



ТОО "TipTop Pay Kazakhstan"

БИН 160240029779

050022, Республика Казахстан, г. Алматы, Алмалинский район,

ул. Шевченко, дом 90, офис 113

050022, Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Алмалы ауданы,

Шевченко көшесі, 90 үй, 113 кеңсе

Tel: +7 727 339-93-33 | Email: [info-kz@tiptoppay.inc](mailto:info-kz@tiptoppay.inc)

[www.tiptoppay.kz](http://www.tiptoppay.kz)

## Договор об оказании услуг посредством Системы TipTop Pay

(ред. от 25 апреля 2024 года)

Товарищество с ограниченной ответственностью «TipTop Pay Kazakhstan» (далее – **Компания**) оказывает Мерчанту услуги по приему и проведению платежей, а также услуги по обеспечению информационного и технологического взаимодействия в рамках предоставления сервисов приема платежей от Покупателей в пользу Мерчанта за реализуемые Мерчантом товары/работы/услуги согласно порядку и при соблюдении требований, определенных условиями Договора об оказании услуг посредством Системы TipTop Pay (далее – **Договор**), размещенного на сайте <https://tiptoppay.kz/>. Мерчант в свою очередь обязуется оплатить Компании вознаграждение в размере, сроки и на условиях, определенных в Договоре.

### 1. Термины и определения

**Авторизация** – процедура получения разрешения на совершение Покупателем Оплаты, предоставляемого Эмитентом посредством Системы TipTop Pay на основании Распоряжения. Авторизация предоставляется Эмитентом при условии достаточности суммы денежных средств на Карте для совершения Оплаты.

**Акт** – акт выполненных работ (оказанных услуг), составленный по форме Р-1.

**Банк** – банк второго уровня, с которым TipTop Pay заключил договор эквайринга.

**Возмещение** – действия Банка или Компании по безналичному перечислению на банковский счет Мерчанта денежных средств в валюте Республики Казахстан, полученных в результате осуществления Оплаты, за вычетом Вознаграждения Компании.

**Вознаграждение** – комиссия за Услуги, установленная в Заявлении о присоединении, подлежащая оплате в порядке и на условиях, установленных Договором или Заявлением о присоединении.

**Договор** – настоящий Договор об оказании услуг посредством Системы TipTop Pay. Текст Договора размещен на Сайте Системы.

**Законодательство** – законодательство Республики Казахстан, включая, но не ограничиваясь в том числе законодательство о платежах и платежных системах, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

**Запрещенные виды деятельности** – ТРУ, реализуемые Мерчантом и/или связанные с деятельностью Мерчанта, нарушающие требования, установленные Законодательством, Договором, договорами Компании с Банками и/или Правилами МПС. Перечень Запрещенных видов деятельности указан в Приложении 2 к Договору.

**Заявление о присоединении** – документ, составленный Мерчантом по форме, установленной Компанией, за подписью уполномоченного представителя Мерчанта, скрепленной печатью Мерчанта, содержащий подтверждение Мерчанта об ознакомлении, согласии и заключении Договора, размер Вознаграждения, реквизиты и иные сведения о Мерчанте, и при необходимости другие условия, требуемые для присоединения к настоящему Договору.

**Интернет-магазин** – программный продукт Мерчанта, имеющий уникальный web-адрес в сети Интернет, обеспечивающий посредством сети Интернет предоставление информации о реализуемых Мерчантом ТРУ и их стоимости, а также прием от Покупателей заказов на их приобретение.

**Информационное сообщение** – электронное сообщение, направляемое Компанией Мерчанту в Личный кабинет и/или на адрес электронной почты, указанный Мерчантом в Заявлении о присоединении. Информационное сообщение направляется Компанией Мерчанту в рамках исполнения Компанией своих обязательств по уведомлению (информированию) Мерчанта в рамках Договора.

**Карта** – средство электронного платежа, предназначенное для совершения Покупателем операций с денежными средствами, находящимися у Эмитента, в соответствии с договором, заключенным между Эмитентом и Покупателем (держателем Карты).

**Компания** – платежная организация (регистрационный номер платежной организации № 02-17-003 от 25.01.2017 г.) ТОО «TipTop Pay Kazakhstan» (БИН 160240029779, адрес местонахождения: 050022, Республика Казахстан, г. Алматы, Алмалинский район, ул. Шевченко, д. 90, офис 113), оказывающая Мерчантам Услуги, в порядке и на условиях, изложенных в Договоре.

**Личный кабинет** – специализированный раздел, размещенный на Сайте Системы, обеспеченный специальными средствами защиты, представляющий собой систему (программное обеспечение) электронного документооборота между Сторонами, содержащий информацию о Мерчанте и Интернет-магазине, в том числе историю оказанных Услуг Компании и проведенных расчетов по Договору, а также предоставляющий Мерчанту возможность получать от Компании Информационные сообщения, информацию о состоянии совершенных Оплат и Операций возврата, еженедельные и ежемесячные реестры успешно совершенных Оплат и Операций возврата, Акты.

**Международная платежная система (МПС)** — система расчетов между банками различных стран с использованием единых стандартов платежных средств данной системы (международные платежные Системы «VISA International», «Mastercard Worldwide»).

**Мерчант** – юридическое лицо, физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, осуществляющее коммерческую деятельность по продаже товаров и/или выполнению работ и/или оказанию услуг посредством Интернет-магазина, и принимающее к оплате Карту Покупателя для оплаты по гражданско-правовым сделкам.

**Мошенническая операция** — операция, заявленная МПС и/или Эмитентом как мошенническая и/или оспоренная Покупателем, в том числе незаконные, мошеннические или иные действия (заведомо ошибочные, подозрительные и т. п.) с Картами или их реквизитами, наносящие (могущие нанести) ущерб интересам Участникам расчетов. Достаточным документальным подтверждением мошеннического характера проведенных Оплат являются заявления Эмитентов и/или подтверждения МПС (в том числе представительств МПС в Республике Казахстан), полученные Банком или Компанией в электронном виде или с использованием факсимильной связи.

**Недействительная операция** – операция Оплаты, совершенная с использованием Карты, по которой Покупателем, МПС, Эмитентом были предъявлены претензии, или операция, в отношении которой Банком были выявлены признаки мошенничества, а также иная операция, совершенная с нарушением условия Договора.

**Операция возврата** – расчетная операция, совершаемая с использованием Карты, направленная на возврат суммы Оплаты/части суммы Оплаты Покупателю в связи с отменой (возвратом) Покупателем ТРУ, или в связи с непредоставлением Мерчантом ТРУ Покупателю по основаниям, предусмотренным соответствующим договором, заключенным между Покупателем и Мерчантом с учетом требований, установленных законодательством Республики Казахстан.

**Оплата** – расчетная операция по переводу денежных средств от Покупателя в пользу Мерчанта, осуществляемая с использованием Карты, проводимая в Интернет-магазине по требованию Покупателя в целях приобретения им ТРУ.

**Отчетный период** – календарный месяц года, в котором осуществлялись Оплата или Операция возврата.

**Подозрительная операция** – Оплата или Операция возврата, включая попытку совершения такой Оплаты или Операции возврата, а также Оплата или Операция возврата, находящаяся в процессе совершения или уже совершенная, в отношении которой возникают подозрения о том, что деньги и/или иное имущество, используемые для ее совершения, являются доходом от преступной деятельности, либо сама Оплата или Операция возврата направлена на легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем, финансирование терроризма или финансирование распространения оружия массового уничтожения.

**Покупатель** – физическое лицо, в том числе уполномоченное юридическим лицом, совершающее посредством Системы TipTop Pay действия, направленные на осуществление Оплаты.

**Правила МПС** – нормы, правила и требования, определяемые и устанавливаемые МПС, в соответствии

с которыми Компания и Участники расчетов осуществляют проведение Оплаты и Операции возврата по Договору.

**Распоряжение** – электронный документ, содержащий распоряжение (поручение) Покупателя в адрес Компании на осуществление Оплаты с использованием Карты, составленный Покупателем на Сайте Системы или в Интернет-магазине и переданный Банку посредством Системы TipTop Pay. Порядок приема и исполнения Эмитентом Распоряжения устанавливается договором об использовании Карты и не является предметом настоящего Договора.

**Сайт Системы** – web-сайт в сети Интернет: [www.tiptoppay.kz](http://www.tiptoppay.kz).

**Система TipTop Pay** – совокупность программных и аппаратных средств, обеспечивающих с использованием сети Интернет информационное и технологическое взаимодействие между Участниками расчетов при совершении Оплаты или Операции возврата.

**Специализированный счет** – транзитный счет, не являющийся банковским счетом, который Банк в рамках сотрудничества с Компанией открывает для Компании в целях учета денег, поступающих от Покупателей в пользу Мерчанта, и дальнейшего перевода причитающихся денег в пользу Мерчанта и проведения иных взаиморасчетов между Компанией, Мерчантом и Банком.

**Стороны** – Компания и Мерчант при совместном упоминании.

**ТРУ** – товары, работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности, реализуемые Мерчантом посредством Интернет-магазина в порядке и на условиях, установленных заключенным между Мерчантом и Покупателем договором.

**Услуги** – услуги, оказываемые TipTop Pay, по обработке посредством Системы TipTop Pay платежей, инициированных Покупателем в электронной форме, и передаче необходимой информации Банку для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам.

**Участники расчетов** – Эмитент, Покупатель, Мерчант, Банк и МПС при совместном упоминании.

**Эмитент** – юридическое лицо, либо кредитная организация (небанковская кредитная организация), в том числе Банк, предоставившее Покупателю Карту в соответствии с условиями заключенного между ними договора.

**3D Secure** – технологии, разработанные МПС для обеспечения безопасного проведения транзакций в сети Интернет. В рамках данной технологии личность Покупателя удостоверяется на сервере Эмитента способом, определяемым Эмитентом.

**Chargeback/Dispute** (далее – Chargeback) – безусловно исполняемое Банком или Компанией электронное платежное требование на возврат денежных средств, которое выставляется Эмитентом в МПС на основании претензии Покупателя.

## 2. Предмет Договора. Порядок и условия заключения Договора

- 2.1. Компания посредством Системы TipTop Pay оказывает Мерчанту услуги по обработке платежей, инициированных Покупателем в электронной форме с целью приобретения ТРУ в Интернет-магазине Мерчанта, и передаче необходимой информации Банку для осуществления Оплаты (Операции возврата), а Мерчант оплачивает Компании Вознаграждение в размере, сроки и на условиях, определенных Договором.
- 2.2. Настоящий Договор является официальным (публичным) предложением Компании к Мерчантам о присоединении (заключении) к Договору на условиях, изложенных в настоящем Договоре, в том числе устанавливает порядок и условия присоединения Мерчантов к Договору, а также права и обязанности Сторон, возникающие в связи с заключением Договора. Мерчант заявляет о присоединении к настоящему Договору путем подписания соответствующего Заявления о присоединении.
- 2.3. В соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан Договор между Сторонами заключается путем присоединения Мерчанта к Договору в целом. Договор считается заключенным и вступает в силу с даты подписания Заявления о присоединении Мерчантом. Подписание Заявления о присоединении Мерчантом согласно статье 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан означает полное и безоговорочное принятие Мерчантом всех условий настоящего Договора без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносителен заключению

двухстороннего письменного Договора.

- 2.4. В соответствии с частью 1 статьи 401 Гражданского кодекса Республики Казахстан Стороны договорились, что Компания имеет право вносить изменения и дополнения в Договор. При этом изменения, внесенные Компанией в Договор, становятся обязательными для Сторон через 7 (семь) календарных дней с даты размещения новой редакции Договора на Сайте Системы.

### **3. Общие положения и порядок взаимодействия Сторон**

- 3.1. Мерчант производит подключение своего Интернет-магазина к Системе TipTop Pay в соответствии с инструкцией по подключению, размещенной на Сайте Системы. В результате подключения Мерчанту предоставляется доступ в Личный кабинет, посредством которого Мерчант получает информационно-технологические возможности Системы TipTop Pay.
- 3.2. Информационно-технологические возможности Системы TipTop Pay предоставляются по принципу «как есть». Мерчанту категорически запрещается: предпринимать попытки копировать, модифицировать, компилировать, дизассемблировать, осуществлять сбор информации на страницах, использовать роботов или другие автоматические устройства, программы, алгоритмы или методы, а также любые похожие или эквивалентные ручные процессы для доступа, приобретения, копирования или отслеживания любой части Системы TipTop Pay и её содержимого, пытаться обойти технические ограничения, осуществлять любые действия, направленные на восстановление, изучение, копирование исходного кода (исходного текста) Системы TipTop Pay, вскрывать технологию, разбирать или каким-либо другим способом пытаться извлечь исходный код, копировать графический интерфейс, проводить испытание, тесты, использовать Систему TipTop Pay каким-либо противозаконным способом, воспроизводить или обходить навигационную структуру или представление Системы TipTop Pay или её содержимого для получения или попытки получения любых материалов, документов или информации любыми средствами, которые не были специально предоставлены Системой TipTop Pay, допускать несанкционированный доступ к Системе TipTop Pay путем взлома, «анализа» пароля или любыми другими незаконными средствами, совершать иные действия, представляющие угрозу информационной безопасности Компании.
- 3.3. Мерчант обязан в полном объеме соблюдать требования Компании к Интернет-магазину, установленные в Приложении 2 к Договору. Мерчант по запросу Компании обязан проводить доработку Интернет-магазина. Все доработки производятся Мерчантом за свой счет и собственными силами.
- 3.4. Перед запуском Системы TipTop Pay в Интернет-магазине Мерчант обязан подтвердить успешность проведенных им тестовых и/или боевых операций и/или транзакций на соответствие согласованным Сторонами критериям.
- 3.5. В случае отсутствия возможности обработки Оплат через одни электронные терминалы/операции (после первой попытки оплаты Мерчанта со статусом «declined») независимо от причин, обработка Оплат может осуществляться через другие электронные терминалы/операции. При этом дополнительного согласия и/или уведомления Мерчанта не требуется.
- 3.6. Обязательства Покупателя перед Мерчантом, во исполнение которых совершаются Оплаты, возникают в порядке и по основаниям, установленным Законодательством и (или) соглашением между Покупателем и Мерчантом. Отношения, из которых возникают указанные обязательства, не входят в предмет регулирования Договора и не порождают для Компании каких бы то ни было обязанностей. Компания не несет какой-либо ответственности перед Покупателем за исполнение Мерчантом своих обязательств перед Покупателем.
- 3.7. Мерчант самостоятельно разрешает любые споры с Покупателем, в том числе возникающие в случае несоответствия суммы совершенной Компанией Операции ценам (прейскурантам) Мерчанта, в случае любых разногласий и споров в отношении реализуемых Мерчантом ТРУ. Мерчант самостоятельно отвечает за содержание информации на информационных материалах и ресурсах Мерчанта и платежных сервисах, а также за любые споры с Покупателем как с субъектом персональных данных.
- 3.8. Обмен информацией и электронными документами между Сторонами осуществляется путем информационного и технологического взаимодействия между Сторонами посредством Системы

TipTop Pay в автоматическом режиме в порядке, установленном Договором, а также технической документацией, размещенной на Сайте Системы.

- 3.9. Стороны обязуются хранить электронные документы по Оплатам не менее 5 (пяти) лет с даты прекращения действия Договора между Сторонами и по запросам представлять друг другу копии указанных электронных документов.
- 3.10. Доступ Мерчанта к информации об оказанных Услугах, а также совершение иных действий, предусмотренных Договором, осуществляется через Личный кабинет.
- 3.11. Все расчеты по Договору осуществляются в официальной валюте Республики Казахстан.

#### **4. Права и обязанности Сторон**

##### **4.1. Компания обязана:**

- 4.1.1. Оказывать Услуги в порядке и на условиях, установленных Договором.
- 4.1.2. Осуществлять техническую поддержку Системы TipTop Pay.
- 4.1.3. Обеспечить направление Банку запроса о рассмотрении возможности подключения Интернет-магазина к Системе TipTop Pay в целях последующего совершения Покупателями Оплаты в пользу Мерчанта в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Платы за верификацию или с даты получения от Мерчанта запроса на дополнительное подключение Интернет-магазина.
- 4.1.4. Обеспечить подключение Интернет-магазина к Системе TipTop Pay не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты получения от Банка согласия на подключение Интернет-магазина к Системе TipTop Pay. При получении от Банка отказа в подключении Интернет-магазина к Системе TipTop Pay, Интернет-магазин к Системе TipTop Pay не подключается, о чем Компания направляет Информационное сообщение Мерчанту.
- 4.1.5. Обеспечить круглосуточную работу Системы TipTop Pay в целях совершения Оплат (Операций возврата) и обмена с Мерчантом Информационными сообщениями и иными документами, за исключением времени проведения Банком и/или Компанией профилактических или технических работ. Время проведения профилактических или технических работ, определяемое Банком, не зависит от воли или пожеланий Компании, в связи с чем Компания не несет ответственности за неоказание Услуг по Договору во время проведения таких работ.
- 4.1.6. Направлять Мерчанту подтверждение об Оплате в режиме реального времени при получении от Эмитента положительного ответа на Авторизацию в случае подключения Мерчантом опции оповещения в Личном кабинете.
- 4.1.7. Ежедневно формировать и размещать в Личном кабинете реестры, содержащие информацию об оказанных Компанией Услугах, совершенных Оплатах, Операциях возврата, а также проведенных взаиморасчетах в рамках Договора за предыдущий календарный день.
- 4.1.8. Рассматривать запросы Мерчанта в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты их поступления в Компанию. По факту рассмотрения соответствующего запроса уведомлять Мерчанта о результатах его рассмотрения или о продлении срока рассмотрения путем направления Информационного сообщения.
- 4.1.9. Соблюдать требования Законодательства, в том числе требования по проведению надлежащей проверки Мерчанта, его представителя и его бенефициарных собственников, по проведению проверки по санкционным и иным спискам, по принятию мер по приостановлению операций с денежными средствами и/или иным имуществом, отказу в установлении/продолжении деловых отношений и проведении операций с денежными средствами и/или иным имуществом.
- 4.1.10. В случае получения запроса на предоставление информации по Оплатам или Операциям возврата со стороны Агентства по финансовому мониторингу Республики Казахстан, Национального Банка Республики Казахстан, иных государственных органов, в том числе в рамках проведения анализа Банком Оплат и Операций возврата Компании или Покупателей, Компания обязуется предоставлять имеющуюся информацию, сведения и документы об операциях, не требующие дополнительного времени на сбор, без дополнительного уведомления Мерчанта / согласования с Мерчантом.
- 4.1.11. Соблюдать иные требования и обязательства, установленные Договором, соглашениями

Компании с Банком, Правилами МПС и Законодательством.

#### 4.2. Компания вправе:

- 4.2.1. Предоставлять в Банк, МПС ставшую известной Компании в связи с Договором информацию, касающуюся Мерчанта (включая следующие реквизиты: юридический/почтовый адрес, номер телефона/факса, адрес электронной почты/сайта, банковские реквизиты, и т.д.), в целях проведения Оплат и/или Операций возврата, а также использования данной информации в программах Банка, МПС по обеспечению безопасности и предотвращению мошенничества при проведении Оплат и Операций возврата, и иных программах Банка, МПС.
- 4.2.2. Требовать от Мерчанта перечисления гарантийного денежного взноса (далее – **Гарантийный взнос**) в случаях и порядке, установленном Договором;
- 4.2.3. Отказать Мерчанту в дополнительном подключении Интернет-магазина.
- 4.2.4. Изменить размер вознаграждения Компании по Договору при условии предварительного письменного уведомления Мерчанта не менее чем за 10 (десять) рабочих дней и подписания Сторонами дополнительного соглашения к Заявлению о присоединении к Договору. В случае отсутствия подписанного Сторонами нового Заявления о присоединении к Договору Компания вправе приостановить оказание Услуг по Договору.
- 4.2.5. Устанавливать лимиты (дневные, месячные и т. д.) на суммы Оплаты, а также вносить изменения в ранее установленные лимиты.
- 4.2.6. Предоставлять третьим лицам право исполнения обязательств по Договору на основании заключаемых с ними договоров, оставаясь ответственным перед Мерчантом за их действия (бездействия) и за выполнение взятых на себя обязательств по Договору.
- 4.2.7. Размещать на Сайте Системы и/или в маркетинговых материалах информацию о Мерчанте, товарный знак Мерчанта или иное средство индивидуализации Мерчанта, предоставленное в качестве такового Мерчантом.
- 4.2.8. Запрашивать у Мерчанта любую информацию, в которой возникла необходимость в процессе исполнения обязательств по Договору.
- 4.2.9. Не перечислять или удерживать из последующих Возмещений суммы Оплат и/или Операций возврата, ставших или которые могут стать предметом каких-либо споров и разногласий в соответствии с Договором, соглашениями с Банком, Правилами МПС и Законодательством.
- 4.2.10. Требовать от Мерчанта проведения промежуточных сверок расчетов по Договору в случае выявления расхождений.
- 4.2.11. Требовать от Мерчанта (его представителя) предоставления сведений и документов, необходимых для надлежащей проверки и идентификации Мерчанта (его представителя), выявления бенефициарного собственника, в том числе предоставление паспортных данных бенефициарного собственника, требовать предоставления сведений о налоговом резидентстве, роде деятельности. Указанные сведения и документы должны быть представлены Мерчантом Компании в течение 7 (семи) календарных дней с момента направления Информационного сообщения.
- 4.2.12. В одностороннем порядке изменять срок и/или приостанавливать Возмещения по Оплатам, проведенным в Интернет-магазине, в следующих случаях:
  - 1) при выявлении операций, нарушающих условия Договора;
  - 2) при выявлении или наличии подозрений на фрод;
  - 3) при непредоставлении Мерчантом информации или предоставлении ложной информации;
  - 4) при осуществлении Мерчантом Запрещенных видов деятельности, в том числе в случае наложения штрафов со стороны государственных органов, МПС, Банка;
  - 5) при нарушении Мерчантом существенных обязательств/условий Договора.
- 4.2.13. Не представлять Мерчанту Акт за Отчетный период, в котором не было проведено ни одной Оплаты или Операции возврата.
- 4.2.14. Вносить изменения и дополнения, затрагивающие изменения работы Системы TipTop Pay, в

одностороннем порядке с последующим уведомлением Мерчанта в Системе TipTop Pay о существенных изменениях.

4.2.15. Компания также реализует иные права, предусмотренные Договором, соглашениями с Банком, Правилами МПС и Законодательством.

#### 4.3. **Мерчант обязан:**

4.3.1. Уплачивать Компании Вознаграждение в размере и порядке, установленном в Договоре, а также уплачивать суммы, указанные в требованиях Компании, в том числе по возмещению убытков Компании и/или Банка, связанные со штрафами МПС и прочими удержаниями согласно условиям Договора, соглашений с Банком, Законодательства и Правил МПС.

4.3.2. Не взимать с Покупателей Вознаграждение, подлежащее уплате Компании, и не возлагать на них никаких дополнительных расходов к стоимости ТРУ в связи с осуществлением Покупателями Оплаты ТРУ с использованием Услуг Компании;

4.3.3. Разместить в Интернет-магазине логотип Системы TipTop Pay и/или соответствующую гипертекстовую ссылку на Сайт Системы с описанием условий осуществления Оплаты посредством Системы TipTop Pay, к которым Покупатель должен иметь доступ непосредственно до момента совершения Оплаты.

4.3.4. Принимать и обрабатывать подтверждения об Оплате в режиме реального времени, а также на его основании предоставлять Покупателю ТРУ, в порядке и в объеме, предусмотренными соответствующим договором, заключенным между Мерчантом и Покупателем.

4.3.5. Не допускать осуществление Запрещенных видов деятельности, а также гарантировать Компании, что деятельность Мерчанта соответствует требованиям Законодательства и не связана с осуществлением Запрещенных видов деятельности.

4.3.6. Осуществлять Операции возврата с соблюдением порядка, установленного в Договоре.

4.3.7. В случае ошибочного перечисления Банком или Компанией на банковский счет Мерчанта денежных средств, не принадлежащих Мерчанту, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента отправления Мерчанту уведомления и/или Информационного сообщения от Банка и/или Компании об ошибочном перечислении, вернуть указанные денежные средства Банку или Компании.

4.3.8. При отсутствии изменений в учредительных и иных документах Мерчанта письменно за подписью руководителя Мерчанта не реже одного раза в год по требованию Компании письменно подтверждать актуальность и действительность предоставленной ранее информации о Мерчанте в течение 7 (семи) календарных дней.

4.3.9. Предоставлять Компании информацию и документы об объеме и видах ТРУ, фактически реализованных Мерчантом по каждой совершенной Оплате или Операции возврата, об источнике финансирования совершаемых операций и ТРУ, документы, связанные с проведением операций и ТРУ, а также необходимые для проверки соответствия Законодательству проводимых Мерчантом операций и реализации ТРУ в объеме, необходимом Компании для исполнения обязательств по Договору и соблюдения требований Законодательства. Указанные сведения и документы должны быть представлены Мерчантом Компании в течение 3 (трех) рабочих дней с момента направления Информационного сообщения.

4.3.10. Не реже 1 (одного) раза в день проверять наличие в Личном кабинете Информационных сообщений, направляемых Компанией Мерчанту в рамках Договора.

4.3.11. Предоставлять по запросу Компании сведения и документы, необходимые для выполнения Банком или Компанией требований законодательства Республики Казахстан, Национального Банка Республики Казахстан, Агентства по финансовому мониторингу Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также по запросу Компании, Банка и/или МПС в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения такого запроса от Компании.

4.3.12. Самостоятельно уплачивать любые налоги и сборы, установленные Законодательством и подлежащие уплате Мерчантом связи с реализацией ТРУ на территории Республики Казахстан.

- 4.3.13. Письменно извещать Компанию о любых событиях, которые могут повлиять на исполнение настоящего Договора, в том числе об изменениях своего наименования, места нахождения, фактического адреса, банковских реквизитов, адреса интернет-сайта, перечня реализуемых ТРУ, вида деятельности, а также обо всех изменениях и дополнениях в документы, представленные при заключении Договора, в том числе при смене исполнительного органа, номеров телефонов, адресов электронной почты, учредительных документов и других сведений, предоставленных Мерчантом Компании, в течение 7 (семи) календарных дней со дня таких изменений/дополнений.
- 4.3.14. В течение 3 (трех) рабочих дней с даты направления Компанией требования предоставить детализированную информацию о реализованном ТРУ.
- 4.3.15. Хранить в тайне все сведения о Покупателях, ставшие известными Мерчанту в результате выполнения условий Договора.
- 4.3.16. По требованию Компании открыть расчетный счет в указанном Компанией Банке и самостоятельно нести бремя по затратам на его открытие и/или использование в случае, если открытие банковского счета в указанном Компанией Банке является условием для оказания Услуг.
- 4.3.17. Обеспечить получение от Покупателя согласия на обработку персональных данных в целях:

- обработки операций, инициированных в электронной форме Покупателем с целью оплаты ТРУ Мерчанта с использованием Карты;
- соблюдения процедур, предусмотренных Законом Республики Казахстан от 28 августа 2009 года № 191-IV "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма", в том числе посредством трансграничной передачи персональных данных дочерним компаниям Компании, аффилированным с ней лицам или компаниям, которые являются частью корпоративной группы Компании и действуют в соответствии с внутренними процессами и политиками Компании с целью соблюдения внутренних правил, предотвращения мошенничества, управления рисками и облегчения управления услугами (далее – **Аффилированные лица**);
- передачи необходимой информации Банку и Компании для осуществления операций;
- проведения комплекса мер, направленных на предотвращение Мошеннических операций (антифрод), в том числе посредством передачи персональных данных Компании и Аффилированным лицам.

Не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента поступления запроса от Компании предоставить документы, подтверждающие такое согласие Покупателя. В случае непредоставления Компании согласия и/или нарушения сроков, компенсировать в течение 7 (семи) календарных дней с момента поступления требования все убытки, штрафы, включая договорные, пени, понесенные Компанией в связи с отсутствием данного согласия Покупателя.

- 4.3.18. Самостоятельно разрешать все споры с Покупателем как субъектом персональных данных, вытекающие из нарушений законодательства Республики Казахстан о персональных данных.
- 4.3.19. Письменно извещать Компанию в течение 7 календарных дней о принятии уполномоченными органами в отношении Мерчанта решений/действий ограничительного характера, имеющих существенное значение для исполнения Договора, в том числе, но не ограничиваясь:
- принудительная реорганизация или ликвидация Мерчанта;
  - приостановление расходных операций по любым банковским счетам Мерчанта;
  - арест денег и/или иного имущества Мерчанта;
  - иных решений или действий, в соответствии с Законодательством.
- 4.3.20. Осуществлять Оплаты исключительно посредством Интернет-Магазина, информация о котором, в том числе конкретный URL адрес сайта, была указана Мерчантом в Заявлении о присоединении. Проведение операций с любых других сайтов, в том числе, но не ограничиваясь, сайтов третьих лиц, сайтов «зеркал», сайтов из другой доменной зоны, влечет наложение ответственности на Мерчанта в соответствии с Договором и Законодательством, а также обязательство Мерчанта по

возмещению всех убытков Компании, возникших в связи с нарушением данного пункта Договора.

- 4.3.21. Нести все риски, в том числе убытки и иные финансовые потери, понесенные в результате отключения 3D Secure по требованию Мерчанта.
- 4.3.22. Организовать в Интернет-магазине надлежащую работу в рабочие дни службы поддержки Покупателей и/или обратную связь на запросы Покупателей, связанных с Оплатами, возвратами ТРУ и иными запросами взаимодействия с Покупателями.
- 4.3.23. Предоставлять сведения и документы в сроки, установленные в запросе Компании, необходимые для соблюдения стандарта безопасности данных, включающего в себя требования МПС по обеспечению информационной безопасности — PCI DSS и иных требований.
- 4.3.24. Ежедневно сверять данные по Оплатам и Операциям возврата, которые отображаются в Личном кабинете, а также суммы зачисленного на счет Мерчанта Возмещения, и в случае выявления расхождения направлять Компании по электронной почте сведения о выявленных расхождениях в течение 3 (трех) календарных дней.
- 4.3.25. Соблюдать иные требования и обязательства, установленные Договором и Законодательством.

#### 4.4. **Мерчанта в праве:**

- 4.4.1. Запросить у Компании дополнительное подключение Интернет-магазина или изменение URL ранее подключенного Интернет-магазина, изменение анкетных данных Мерчанта, оформив и направив в Компанию соответствующий запрос с адреса электронной почты, указанного в Заявлении о присоединении.
- 4.4.2. Пользоваться Системой TipTop Pay любым доступным и не запрещенным способом.
- 4.4.3. В течение периода действия Договора размещать товарный знак Компании во всех осуществляемых видах рекламы и информационных материалах, связанных с исполнением Договора, предварительно получив письменное согласие Компании на такое размещение.

#### 4.5. **Стороны обязаны:**

- 4.5.1. Предоставлять по запросу друг друга копии Актов, подписанных уполномоченными представителями Сторон, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения соответствующего запроса.
- 4.5.2. Своевременно информировать друг друга о наступлении, изменении любых обстоятельств, имеющих значение для исполнения Договора.
- 4.5.3. Предоставлять по запросу друг друга информацию в письменной или электронной форме об Оплатах и Возмещениях, совершенных в пользу Мерчанта.
- 4.5.4. Соблюдать требования по формированию, согласованию и подписанию Акта, установленные в разделе 5 Договора.

#### 4.6. **Стороны в праве:**

- 4.6.1. Использовать в рекламных и информационных материалах информацию друг о друге, предварительно согласованную Сторонами.

### 5. **Вознаграждение Компании и порядок взаиморасчетов по Договору**

- 5.1. Вознаграждение за Услуги Компании состоит из:

- а) Единовременной платы за верификацию и предоставление доступа к Системе TipTop Pay (далее – **Плата за верификацию**);
- б) Комиссии за каждую Оплату (далее – **Комиссия**);
- в) Абонентской платы за пользование функциями Системы TipTop Pay (далее – **Абонентская плата**).

Вознаграждение Компании за оказание Услуг по Договору составляет определенную процентную ставку от суммы Оплаты и фиксированное вознаграждение, размеры и порядок уплаты которых указаны в Договоре и в Заявлении о присоединении.

- 5.2. По усмотрению Компании в рамках обеспечения надлежащего исполнения Договора Мерчантом, Компанией может быть установлена обязанность для Клиента осуществить перечисление

Гарантийного взноса на счет, указанный Компанией на условиях и в порядке, предусмотренном Сторонами в отдельном соглашении, являющимся частью Договора. При отказе от перечисления Гарантийного взноса Компания вправе приостановить оказание Услуг полностью или в части, а также расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

При этом Компания имеет право удерживать из Гарантийного взноса любые суммы, предусмотренные разделом 5 и 6 Договора, а также удерживать сумму иных обязательств Мерчанта, вытекающих из Договора, в случаях, когда такое удержание не может быть осуществлено из суммы Возмещения.

5.3. Возмещение, подлежащее перечислению Мерчанту, перечисляется Банком или Компанией на банковский счет Мерчанта, указанный в Заявлении о присоединении, за вычетом всех удержаний, которые Банк или Компания вправе осуществить по Договору, в течение 7 (семи) рабочих дней с момента Оплаты.

5.4. Мерчант соглашается и подтверждает, что Банк или Компания имеет право удерживать из Возмещений:

- Вознаграждение Компании;
- денежные средства по Оплатам, по которым были произведены Операции возврата;
- денежные средства по операциям, проведенным с нарушением условий Договора, соглашений с Банком, Законодательства и/или Правил МПС, а также любые штрафы, сборы, комиссии, расходы и убытки, понесенные Банком и/или Компанией в связи с такими операциями;
- денежные средства по отмененным операциям в случае отмены Оплаты или возврата ТРУ;
- денежные средства по операциям, признанным ошибочными, дублированными;
- денежные средства по Мошенническим операциям;
- денежные средства по Недействительным операциям;
- денежные средства по операциям, заявленным Эмитентом как проведенные не Покупателем;
- денежные средства по оспоренным операциям (Chargeback);
- любые штрафы, сборы, комиссии, расходы и убытки, понесенные Банком и/или Компанией в связи с операциями, указанными в настоящем подпункте Договора;
- ранее излишне перечисленные денежные средства Мерчанту по любым основаниям;
- иные суммы в соответствии с соглашениями Компании с Банком.

Мерчант понимает и соглашается с тем, что удержание сумм, установленных настоящим пунктом Договора, из суммы Возмещения осуществляется Компанией в одностороннем порядке, в результате чего обязательство перед Мерчантом по сумме Возмещения уменьшается на сумму удержания по Договору, что не является со стороны Компании и Банка нарушением обязательств по сумме, подлежащей Возмещению.

5.5. При превышении суммы удержаний, указанных в п. 5.4., над суммой Возмещения, а также в иных ситуациях, когда у Мерчанта возникает задолженность по неисполненным обязательствам в соответствии с положениями настоящего Договора, Компания направляет Мерчанту Информационное сообщение, содержащее требование о погашении образовавшейся задолженности. Требование о погашении задолженности подлежит рассмотрению и исполнению Мерчантом в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты направления Компанией Информационного сообщения.

5.6. Не позднее пятнадцатого числа месяца, следующего за Отчетным периодом, Компания направляет Мерчанту Акт для обеспечения надлежащего бухгалтерского учета актов выполненных работ (оказанных услуг), путем добавления его в систему Учёт.ЭДО или в иную систему ЭДО, согласованную Сторонами.

5.7. Если в течение 3 (трех) календарных дней с даты получения Акта Мерчант не направил свои

возражения Компании, соответствующие Услуги за Отчетный период считаются оказанными в полном объеме и надлежащим образом. Оригинал Акта Компания предоставит Мерчанту в случае получения соответствующего запроса от Мерчанта. При получении возражений Мерчанта относительно Акта, в случае если возражения Мерчанта относительно сумм, содержащихся в Акте, будут признаны обоснованными, Стороны обязуются отразить согласованную корректировку по суммам в Акте за следующий Отчетный период.

- 5.8. В течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения от Компании подписанного Акта на бумажном носителе Мерчант обязан отправить Компании один экземпляр подписанного со своей стороны Акта.
- 5.9. Мерчант соглашается и подтверждает, что установленные разделом 5 настоящего Договора поручения Мерчанта являются акцептом Мерчанта требований Банка или Компании на списание денежных средств из Возмещения в соответствии с Договором.

## **6. Chargeback и условия возврата/отмены Оплаты**

- 6.1. В случае получения (или инициирования, если Банк является Банком-эмитентом) Компанией и/или Банком Chargeback Компания обращается с Информационным сообщением к Мерчанту о предоставлении документов, подтверждающих исполнение обязательств по реализации ТРУ. При этом перечень запрашиваемых документов может быть дополнен Компанией и/или Банком в рабочем порядке в зависимости от вида деятельности Компании и предмета претензии Эмитента и/или Покупателя. Мерчант обязан предоставить Компании документы в течение 3 (трех) рабочих дней после того, как Компания направила требование о таком предоставлении.
- 6.2. Мерчант соглашается и подтверждает, что при поступлении в Банк или Компанию информации о Chargeback, Банк или Компания имеет право удержать из Возмещения сумму, равную оспариваемой Оплате, и не выплачивать её до момента вынесения окончательного решения по такой спорной Оплате в соответствии с Правилами МПС. В случае если в рамках окончательного решения Оплата не будет признана оспоренной, удержанная сумма перечисляется Банком или Компанией Мерчанту без дополнительных процентов за удержание денежных средств. Также Мерчант соглашается с тем, что Банк или Компания вправе приостановить Возмещение по соответствующим Оплатам в случае наличия подозрений или основания у Банка или Компании для признания таких операций в качестве подозрительных и/или Мошеннических оплат и/или Недействительных операций до момента получения информации о том, что данные Оплаты не являются Мошенническими и/или Недействительными операциями.
- 6.3. Вознаграждение, полученное Компанией за оказание Услуг по Договору, в том числе, если Оплаты признаны Chargeback, Мошенническими оплатами или Недействительными операциями, не возвращается. Настоящим Мерчант принимает на себя все риски, связанные с возможным признанием Оплаты Chargeback, Мошеннической оплатой или Недействительной операцией, и обязуется в случае получения Компанией и/или Банком уведомления о Chargeback, Мошеннической оплате или Недействительной операции безусловно возратить денежные средства, списанные с Карты, Покупателю или безусловно возместить Банку или Компании, денежные средства, возвращенные Банком Покупателю.
- 6.4. В случае если сумма Chargeback превысит 1% (один процент) от суммы всех Оплат Мерчанта за один месяц, предшествующий дате превышения указанного процентного соотношения, Банк и/или Компания вправе приостановить обработку Оплат (включая Возмещение) на срок до 540 (пятисот сорока) календарных дней.
- 6.5. В случае отражения информации в отчетах МПС по Недействительным операциям и/или количество Chargeback по Оплатам Мерчанта превысило 5% (пять процентов) от суммы всех Оплат Мерчанта за один год, Компания вправе прекратить обработку Оплат и Операций возврата Мерчанта, включая выплату Возмещения.
- 6.6. При возврате Покупателем ТРУ, оплаченного по Карте, процедура отмены Оплаты происходит следующим образом:
  - 6.6.1. отказ Покупателя от ТРУ происходит по инициативе Покупателя в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;
  - 6.6.2. после получения от Покупателя требования о возврате уплаченных средств на счет Карты в

соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, а также согласно условиям договора, заключенного между Мерчантом и Покупателем, Мерчант:

- проверяет наличие Оплаты ТРУ в своей базе данных, а также подтверждает возможность ее отмены;
- в случае подтверждения возможности отмены Оплаты ТРУ формирует запрос для совершения Операции возврата и передает в Систему TipTop Pay вместе с номером и суммой исходной Оплаты и иными необходимыми сведениями;
- Система TipTop Pay с момента получения от Мерчанта данных проверяет корректность формата данных для совершения Операции возврата, и, при соответствии полученного запроса установленным лимитам, запрос из Системы TipTop Pay через Банк передается Эмитенту;
- после получения от Эмитента подтверждения о положительном результате Операции возврата Мерчант завершает процедуру возврата. В случае, если подтверждение не получено в течение 3 (трех) рабочих дней, Мерчант инициирует запрос Компании.
- если Компанией была получена от Эмитента информация о невозможности осуществить Операцию возврата на Карту согласно запросу, а также при отсутствии у Компании технической возможности обеспечить посредством Системы TipTop Pay передачу Эмитенту информации об осуществлении Операции возврата:
  - запрос к исполнению Компанией не принимается, Операция возврата не осуществляется;
  - информация о невозможности осуществить Операцию возврата размещается Компанией в Личном кабинете;
  - Мерчант должен самостоятельно урегулировать вопрос с Покупателем о возврате денежных средств по Операции возврата.

6.7. По Операциям возврата или отмены сумма вознаграждения Компании, удержанная Банком или Компанией ранее, не возвращается. Мерчант также вправе осуществить Операцию возврата непосредственно Покупателю без участия Компании. В данном случае возврат денежных средств Покупателю по Операции возврата осуществляется Мерчантом самостоятельно (без участия Компании и Банка) способом, определенным договором, заключенным между Мерчантом и Покупателем, с учетом требований, установленных Законодательством. Порядок возврата Мерчантом денежных средств Покупателю по Операции возврата без участия Компании не является предметом и не регулируется положениями настоящего Договора.

## **7. Мониторинг Оплат**

7.1. В целях выявления Оплат, вызывающих подозрения относительно их правомерности, и принятию мер по предотвращению Подозрительных операций, Мошеннических операций, Недействительных операций Банк и/или Компания имеют право, в том числе, но не ограничиваясь:

- проводить мониторинг (анализ) информации, содержащейся в Оплатах, совершаемых в Интернет-магазине;
- проводить мониторинг (анализ) ТРУ, реализуемых через Интернет-магазин, в том числе на предмет соответствия требованиям, предъявляемым к реализации ТРУ, согласованным видам деятельности согласно Законодательству, Договору, соглашениям с Банком, Правилам МПС;
- проводить мониторинг (анализ) иной любой информации относительно Мерчанта и/или Интернет-магазина;
- требовать от Мерчанта устранения недостатков в деятельности Мерчанта и/или работе Интернет-магазина, выявленных в процессе мониторинга Оплат, с определением сроков их устранения. Срок устранения определяется по согласованию Сторон.

7.2. Банк и/или Компания вправе незамедлительно приостановить Оплаты и/или Операции возврата, отказать в проведении Оплат и/или Операций возврата, осуществляемых через Систему TipTop

Рау, приостановить Возмещение или отказать в Возмещении по Оплатам, отключить Интернет-магазин от Системы TipTop Рау в следующих случаях:

- при неисполнении или ненадлежащем исполнении Мерчантом своих обязательств, предусмотренных Договором, которые напрямую влияют или могут влиять на оказание Услуг Компанией, до момента их полного исполнения;
- в случае выявления Банком и/или Компанией Подозрительных операций, Недействительных операций и/или Мошеннических операций, превышения лимитов по Оплатам, превышения допустимого количества оспаривания Оплат (Chargeback), осуществления Запрещенных видов деятельности, несоответствия деятельности Мерчанта согласованным видам деятельности или предоставления Мерчантом недостоверной информации о Мерчанте, роде его деятельности, а также внесения изменений Мерчантом в доменное имя Интернет-Магазина без предварительного уведомления Компании, в том числе на основе информации, полученной в результате мониторинга Оплат;
- при возникновении у Мерчанта задолженности перед Компанией или Банком по Договору;
- при несоответствии Интернет-Магазина требованиям, установленным в Приложении №2 к Договору;
- в случае получения в отношении Мерчанта уведомления от Банка и/или Эмитента о прекращении процедур запроса и получения Компанией запрета от Банка на проведение Оплат или прекращении проведения Оплат;
- в случае получения Банком и/или Компанией уведомления от МПС, в том числе на электронную почту, о превышении в Интернет-магазине допустимого количества Операций в месяц и/или допустимого уровня ежемесячного оборота по Операциям, по которым предъявлены претензии/Chargeback;
- при выявлении Банком и/или Компанией случаев неправомерного отказа Мерчанта от проведения Операции возврата или в иных случаях, когда денежные средства были неправомерно списаны со счета Покупателя по ранее проведенной Оплате;
- в случае непредоставления Мерчантом сведений и документов в сроки, установленные в запросе Компании, необходимые для исполнения Компанией обязанностей, предусмотренных Законодательством, в том числе информацию о бенефициарных собственниках Мерчанта;
- по иным основаниям, предусмотренным Договором, соглашениями с Банком, Правилами МПС и/или Законодательством.

В случаях, предусмотренных настоящим пунктом Договора, Компания направляет Мерчанту Информационное сообщение не позднее даты принятия такого решения.

- 7.3. Приостановление Оплат и Операций возврата и Возмещения на сумму таких Оплат в случаях, предусмотренных пунктом 7.2. Договора, осуществляется на срок устранения обстоятельств, послуживших основанием для приостановления или на срок расследования и вынесения окончательного решения по приостановленным Оплатам и Операциям возврата в соответствии с Правилами МПС, но не более 540 (пятисот сорока) календарных дней с момента совершения Оплаты или Операции возврата. Такая приостановка направлена на защиту прав и интересов Сторон, не является нарушением Договора и не может служить основанием для применения имущественных санкций и иных негативных последствий для Компании. При этом ответственность за все возможные риски, которые могут возникнуть в связи с приостановкой Компанией и/или Банком таких Оплат и Операций возврата, несет Мерчант.

## **8. Ответственность Сторон и порядок разрешения споров**

- 8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с Договором и Законодательством.
- 8.2. Компания не несет ответственности по спорам и разногласиям, возникшим между Мерчантом и Покупателем в отношении Оплаты ТРУ, а также во всех случаях, когда подобные споры и разногласия не относятся к предмету Договора.

- 8.3. Мерчант несет ответственность за своевременность предоставления Компании актуальных банковских реквизитов для осуществления Возмещения. При невыполнении Мерчантом указанного обязательства, Мерчант не вправе предъявлять к Компании/Банку претензии в неосуществлении/в несвоевременном осуществлении Возмещения.
- 8.4. Мерчант несет ответственность за соблюдение требований Законодательства в части налогов и сборов, подлежащих уплате Мерчантом в связи с реализацией ТРУ на территории Республики Казахстан. Настоящим Мерчант понимает и соглашается с тем, что Компания и Банк не выступают в качестве налогового агента Мерчанта по уплате указанных налогов и сборов за Мерчанта и не несут ответственность за полноту и своевременность их уплаты Мерчантом.
- 8.5. Мерчант несет в полном объеме ответственность перед Компанией за действия лиц, имеющих доступ к Личному кабинету, Интернет-магазину, в отношении Оплаты, совершенной с нарушением требований Договора и Правил МПС, а также за действия, направленные против Покупателей.
- 8.6. Компания вправе требовать с Мерчанта уплаты штрафа за каждую совершенную в пользу Мерчанта Недействительную операцию, в отношении которой Мерчант отказался предоставить документы, подтверждающие факт предоставления ТРУ Покупателю. Штраф уплачивается Мерчантом в тенге в размере фактически выставленного МПС штрафа по курсу обслуживающего банка на день его уплаты.
- 8.7. При нарушении Мерчантом установленного п. 5.5. и п. 6.10 Договора срока перечисления денежных средств Мерчант обязуется уплатить Компании неустойку в размере 0,2 % (ноль целых две десятых процента) от суммы, подлежащей перечислению, за каждый день просрочки.
- 8.8. В случае возникновения убытков, штрафов, пени или иных требований, предъявляемых к Компании Банком, МПС, Национальным Банком Республики Казахстан, судебными/правоохранительными органами и/или иными уполномоченными органами в связи с нарушением Мерчантом законодательства Республики Казахстан, Правил МПС, или в случае действий/бездействий Мерчанта, повлекших возникновение убытков, штрафов, пени или иных требований для Компании, Мерчант обязуется возместить Компании указанные убытки, штрафы, пени или иные требования в размере полной суммы, взысканной с Компании, в течение 3 (трех) рабочих дней со дня направления Компанией соответствующего требования.
- 8.9. Компания не несет ответственности за возможные убытки Мерчанта, связанные с прекращением Компанией оказания Услуг, а также прекращением Банком проведения Оплат в случаях, указанных в п. 7.2 Договора, в том числе в случаях технического сбоя или проведения профилактических или технических работ на стороне Участников расчетов, а также, если не доказана прямая вина Компании в таком прекращении, в том числе, когда такое прекращение оказания Услуг вызвано действиями третьих лиц и/или поставщиков услуг Компании. В свою очередь ответственность за расходы Банка по Операциям возврата несет исключительно Мерчант.
- 8.10. Любые споры и разногласия Сторон по Договору или в связи с ним должны быть урегулированы путем переговоров. Претензия считается надлежащим образом доставленной, если она отправлена одной Стороной на юридический адрес или адрес электронной почты другой Стороны, указанный в Договоре или Заявлении на присоединение. Сторона, получившая претензию, обязана дать на нее письменный ответ в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения претензии.
- 8.11. Любые споры и разногласия Сторон по настоящему Договору или в связи с ним, которые не были урегулированы путем переговоров Сторон, подлежат разрешению в суде г. Алматы.
- 8.12. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Компанией своих обязательств по Договору, подтвержденных вступившим в законную силу решением суда, при условии соблюдения обязательного досудебного урегулирования в отношении спора, по которому вынесено такое решение суда, Компания несет ответственность в виде неустойки в размере 0,2% от суммы неисполненного или ненадлежаще исполненного обязательства.

## 9. Конфиденциальность

- 9.1. Стороны принимают на себя обязательства не разглашать полученные в ходе исполнения Договора сведения, являющиеся конфиденциальными для каждой из Сторон (далее – **Конфиденциальная информация**). Под Конфиденциальной информацией в Договоре

понимаются не являющиеся общедоступными сведения, разглашение которых может привести к возникновению убытков и/или повлиять на деловую репутацию любой из Сторон, в том числе:

- информация о персональных данных Покупателей, оказанных Услугах, Оплатах, объемах операций;
- информация о Вознаграждении.

- 9.2. Факт заключения Договора и предмет Договора не являются Конфиденциальной информацией.
- 9.3. Стороны обязуются не разглашать Конфиденциальную информацию третьим лицам, за исключением ответственных лиц Сторон, уполномоченных получать и передавать информацию от имени каждой из Сторон в связи с исполнением обязательств по Договору.
- 9.4. Конфиденциальная информация может быть предоставлена третьим лицам в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, а также партнерам Компании и аффилированным с ней лицам в целях использования данной информации в Системе TipTop Pay, Банка и/или МПС по обеспечению безопасности и предотвращению мошенничества при проведении Оплат и Операций возврата, а также в целях обеспечения круглосуточного информационно-технологического взаимодействия для обеспечения возможности производить Оплаты и Операции возврата, для урегулирования споров по оспоренным Оплатам, и для иных целей в целях оказания Компанией Услуг по Договору.
- 9.5. При прекращении действия Договора Стороны обязуются не разглашать и не использовать в своих интересах и/или интересах третьих лиц Конфиденциальную информацию в течение 1 (одного) года с момента прекращения действия Договора.
- 9.6. Стороны обязуются при обработке персональных данных Покупателей 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. Целью обработки Персональных данных Плательщиков во всех случаях является исполнение Договора. Сроки хранения персональных данных определяются законодательством Республики Казахстан.
- 9.7. При получении одной из Сторон от Покупателя отзыва согласия на обработку персональных данных, такая Сторона немедленно уведомляет другую Сторону о необходимости прекратить обработку персональных данных Покупателя, в сроки и в порядке, предусмотренном Законодательством.

#### **10. Обстоятельства непреодолимой силы (Форс-мажор)**

- 10.1. Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение явилось следствием действия непреодолимой силы (пожар, наводнение, землетрясение и др.), умышленных действий третьих лиц, изменений действующего Законодательства, а также решений государственных органов при условии, что данные обстоятельства не зависели от воли Сторон и сделали невозможным исполнение любой из Сторон своих обязательств по Договору.
- 10.2. Срок исполнения обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали обстоятельства непреодолимой силы.
- 10.3. О наступлении и прекращении обстоятельств непреодолимой силы одна из Сторон, для которой нарушение обязательства явилось следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, обязана в течение 10 (десяти) календарных дней с момента возникновения/ прекращения обстоятельств непреодолимой силы письменно известить об этом другую Сторону.
- 10.4. Доказательством наличия и продолжительности обстоятельств непреодолимой силы служат документы, выдаваемые компетентными органами Республики Казахстан.

#### **11. Уведомления**

- 11.1. Адреса электронной почты для писем, запросов, заявок, уведомлений, требований и обмена информацией в электронном виде для всех случаев, установленных Договором:
- Адрес электронной почты Компании: [info.kz@tiptopay.kz](mailto:info.kz@tiptopay.kz);
  - Адрес электронной почты Мерчанта указывается в Заявлении о присоединении.

- 11.2. Любые сообщения, направленные по адресам электронной почты, указанным в Договоре, а также Информационные сообщения признаются равнозначными по юридической силе документам на бумажном носителе, собственноручно подписанным уполномоченными лицами Сторон и скрепленным печатями Сторон (если применимо).
- 11.3. Дополнительно Стороны признают надлежащим уведомлением по Договору уведомление посредством размещения информации на Сайте Системы или в Системе TipTop Pay – для уведомлений об изменениях в тексте Договора и иных документах, касающихся широкого круга лиц.
- 11.4. Стороны согласны, что достаточным документальным подтверждением при любом взаимодействии Компании с Банком, Эмитентами и/или МПС, являются заявления/запросы/подтверждения/уведомления Банка, Эмитентов и/или МПС, полученные Компанией в электронном виде или с использованием факсимильной связи.

## **12. Срок действия Договора**

- 12.1. Договор вступает в силу с даты подписания Заявления о присоединении и действует в течение 12 (двенадцати) календарных месяцев с даты его заключения.
- 12.2. Срок действия Договора автоматически продлевается на 12 (двенадцать) календарных месяцев в случае, если ни одна из Сторон не уведомляет другую Сторону в письменной форме о своем нежелании продлевать срок действия Договора не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до истечения срока (в том числе очередного) его действия. Такое уведомление не рассматривается Сторонами как односторонний отказ от исполнения Договора. Срок действия Договора может быть продлен в соответствии с настоящим пунктом неограниченное количество раз.
- 12.3. Компания имеет право в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в условия Договора, в том числе, с учетом требований Законодательства, соглашений с Банком, Правил МПС. Если иное не определено в Заявлении о присоединении, изменения становятся обязательными для Сторон через 7 (семь) календарных дней с даты размещения новой редакции Договора на Сайте Системы, за исключением изменений размера Вознаграждения, которые вступают в силу с даты подписания Сторонами дополнительного соглашения к Заявлению о присоединении. В течение срока, данного Мерчанту для ознакомления с внесенными изменениями в Договор, в случае несогласия с отдельными пунктами Договора, Мерчант вправе направить Компании мотивированное обращение с запросом на изменение/исключение отдельных положений Договора или уведомление о согласии с принятием внесенных изменений. В случае недостижения согласия по спорным пунктам Договор считается расторгнутым с даты вступления новой редакции Договора в силу. Стороны осознают, что любая форма использования Системы TipTop Pay после даты вступления новой редакции Договора в силу означает безоговорочное согласие с внесенными изменениями. Новые положения Договора имеют абсолютный приоритет перед старой редакцией.
- 12.4. Договор может быть прекращен в любое время по соглашению Сторон.
- 12.5. Договор может быть расторгнут в любое время, по инициативе любой из Сторон, с предварительным уведомлением другой Стороны не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения и при условии проведения Сторонами взаиморасчетов. Стороны производят сверку расчетов и погашение денежных обязательств, выявленных в результате сверки, в срок не более 30 (тридцати) календарных дней с момента получения уведомления о расторжении Договора, после чего Договор считается расторгнутым.
- 12.6. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке по инициативе Компании без соблюдения сроков, предусмотренных пунктом 12.5. Договора при наступлении одного или нескольких перечисленных ниже случаев:
- отказа МПС и/или Банка от обслуживания Оплат и/или Операций возврата в Интернет-магазине, независимо от причины такого отказа;
  - возникновения в процессе мониторинга Оплат подозрений о том, что деловые отношения в рамках Договора используются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;

- в иных случаях, предусмотренных Законодательством и/или внутренними нормативными документами Компании о противодействии легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

В случае расторжения Договора в одностороннем порядке Компания направляет уведомление о расторжении Договора на электронную почту Мерчанта. В случае расторжения Договора в одностороннем порядке Компания производит отключение Мерчанта от Системы TipTop Pay в день направления Мерчанту уведомления об одностороннем расторжении Договора.

Одностороннее расторжение Договора не освобождает Мерчанта от исполнения своих обязательств в полном объеме.

- 12.7. Договор считается расторгнутым с даты расторжения в порядке, установленном Договором, а в части финансовых обязательств, в том числе в части предъявленных Банком и/или МПС финансовых претензий, после полного завершения взаиморасчетов между Сторонами.
- 12.8. При расторжении Договора Стороны обязаны провести все взаиморасчеты по Договору по Оплатам и Операциям возврата, совершенным до даты его расторжения (включая взаиморасчеты по Вознаграждению, обязательства по Операциям возврата, Мошенническим операциям и Недействительным операциям, Chargeback), по оплате задолженности по возмещениям, штрафам, неустойкам, сборам МПС, примененным к Компании и/или Банку в связи с оказанием Мерчанту Услуг в рамках Договора в течение 540 (пятисот сорока) календарных дней после даты расторжения Договора. Требования по ранее проведенным Оплатам (включая требования по проведению Операции возврата, Мошенническим операциям и Недействительным операциям, Chargeback) могут быть заявлены МПС и/или Банками в течение 540 (пятисот сорока) календарных дней после даты расторжения Договора или в соответствии с иными сроками, установленными Правилами МПС на дату применения соответствующих требований Правил МПС.

### **13. Прочие условия**

- 13.1. Мерчант разрешает Компании передачу реквизитов и сведений о Мерчанте, содержащихся в Заявлении о присоединении, Участникам расчетов, а также государственным, судебным, правоохранительным органам и/или иными уполномоченным органам по запросу.
- 13.2. Договор регулируется положениями Законодательства, а также Правилами МПС. В случае расхождения положений Договора с Законодательством, а также с Правилами МПС, приоритетность сохраняют положения Законодательства, а также Правил МПС, при этом Стороны обязуются такие несоответствующие положения Договора привести в соответствие с Законодательством и Правилами МПС.
- 13.3. Если какое-либо положение Договора признается (полностью или частично) незаконным, недействительным или по другим причинам невозможным к исполнению, все другие положения Договора сохраняют силу в полном объеме.
- 13.4. В случае какого-либо расхождения между условиями Договора и условиями соответствующего Заявления о присоединении, преваляющими являются условия Заявления о присоединении.
- 13.5. Мерчант не вправе передать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам без письменного согласия Компании.
- 13.6. Все приложения к Договору являются его неотъемлемой частью. К Договору прилагаются следующие Приложения:

[Приложение № 1: «Заявление о присоединении к Договору об оказании услуг посредством Системы TipTop Pay»;](#)

[Приложение № 2: «Требования к Интернет-магазину и Запрещенные виды деятельности».](#)