка (банков) (в том числе через третьих лиц, действующих в интересах Клиента) осуществления Операции возврата. Любые претензии, связанные с совершением Недействительной операции, регулируются между Клиентом и Предприятием без участия Организации и банка (банков).

4. Возврат платежей

4.1. Операция возврата осуществляется по запросу и инициативе Предприятия, при возникающих обстоятельствах о возврате денег Клиенту. Операция возврата осуществляется исключительно с использованием Карты, по которой Клиентом ранее была совершена Операция оплаты. Выдача наличных денег в случае возврата неиспользованного товара, ранее оплаченного с использованием Карточки, запрещается.

4.2. Все возникающие вопросы Клиента, связанные с Операцией возврата, подлежат разрешению исключительно между Клиентом и Предприятием без участия Организации и банка.

5. Информационный обмен

5.1. Информационный обмен между Сторонами Договора осуществляется в автоматическом режиме в реальном времени.

5.2. Время и дата совершения информационного обмена электронными сообщениями, документами, в том числе время и дата направления, приема и обработки электронных документов, фиксируются Организацией в учете Системы.

5.3. В рамках информационного обмена Организация использует и предоставляет Клиенту 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, прекращения срока его действия.

5.4. Стороны обязуются осуществлять контроль за содержанием электронных документов, получаемых в рамках информационного обмена, и своевременно сообщать друг другу об обнаруженных ошибках.

5.5. Информационный обмен между Сторонами прекращается в случае прекращения действия Договора, и/или блокирования доступа Клиента к Системе, по окончании использования услуги, в том числе путем закрытия web-браузера на стороне Клиента.

6. Условия оказания Организацией услуг

6.1. Организация обеспечивает круглосуточный прием запросов на обработку Операций оплаты, при этом, за исключением времени проведения Организацией и/или банком профилактических

или иных технических работ, связанных с функциональностью Системы, систем банков, посредством которых обеспечивается информационное и технологическое взаимодействие между участниками расчетов по Договору, в целях проведения Операции оплаты, Операций.

6.2. Организация вправе:

6.2.1. По собственному усмотрению привлекать различные банки в целях оказания Клиенту услуг и проведения расчетов по Операциям;

6.2.2. В одностороннем порядке устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) лимиты и ограничения на совершение Операций посредством Системы, в том числе на сумму Операций оплаты, определять и изменять перечень Предприятий, доступных для осуществления платежей и(или) переводов для оплаты посредством Системы; перечень (формат) электронных документов;

6.2.3. Отказать в осуществлении Операции возврата, а также в приеме любых претензий Клиента по осуществленным Операциям оплаты при наступлении окончательности и безотзывности оплаты (платежа) в соответствии с положениями Договора;

6.2.4. Вносить изменения и дополнения в Договор, тарифы. Уведомление Клиента об изменениях в Договоре и/или тарифах осуществляется Организацией путем размещения текста изменений/ новой редакции Договора и/или тарифов на Сайте Системы/в соответствующем разделе Системы. Любые изменения в Договоре и/или тарифы становятся обязательными для Сторон с даты их размещения Организацией в соответствии с настоящим пунктом Договора;

6.2.5. Приостанавливать использование Системы в целях совершения Оплаты в пользу отдельных Предприятий с использованием определенных платежных средств, при возникновении неконтролируемых рисков для участников расчетов и Организации, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Договором;

6.2.6. Приостановить исполнение обязательств по Договору при наличии обоснованных предположений о возможных фактах мошенничества либо иной незаконной деятельности Клиента, в том числе связанных с рисками совершения Недействительной операции, до момента выяснения/урегулирования спорной ситуации. Такое приостановление направлено на защиту прав и интересов участников расчетов и Организации, не является нарушением Договора и не может служить основанием для применения имущественных санкций и иных негативных последствий для Организации и Участников расчетов;

6.2.7. Осуществлять рассылку материалов рекламного характера и (или) информационного характера посредством SMS -сервисов, электронной почты и т.д., транслировать рекламные сообщения, видеоролики и пр. на платежной странице.

6.3. Организация обязуется:

6.3.1. Обеспечить круглосуточную работу Системы и Сайта Системы в целях надлежащего оказания услуг и исполнения иных своих обязательств, предусмотренных Договором;

6.3.2. Оказывать Клиенту услуги в режиме реального времени в порядке и на условиях, установленных Договором;

6.3.3. Отказать Клиенту в оказании услуг, в том числе не принимать запросы, при отсутствии технической возможности, а также в случаях, предусмотренных Договором;

6.3.4. Взаимодействовать с банками для проведения расчетов по Операциям;

6.3.5. Обеспечить конфиденциальность информации, ставшей известной Организацией при исполнении обязательств по Договору, при этом не является разглашением конфиденциальной информации предоставление такой информации по запросам компетентных государственных органов, уполномоченных в соответствии с законодательством Республики Казахстан требовать Сторон предоставления информации, относящейся к конфиденциальной;

6.3.6. Использовать указанные Клиентом в запросе данные (номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты и/или реквизиты личного кабинета (при наличии) и т.д.) для передачи Клиенту сообщений, содержащих информацию о результатах совершения Операций, а также иную информацию, в том числе о других предоставляемых Организацией услугах;

6.3.7. Уведомлять Клиента о внесении изменений в Договор и/или тарифы в соответствии положениями Договора;

6.3.8. Разместить на Сайте Системы текст настоящего Договора, в соответствующем разделе Системы тарифы в соответствии с настоящим Договором, к которым Клиент должен иметь доступ непосредственно до момента начала совершения Операций;

6.3.9. При оказании платежной услуги в осуществления платежей в иностранной валюте предоставить информацию Клиенту о принятой сумме в иностранной валюте и обменном курсе, применяемом в Системе.

6.4. Клиент обязан:

6.4.1. Своевременно и в полном объеме ознакомиться и соблюдать условия оказания услуг, положения Договора;

6.4.2. уплачивать Организации комиссии за оказанные услуги в размере, порядке и на условиях, установленных Договором, тарифами;

6.4.3. Принимать на себе риски, связанные с совершением операции, признанной впоследствии Недействительной операцией. В случае признания Операции оплаты Недействительной операции, Клиент самостоятельно, без участия Организации, урегулирует возникшие разногласия с Предприятием и/или банком-эмитентом;

6.4.4. Самостоятельно контролировать достаточность денежных средств на Карте при передаче распоряжений (в т.ч. в объеме, достаточном для уплаты Организации комиссий, предусмотренных тарифами);

6.4.5. Нести ответственность за корректность указываемых параметров Операции в запросе на проведение Операции;

6.4.6. Самостоятельно отслеживать изменения, внесенные Организацией в Договор и/или тарифы, Договор.

6.5. Клиент вправе:

6.5.1. Заключить с Организацией Договор в порядке, установленном Договором, подтвердив данным действием, что Клиент не ограничен в дееспособности, осознает суть, правовые последствия заключаемого Договора и обстоятельств его заключения;

6.5.2. Совершать действия, предусмотренные Договором и не запрещенные законодательством Республики Казахстан.

7. Ответственность сторон

7.1. Организация и банки не несут ответственности за любые убытки Клиента, связанные с неоказанием услуг во время проведения Организацией и/или банком профилактических или иных технических работ, связанных с функциональностью Интернет-магазина Предприятия и/или систем банков.

7.2. Организация имеет право приостановить/отказать в проведении Операций в одностороннем порядке либо отказаться от исполнения Договора в случаях (не ограничиваясь):

7.2.1. нарушения условий Договора, наличия признаков недобросовестного, непредусмотрительного поведения Клиента по усмотрению Организации, злоупотребления Клиентов прав,

7.2.2. получения в отношении Предприятия уведомления банка о прекращении процедур запроса Авторизации или прекращении проведении Операций;

7.2.3. совершения в Интернет-магазине Мошеннических операций и/или участие Предприятия и/или его работников, в т.ч. Держателей, в мошеннической или иной незаконной деятельности, связанной прямо или косвенно с исполнением настоящего Договора;

7.2.4. внесения изменений Предприятием или лицом, действующим от имени Предприятия в доменное имя Интернет-магазина без предварительного уведомления Организации;

7.2.5. выявления банком и/или Организацией случаев неправомерного отказа Предприятия от проведения Операции возврата или в иных случаях, когда деньги были неправомерно списаны со счета Держателя по ранее проведенной Операции оплаты;

7.2.6. если Операции на момент их совершения вызывают подозрение относительно их правомерности (на основании информации, полученной банком в результате мониторинга Операций);

7.2.7. в случае совершения Недействительных операций;

7.2.8. в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан или международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан;

7.2.9. наличия оснований полагать, что операции попадают под действие международных санкций либо направлены на уклонение от международных экономических санкций;

7.2.10. предусмотренных внутренними нормативными документами и процедурами Организации, банка.

7.2.11. Клиент несет ответственность:

7.2.11.1. 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 Клиентом. При указании недостоверной информации Организация не несет ответственность за неосуществление Операции, или неказание или ненадлежащее оказание услуги, в том числе за неисполнение или ненадлежащее исполнение Клиентом своих обязательств перед Предприятием, в пользу которого осуществляется Операция, а также за любые убытки, возникшие у Клиента в связи с неосуществлением или ненадлежащим осуществлением Операции;

7.2.11.2. за предоставление информации о реквизитах Карты третьим лицам, за доступ третьих лиц к платежному средству, за предоставление информации о действиях на платежной странице третьим лицам.

7.2.12. Клиент самостоятельно несет риски любых убытков или иных негативных последствий, возникших у него в результате выполнения действий по заключению Договора и осуществлению Операций оплаты с использованием Карты посредством Системы, или в связи с тем, что Клиент 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, несвоевременно ознакомился с условиями осуществления деятельности Предприятия. Организация не несет ответственность за любые убытки, возникшие у Клиента вследствие того, что Клиент не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с условиями оказания услуг по Договору и(или) тарифами, условиями осуществления деятельности Предприятия.

7.2.13. Организация несет ответственность за сохранность информации при осуществляемых Операциях. Сведения об Операциях предоставляются Организацией в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

7.2.14. Организация не несет ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение вызвано:

7.2.14.1. решениями органов законодательной и/или исполнительной власти Республики Казахстан, которые делают невозможным для Организации выполнение своих обязательств по Договору;

7.2.14.2. причинами, находящимися вне сферы контроля Организации (в том числе Организация не несет ответственность за действия третьих лиц, включая Клиента, Эмитента, банка, Предприятия, и иных участников расчетов);

7.2.14.3. возникновением обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор);

7.2.14.4. в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

7.2.15. Организация не несет ответственность:

7.2.15.1. за прямой или косвенный ущерб, возникший у Клиента вследствие использования Сайта Системы/Системы;

7.2.15.2. за перерывы в работе Системы и/или Сайта Системы, совершение Оплаты, в том числе за неисполнение или отказ в исполнении банком-эмитентом распоряжения, в случае сбоя программного обеспечения, связи или поломок оборудования, не принадлежащего Организации;

7.2.15.3. если не по вине Организации доступ к использованию устройства Клиента получают третьи лица, в связи с чем, посредством Системы будут составлены и переданы электронные документы, которые впоследствии приведут к материальному ущербу Клиента;

7.2.15.4. 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;

7.2.15.5. за задержку исполнения Операции оплаты, если такая задержка вызвана неисполнением или ненадлежащим исполнением банком-эмитентом банком своих обязательств по осуществлению расчетов по Операции оплаты перед Клиентом и/или Организацией;

7.2.15.6. по спорам и разногласиям, возникшим между Клиентом и Эмитентом, Клиентом и Предприятием во всех случаях, когда подобные споры и разногласия не относятся к предмету Договора. В случае необоснованного отказа в оказании платежной услуги, Организация несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

7.2.16. Клиент соглашается с тем, что 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.

7.2.17. Клиент самостоятельно несет обязательства перед получателями платежа-Предприятиями. Правоотношения между Предприятиями и Клиентом не являются предметом

настоящего Договора, не порождают для Организации каких-либо обязанностей, последствий. Клиент самостоятельно несет риск возникновения убытков в процессе реализации правоотношений между Предприятием и Клиентом.

7.2.18. Клиент удостоверяет, что его действия являются законными, использование Карты осуществляется на законных основаниях, Клиент удостоверяет, что имеет все права, предусмотренные законодательством на совершение действий, предусмотренных в Договоре относительно Клиента.

7.2.19. Исполнение положений Договора подлежит регулированию нормами законодательства Республики Казахстан, а также правилами МПС, ПС в той части, в которой не противоречат законодательству Республики Казахстан.

7.2.20. 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, международных соглашений, прямо или косвенно запрещающих, ограничивающих указанные в Договоре виды деятельности, виды деятельности Предприятий, обстоятельства, связанные с отказом/сбоем работы систем участников расчетов, а также любые другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Сторон, препятствующие исполнению обязательств.

8. Порядок разрешения споров

8.1. В случае возникновения споров по Договору Стороны примут все меры к их разрешению на взаимоприемлемой основе путем переговоров. В случае возникновения у Клиента каких-либо претензий к Организации по любой спорной ситуации, связанной с оказанием платежных услуг, Клиент обязан направить Организации соответствующую претензию в письменной форме.

8.2. Клиенту необходимо обратиться к Организации с письменным заявлением, составленным в произвольной форме, содержащим указание на возникшую спорную ситуацию (далее – «Претензия»), одним из следующих способов:

1) путем направления его почтовым отправлением по адресу местонахождения Организации, указанному в Оферте;

2) путем личного обращения в офис Организации и ее нарочным предоставлением по адресу, указанному в Оферте.

При каждом из перечисленных способов направления Организации Претензии, она подлежит регистрации Организацией путем присвоения даты и порядкового номера входящей корреспонденции. Датой приема Претензии Держателя Организации считается фактическая дата регистрации входящего обращения плательщика.

Обращения в службу технической поддержки плательщиков путем направления сообщений через форму обратной связи на Сайте Системы не могут быть признаны обращением к Организации с претензией и (или) расцениваться как досудебное урегулирование споров.

Ко всем претензиям, направляемым Держателями Организации, должны быть приложены надлежащим образом оформленные копии документов, подтверждающие факты, указанные в Заявлении, а также следующие документы:

1) копия документа, удостоверяющего личность плательщика;

2) документ, подтверждающий оплату (чек);

Организация рассматривает полученную Претензию и подготавливает ответ для направления в срок не более 30 (тридцати) календарных дней со дня получения соответствующей претензии Держателя.

Ответ на претензию плательщику подлежит направлению Держателю в срок, не более 30 (тридцати) календарных дней, по адресу, указанному в претензии, посредством службы доставки почтовых отправлений/корреспонденции.

Любой спор, если он не был разрешен мирным путем в досудебном порядке, подлежит окончательному разрешению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан по месту нахождения Организации.

9. Срок действия Договора

9.1. Договор считается заключенным с даты акцепта Клиентом оферты в соответствии с положениями Договора и действует до момента выполнения Организацией своих обязательств по оказанию услуг, предусмотренных в Договоре.

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

9.3. Договор действует до момента ее официального отзыва Организацией. Договор может быть отозван в любой момент. Организация уведомляет Клиента об отзыве – прекращении действия Договора путем размещения соответствующей информации на Сайте Системы, соответствующем разделе Системы.

10. Прочие условия

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

10.2. Заключением Договора на условиях акцепта оферты Клиент, дает свое согласие на сбор, обработку 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 Клиента, с целью заключения с 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. Клиент также дает свое согласие на передачу Организацией, в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом, его персональных данных третьим лицам при наличии надлежащим образом заключенных между Организацией и такими третьими лицами договоров.

10.3. Организация обязуется при обработке персональных данных Клиента 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.

10.4. Клиент, 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 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, sms — рассылки, почтовой рассылки, телефонных звонков, любых иных средств связи, посредством сети Интернет.