

«ТірТор Рау Kazakhstan» ЖШС Клиенттер электрондық нысанда бастамашылық жасаған төлемдерді өңдеу бойынша төлем қызметтерін көрсету және осы төлемдер бойынша төлемді және (немесе) аударымды жүзеге асыру немесе ақша қабылдау үшін банкке қажетті ақпаратты беру туралы офертасы

(2024 жылғы 25 сәуірдегі ред.)

1. Терминдер мен анықтамалар

Банк — Төлем ұйымы Эквайринг шартын жасасқан Қазақстан Республикасының екінші деңгейдегі банкі.

Картаны пайдалану туралы шарт — Эмитент пен Клиент арасында жасалған шарт, оған сәйкес Эмитент Картаны ұсынды, ал Клиент пайдаланады.

Эквайринг шарты — Клиент электрондық нысанда бастамашылық жасаған төлемдерді өңдеу бойынша қызметтер көрсету және/немесе Банк пен Төлем ұйымы арасында жасалған төлемді және/немесе аударымды жүзеге асыру немесе ақшаны қабылдау үшін қажетті ақпаратты беру шарты.

Шарт — Клиент пен Төлем ұйымы арасында Офертаның талаптары бойынша жасалатын Клиентке Қызметтер көрсету туралы шарт.

КЖІ/ТҚ туралы заңнама — Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы Қазақстан Республикасының 28.08.2009 жылғы №191-ІV Заңы, сондай-ақ КЖН/ТҚ саласындағы Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілері.

Төлем операциясын жүзеге асыру туралы сұрау салу — Клиенттің ұсынылған Өкімі негізінде Төлем ұйымы Жүйе арқылы қалыптастыратын Төлем операциялары бойынша есеп айырысуларды жүргізу мүмкіндігі туралы Мерчанке және/немесе Банкке төлем қабылдау мүмкіндігі туралы сұрау салуды қамтитын электрондық хабарлама.

Карта — Клиенттің Эмитент пен Клиент (Карта ұстаушы) арасында жасалған шартқа сәйкес Эмитенттегі ақшалай қаражатпен операциялар жасауына арналған электрондық төлем құралы.

Төлем туралы түбіртек — белгіленген нысандағы, оның ішінде Клиентке Қызметтер көрсетуді растайтын электрондық нысандағы құжат және Төлем Өлшемшарттарын қамтитын Шарт жасасу фактісі. Төлем туралы түбіртекті Төлем ұйымы Клиентке Қызметтер көрсеткеннен кейін Клиент көрсеткен электрондық поштаға жіберу арқылы Клиентке береді.

Клиент — Қазақстан Республикасының заңнамасына және Эмитент пен Клиент арасында жасалған Картаны пайдалану туралы Шарттың талаптарына сәйкес Картаны пайдаланатын немесе иеленетін, Эмитент Картаны ұсынған, ал Клиент Картаны пайдаланатын, оның ішінде заңды тұлға уәкілеттік берген жеке тұлға.

Халықаралық төлем жүйесі (бұдан әрі – ХТЖ) — осы жүйенің төлем құралдарының бірыңғай стандарттарын пайдалана отырып, әртүрлі елдердің банктері арасындағы есеп айырысу жүйесі (мысалы, «VISA International», «Mastercard Worldwide»).

Мерчант — сайт арқылы тауарларды сату және/немесе жұмыстарды орындау және/немесе қызметтер көрсету бойынша коммерциялық қызметті жүзеге асыратын және азаматтық-құқықтық мәмілелер бойынша ақы төлеу үшін Клиенттің Картасын төлеуге қабылдайтын заңды тұлға, жеке кәсіпкер ретінде тіркелген жеке тұлға.

Алаяқтық операция — ХТЖ және/немесе Эмитент және/немесе Банк алаяқтық және/немесе Клиент даулаған Карта арқылы жасалған Операция. Алаяқтық операцияны растау үшін Эмитенттің өтініші және/немесе Банктің электрондық түрде немесе факсимильді байланысты пайдалана отырып алған ХТЖ растауы немесе Клиенттің өтініші жеткілікті негіз болып табылады.

Жарамсыз операция — ХТЖ қағидаларына немесе Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жарамсыз деп танылған Операция. Мысалы, егер ХТЖ Картасынан басқа кез келген басқа Картаның Карта Деректемелерін пайдалану арқылы жасалса, Операция жарамсыз деп танылады; егер Операция жасалған күні Картаның мерзімі аяқталса; егер Клиент төлеген ТЖҚ құны қолма-қол ақшамен төлеу кезінде ТЖҚ құнынан асып кетсе.

Операция — Төлем операциясы мен Қайтару операциясын қамтитын жалпы анықтама.

Қайтару операциясы — Клиент Картаны пайдалана отырып төленген ТЖҚ-ны қайтарған кезде, немесе бұрын жасалған Төлем операциясы шеңберінде ТЖҚ-ны төлеу кезінде, оның шотынан есептен шығарылған ақшаны Клиентке қайтару қажеттілігі туындаған кезде, Картаны пайдалана отырып жасалатын есептік операция.

Төлем операциясы — Банктің Клиенттен Мерчанттың пайдасына ақша қаражатын аудару жөніндегі Картаны пайдалана отырып жүзеге асырылатын, Клиенттің талабы бойынша оның ТЖҚ сатып алуы мақсатында жүргізілетін есеп айырысу операциясы.

Оферта — "TipTop Pay Kazakhstan" ЖШС-нің Клиенттерге Жүйе арқылы Операциялар жасау кезінде өзара іс-қимылды қамтамасыз етуге бағытталған Қызметтер көрсету туралы офертасы.

Төлем өлшемшарттары — Клиент төлем парағында көрсететін ақпарат, оның ішінде Клиент Төлем операциясын жүзеге асырғысы келетін Картаның Деректемелері, сондай-ақ Клиенттің электрондық пошта мекенжайы және есеп айырысу мен Төлем ұйымына Қатысушыларға Төлем операциясын өзінің есеп жүйелерінде сәйкестендіруге мүмкіндік беретін өзге де ақпарат.

Жоспарлы жұмыстар — Операциялар жүргізілмейтін регламенттік (профилактикалық) жұмыстар.

Төлем ұйымы — «TipTop Pay Kazakhstan» ЖШС, БСН 160240029779, орналасқан жері: 050022, Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Алмалы ауданы, Шевченко көшесі, 90-үй, 113-кеңсе, төлем қызметтерін жеткізуші болып табылатын және Клиент электрондық нысанда бастамашылық жасаған Төлемдер жүйесі арқылы өңдеу және осы Шартта баяндалған шарттарда төлемді және (немесе) аударымды жүзеге асыру немесе осы төлемдер бойынша ақшаны қабылдау үшін Банкке қажетті ақпаратты беру жөніндегі қызметтерді көрсететін ұйым.

Төлем беті — Клиентке Төлем Өлшемшарттарын көрсетуге, Өкім жасауға және Төлем ұйымына жіберуге мүмкіндік беретін арнайы қорғау құралдарымен қорғалған Жүйенің Сайтындағы немесе Мерчанттың Сайтындағы мамандандырылған бет.

ХТЖ қағидалары — Банк Операцияларды жүргізуді жүзеге асыратын ХТЖ айқындайтын және белгілейтін нормалар, қағидалар мен талаптар.

Өкім — Клиент Жүйенің Сайтында немесе Мерчанттың Сайтында жасаған және Банкке Жүйе арқылы берілген Картаны пайдалана отырып Төлем операциясын жүзеге асыруға Төлем ұйымының атына Клиенттің өкімін (тапсырмасын) қамтитын электрондық құжат. Эмитенттің Өкімді қабылдау және орындау тәртібі Картаны пайдалану туралы Шартта белгіленеді және осы Шарттың мәні болып табылмайды.

Карта Деректемелері — Картада қамтылған және (немесе) Эмитенттің ақпараттық жүйесінде сақталатын, Картаның нөмірін, қолданылу мерзімін, CVC2 немесе CVV2 кодын, ұстаушының аты мен тегін, Картаның ұстаушыға (Клиентке) және (немесе) Эмитентке және ХТЖ-не тиесілігін анықтауға мүмкіндік беретін Картаның ХТЖ атауын қамтитын ақпарат.

Жүйе Сайты — интернет желісіндегі веб-сайт: <https://tiptoppay.kz/>.

Кіру сертификаты — Мерчант Жүйеге кіру үшін пайдаланатын жалпыға ортақ және жеке шифрлау кілттерінің бірегей комбинациясы. Кіру сертификаты үшін деректер Мерчантке Жүйеде тіркелген кезде беріледі.

Жүйе — Операциялар жасау кезінде есеп айырысуға Қатысушылар арасындағы ақпараттық-технологиялық өзара іс-қимылды қамтамасыз ететін Төлем ұйымының аппараттық-бағдарламалық кешені.

Тараптар — Төлем ұйымы және бірлесіп аталған кездегі Клиент.

ТЖҚ — тауар, жұмыс, қызмет, Мерчант немесе Мерчант Шарт жасасқан үшінші тұлғалар сататын және Клиент Картаны пайдалана отырып төлейтін зияткерлік қызметтің нәтижесі.

Қызметтер — Клиент электрондық нысанда бастамашылық жасаған Төлемдер жүйесі арқылы өңдеу және осы төлемдер бойынша төлемді және (немесе) аударымды жүзеге асыру немесе ақшаны қабылдау үшін Банкке қажетті ақпаратты беру бойынша Төлем ұйымы көрсететін қызметтер.

Құрылғы — Клиенттің интернет желісіне кіруін қамтамасыз ететін Клиент пайдаланатын кез келген техникалық құрылғы (компьютер, ұялы телефон және т.б.).

Есеп айырысуға қатысушылар — Банк, Клиент, Мерчант, Эмитент бірлесіп аталғанда.

Электрондық құжат — Төлем ұйымы есеп айырысуға Қатысушыларға Жүйе арқылы электрондық нысанда жасаған және берген құжат. Термин Электрондық құжаттың түріне арнайы нұсқауды талап етпейтін жағдайларда қолданылады.

Эмитент — төлем қызметтерін беруші болып табылатын және Карталарды шығаруды (эмиссиялауды) жүзеге асыратын заңды тұлға.

2. Шарттың мәні. Шарт жасасу тәртібі

2.1. Осы "TipTop Pay Kazakhstan" ЖШС Қызметтер көрсету туралы офертасы Клиенттерге – жеке тұлғаларға жолданған және Төлем ұйымының Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 395-бабына сәйкес Шарт жасасуға ресми ұсынысы болып табылады.

Шарт жасалған болып есептеледі және Клиент Офертада көзделген және Клиенттің Офертаның барлық шарттарын қосылу шарттарында қандай да бір алып қоюсыз немесе шектеулерсіз сөзсіз қабылдауын білдіретін іс-әрекеттер жасаған сәттен бастап күшіне енеді.

2.2. Оферта Қызметтер көрсету тәртібін айқындайды, сондай-ақ Қызметтер көрсетуге байланысты туындайтын Тараптар арасындағы қатынастарды реттейді. Оферта Жүйенің Сайтында танысу үшін қолжетімді.

2.3. Тараптар арасындағы Шарт Клиенттің Офертаны акцептеуі арқылы жасалады. Клиенттің Офертаның 4.1-тармағына сәйкес Картаны пайдалана отырып Төлем операциясын жүзеге асыруға бағытталған іс-әрекеттер жасауы Офертаның акцепті деп танылады. Клиенттің Мерчанттың Сайтында Картаны пайдалана отырып Төлем Операциясын жүзеге асыруға бағытталған іс-әрекеттер жасауы Офертаның шарттарымен толық және сөзсіз келісім ретінде қарастырылады. Клиенттің Мерчанттың Сайтында Картаны пайдалана отырып Төлем Операциясын жүзеге асыруға бағытталған іс-әрекеттерді жасауының әрбір фактісі Клиенттің Офертада баяндалған шарттарда Шарт жасасу жөніндегі жеке іс-әрекеті болып табылады.

2.4. Клиенттің Шарт жасасу жөніндегі іс әрекеттері мерзіммен шектелмейді және Шарттың 10-бөліміне сәйкес Офертаны ресми қайтарып алу сәтіне дейін кез келген күні жүзеге асырылуы мүмкін.

2.5. Төлем ұйымы Клиентке барлық қажетті ақпаратты оны Жүйенің Сайтында орналастыру арқылы ұсынады, сондай-ақ Шарт шеңберінде өзіне қабылданған міндеттемелерді орындауға байланысты мәселелер мен өтініштерді (шағымдарды) Шартта көзделген тәртіппен және талаптарда қарайды.

3. Қызметтер көрсету тәртібі бойынша жалпы ережелер

3.1. Клиенттің Шарттың 4.1-тармағына сәйкес Төлем ұйымына берген Өкімі Қызметтер көрсетуді бастау үшін негіз болып табылады.

3.2. Төлем ұйымы Жүйенің көмегімен есеп айырысуға Қатысушылар арасындағы ақпараттық-технологиялық өзара іс-қимыл арқылы Төлем ұйымына Өкім келіп түскеннен кейін дереу Қызметтер көрсетеді. Ақпараттық-технологиялық өзара іс-қимыл есеп айырысуға Қатысушылар арасында ақпарат және Электрондық құжаттармен алмасу жолымен жүзеге асырылады.

3.3. Төлем ұйымы келесі талаптарды бір мезгілде сақтаған жағдайда ғана Қызметтер көрсетеді:

- Клиенттің Төлем бетінде пайдалану көзделген және оған қатысты Эмитент авторизация берген Картасы болады;
- Клиенттің құрылғысы интернетке қажетті техникалық қол жетімділікке ие;
- Төлем ұйымы Жүйеге кіруді қамтамасыз ету үшін, оның ішінде Төлем қабылдау туралы Сұрау салуларды жасау және беру мақсаттары үшін техникалық мүмкіндіктерге ие.

3.4. Төлем операциясын жүзеге асырғаны үшін Эмитент Клиенттен Картаны пайдалану туралы Шартта белгіленген тәртіппен және шарттарда комиссия алуға құқылы.

3.5. Төлем операциялары бойынша есеп айырысуды жүргізу үшін Төлем ұйымы Банкті тартады. Төлем операциялары бойынша есеп айырысуды Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына, ХТЖ қағидаларына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырады.

3.6. Эквайринг шартына сәйкес Банк Жоспарлы жұмыстарды жүргізу уақытын қоспағанда, тәулік бойы Операциялар жүргізуді қамтамасыз етеді. Жоспарлы жұмыстарды жүргізу уақытын Банк айқындайды және Төлем ұйымының еркіне немесе тілектеріне тәуелді емес, осыған байланысты Төлем ұйымы Жоспарлы жұмыстарды жүргізу кезінде Қызметтер көрсету мерзімінде көрсетілмегені үшін жауапты болмайды.

3.7. Клиент оған тиісті Қызметтер көрсету мақсатында Төлем ұйымына тапсырады:

- Жүйе арқылы Банкке, Эмитентке және Мерчантке Өкім беру;
- Төлем Операцияларын жүзеге асыру нәтижелері туралы деректерді Банкке беру.

4. Қызметтер көрсету тәртібі. Төлем Операцияларын жүзеге асыру туралы Сұрау салуды қабылдау және орындау

4.1. Төлеушіге Қызметтер көрсету, Шарт жасасу, сондай-ақ Өкімді қалыптастыру және Төлем ұйымына беру мақсатында Төлеуші дербес:

- Төлем бетінде орналастырылған Оферта белгілеген Қызметтер көрсету тәртібі мен ережелерімен танысады;
- Офертаның шарттарымен келіскен жағдайда, Төлем Өлшемшарттарын көрсете отырып, толтыруға ұсынылған жолдарды толтырады, оның ішінде Картаны таңдайды және Төлем Операциясын жүзеге асыруға өзінің келісімін растайды;
- "Төлеу"батырмасын басу арқылы Офертамен және Шарт жасасумен өзінің келісімін растайды.

Клиенттің Жүйенің Сайтында орналастырылған Офертада көзделмеген іс-әрекеттерді жасауы Төлем ұйымында Қызметтер көрсету, оның ішінде Өкімдерді қабылдау және орындау бойынша міндеттемелердің туындауы үшін негіз болып табылмайды. Оферта шарттарымен келіспеген немесе Жүйенің Сайтында орналастырылған Оферта ережелерін түсінбеген кезде, сондай-ақ Шарттың 7.3-тармағында белгіленген өз міндеттемелерін орындаумен келіспеген кезде, Клиент Жүйені Шартта көзделген және көзделмеген кез келген әрекеттерді жасау үшін пайдалануға, сондай-ақ Төлем ұйымынан Қызметтер көрсетуді, оның ішінде Өкімнің орындалуын талап етуге құқылы емес.

Шарттың осы тармағының бірінші абзацында көзделген әрекеттерді жасай отырып, Клиент, басқалармен қатар, кейіннен жарамсыз немесе Алаяқтық операция деп танылған Төлем Операциясын жасауға байланысты кез келген тәуекелдерді өзіне қабылдайды. Төлем Операциясы жарамсыз немесе Алаяқтық операция деп танылған жағдайда, Клиент Төлем ұйымына/Банкке жарамсыз немесе Алаяқтық операция жасауға байланысты қандай да бір шағым беруге, сондай-ақ Төлем ұйымынан/Банктен, оның ішінде Клиенттің мүддесінде әрекет ететін үшінші тұлғалар арқылы Қайтару операциясын жүзеге асыруды талап етуге құқылы емес. Жарамсыз немесе Алаяқтық операция жасауға байланысты кез келген шағымдар Төлем ұйымы мен Банктің қатысуынсыз Клиент пен Мерчант/Эмитент арасында реттеледі.

4.2. Өкімді Төлем ұйымына беру Жүйе арқылы Төлем ұйымы, Құрылғы және Клиент арасында ақпараттық алмасу арқылы жүзеге асырылады.

4.3. Қызметтер көрсету тәртібі:

4.3.1. Клиент Мерчанттің/Төлем ұйымының Сайтында Төлем Операциясын жүргізуге бастамашылық етеді.

4.3.2. Мерчант электрондық хабарламаны бере отырып, Жүйеде Төлем Операциясын жүргізуге бастамашылық етеді.

4.3.3. Мерчант Жүйесі Клиентті Жүйеге бағыттайды.

4.3.4. Төлем ұйымы Мерчанттің Кіру сертификаты Төлем Операциясын жүзеге асыру туралы Сұрау салуда көрсетілген Кіру сертификатына сәйкес келген жағдайда, орындау үшін Төлем Операциясын жүзеге асыру туралы Сұрау салуды қабылдайды.

4.3.5. Төлем ұйымы Клиенттен Өкімді Жүйе арқылы қабылдағаннан кейін Банкке Төлем Операциясын жүзеге асыру туралы Сұрау жібереді, ал Банк Эмитентке Сұрау салуды авторизациялау үшін жібереді.

4.3.6. Эмитент авторизация берген жағдайда, Банк Төлем Операциясын жүзеге асыру туралы Сұрау салуды мынадай мерзімдерде орындайды: Төлем Операциясын жүзеге асыру туралы Сұрау салу келіп түскен күннен бастап 1 (бір) жұмыс күнінен аспайды.

4.4. Мерчант/Банк жүргізген Төлем Операцияларын және Төлем ұйымының қызмет көрсетуін растау ретінде Төлем ұйымы Жүйе арқылы Клиентке Төлем туралы Түбіртек қалыптастырады және береді. Клиент берілген Төлем туралы Түбіртекті Мерчанттен Төлем Операциясының сомасының түскені туралы хабарлама алған сәтке дейін сақтауға міндетті. Егер техникалық іркіліс себебінен Төлем туралы Түбіртек қалыптастырылмаса және Клиентке берілмесе, Клиент Қызметтер көрсету фактісін растайтын құжатты алу үшін Жүйенің Сайтында көрсетілген Деректемелер бойынша Төлем ұйымына жүгінуге құқылы.

4.5. Төлем Операциясын жүзеге асыру туралы Сұрау салуда көрсетілген Мерчантке Кіру сертификаты Мерчантке Кіру сертификатына сәйкес келмеген жағдайда және/немесе Эмитенттен авторизация беруден бас тартуды алған кезде немесе Мерчанттен Төлем қабылдаудан бас тартуды алған кезде, Қызметтер көрсетілмеген болып есептеледі, Төлем Операциясы жүзеге асырылмайды. Қызметтердің көрсетілмегені туралы Төлем ұйымы Клиентке Төлем парағында тиісті ақпаратты орналастыру арқылы хабарлайды. Клиент ақпарат алу үшін жүгінуге құқылы:

- авторизация беруден бас тарту себептері туралы – тікелей Эмитентке;
- Мерчанттің төлемді қабылдаудан бас тарту себептері туралы - тікелей Мерчантке.

4.6. Клиент Офертаның 4.1-тармағында көрсетілген әрекеттерді жасаған сәтке дейін Төлем бетінде деректерді берудің сыртқы желілерінің жұмысында қандай да бір техникалық ақаулар және/немесе іркілістер болған кезде тиісті ескерту шығарылады. Егер көрсетілген ескертуге қарамастан, Клиент Шарттың 4.1-тармағында көрсетілген әрекеттерді жасаса, Клиент Төлем ұйымының Қызметтер көрсетуі кідіріспен жүзеге асырылуы және/немесе Төлем ұйымы Қызметтер көрсетуден бас тартуы мүмкін екендігімен келіседі. Төлем ұйымы кідіріспен Қызметтер көрсеткен кезде, Төлем ұйымы Төлем ұйымына Төлем Операцияларын жүзеге асыру туралы Сұрау салулардың түсу мерзімдері үшін жауап бермейді.

4.7. Рұқсат етілмеген төлемдерден қорғау әрекеттерінің тәртібі:

- Кіру сертификатына сәйкестігін тексеруден өтпеген Төлем Операцияларын жүзеге асыру туралы Сұрау салулар қабылданбайды;
- ХТЖ мен Банктің қағидаларына сәйкес келмейтін Төлем Операцияларын жүзеге асыру туралы Сұрау салулар қабылданбайды.

5. Қайтару операциясының ерекшеліктері

5.1. Қайтару операциялары бойынша ақшалай қаражатты Клиентке қайтаруды Төлем ұйымы Банкті тарта отырып мынадай тәртіппен жүзеге асырады:

- Клиент Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына және Клиент пен Мерчант арасындағы азаматтық-құқықтық шарттың талаптарына сәйкес төленген қаражатты Карта шотына қайтару туралы талапты Мерчантке жібереді;
- Мерчант өзінің дерекқорында Төлем операциясының болуын тексереді (Мерчанттің ТЖҚ үшін есеп айырысудың автоматтандырылған жүйесі), сондай-ақ оның күшін жою мүмкіндігін растайды;
- Төлем операциясының күшін жою мүмкіндігі расталған жағдайда, Мерчант Қайтару операциясын жасау үшін деректерді қалыптастырады және оларды бастапқы Операцияның нөмірі мен сомасымен және өзге де қажетті мәліметтермен бірге Жүйеге жібереді;
- Жүйе Мерчанттен деректерді алған сәттен бастап Қайтару операциясын жасау үшін деректер форматының дұрыстығын тексереді және алынған Сұрау салу Төлем ұйымында белгіленген талаптарға сәйкес келген кезде, Жүйеден Сұрау салу Банкке беріледі, ол одан әрі оны Эмитентке жібереді;
- Эмитенттен Қайтару операциясының оң нәтижесі туралы растауды алғаннан кейін Мерчант қайтару рәсімін аяқтайды. Егер растау 3 (үш) жұмыс күні ішінде алынбаған жағдайда, Мерчант Төлем ұйымына жазбаша Сұрау салу жібереді.

5.2. Шарттың 5.1-тармағында көрсетілген тәсілмен Қайтару операциясы бойынша ақша қаражатын қайтармау себебі туралы дауларды шешу Қайтару операциясы бойынша ақша қаражатын қайтаруды жасайтын Мерчант, Клиент және Эмитент арасында, яғни Төлем ұйымы мен Банктің қатысуынсыз жүзеге асырылады.

6. Электрондық құжаттармен ақпараттық алмасу ерекшеліктері

6.1. Есеп айырысуға Қатысушылар арасындағы ақпарат алмасу нақты уақыт режимінде автоматты түрде жүзеге асырылады.

6.2. Ақпараттық алмасу кезінде Төлем ұйымы Электрондық құжатты ұсынады. Электрондық құжатта Жүйеде Операциялардың жүргізілгенін растайтын және қағаз тасығышта жасалған құжаттың заңды күші бар, оларға ұқсас құқықтар мен міндеттерді туғызатын, сотта дәлел бола алатын бірегей сәйкестендіргіш бар. Электрондық құжаттардың барлық даналары түпнұсқа болып табылады және қағаз тасығышта дайындалуы (басып шығарылуы) мүмкін. Электрондық құжаттарды сақтау мерзімі — Операция жүргізілген күннен бастап кемінде 5 (бес) жыл.

6.3. Есеп айырысуға Қатысушылар ақпарат алмасу шеңберінде алынатын Электрондық құжаттардың деректерін бақылауды жүзеге асыруға және табылған қателер туралы бір-біріне уақтылы хабарлауға міндеттенеді.

6.4. Есеп айырысуға Қатысушылар арасындағы ақпарат алмасу Шарттың қолданылуы тоқтатылған жағдайда және/немесе Клиенттің интернетте жұмыс істеу уақыты аяқталғаннан кейін тоқтатылады.

7. Тараптардың құқықтары мен міндеттері

7.1. Төлем ұйымының міндеттері:

7.1.1. Тиісті Қызметтер көрсету және Шартта көзделген өзге де өз міндеттемелерін орындау мақсатында Жүйенің және Жүйенің Сайтының тәулік бойы жұмысын қамтамасыз ету;

7.1.2. Клиентке нақты уақыт режимінде Шартта белгіленген тәртіппен және шарттарда, оның ішінде КЖІ/ТҚ туралы заңнаманың, Төлем ұйымының ішкі құжаттарының талаптарын сақтауды ескере отырып Қызметтер көрсету;

7.1.3. КЖІ/ТҚ туралы заңнаманың талаптарында көзделген жағдайларда, Клиентке Қызметтер көрсетуден бас тарту, оның ішінде Өкімдер қабылдамау;

7.1.4. Төлем операциялары бойынша есеп айырысуларды жүргізу үшін жасалған Эквайринг шарты негізінде Банкті тарту;

7.1.5. Шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезінде белгілі Төлем ұйымына айналған ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз ету;

7.1.6. Шарттың 7.2.5-тармақшасына сәйкес Офертаның өзгергені туралы Клиентке хабарлау;

7.1.7. Клиент Шарттың 4.1-тармағында көрсетілген іс-әрекеттер жасалған сәтке дейін тікелей қол жеткізе алатын Офертаны Жүйенің Сайтында орналастыру.

7.2. Төлем ұйымының құқықтары:

7.2.1. Өз қалауы бойынша Төлем бойынша есеп айырысу жүргізу үшін тартылатын Банкердің тізбесін өзгерту;

7.2.2. Техникалық мүмкіндік болмаған кезде, сондай-ақ Төлем ұйымының ішкі қағидаларының талаптарында көзделген жағдайларда, Клиентке Қызметтер көрсетуден бас тарту, оның ішінде Өкімдер қабылдамау;

7.2.3. Клиенттің иелігінде көрсетілген ұялы телефон нөмірін және/немесе электрондық пошта мекенжайын Банктің Төлем Операцияларын жүзеге асыру нәтижелері туралы ақпаратты, сондай-ақ өзге де ақпаратты, оның ішінде Төлем ұйымы ұсынатын басқа да Қызметтер туралы ақпаратты қамтитын хабарламаларды Клиентке беру үшін пайдалану;

7.2.4. Біржақты тәртіппен Жүйе арқылы Төлем Операцияларын жасауға, оның ішінде Төлем Операцияларының сомасына шектеулер белгілеу және өзгерту, Электрондық құжаттардың тізбесін (форматын) айқындау және өзгерту;

7.2.5. Офертаға өзгерістер мен толықтырулар енгізу. Төлем ұйымы Клиентті өзгерістер мәтінін немесе Офертаның жаңа редакциясын Жүйенің Сайтына орналастыру арқылы Офертаның өзгергені туралы хабардар етеді. Офертаның кез келген өзгерістері Төлем ұйымы Жүйенің Сайтында орналастырған күннен бастап Тараптар үшін міндетті болып табылады;

7.2.6. Есеп айырысулар мен Төлем ұйымына Қатысушылар үшін бақыланбайтын тәуекелдер туындаған кезде, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шартта көзделген өзге де жағдайларда белгілі бір Карталарды пайдалана отырып, жекелеген Мерчанттердің пайдасына Төлем Операцияларын жасау мақсатында Жүйені пайдалануды тоқтата тұру;

7.2.7. Алаяқтықтың немесе Клиенттің өзге де заңсыз қызметінің, оның ішінде жарамсыз және/немесе Алаяқтық Төлем Операциясын жасау тәуекелдерімен байланысты ықтимал фактілері туралы негізделген болжамдар болған кезде, даулы жағдайды анықтаған/реттеген сәтке дейін Шарт бойынша міндеттемелерді орындауды тоқтата тұру. Мұндай тоқтата тұру есеп айырысуға Қатысушылардың және Төлем ұйымының құқықтары мен мүдделерін қорғауға бағытталған, Шартты бұзу болып табылмайды және төлем ұйымы мен есеп айырысуға Қатысушылар үшін мүлдіктік санкциялар мен өзге де жағымсыз салдарларды қолдануға негіз бола алмайды.

7.2.8. Халықаралық келісімдерде, шетелдік заңнамада, Қазақстан Республикасының заңнамасында, Төлем ұйымының ішкі құжаттарында көзделген жағдайларда және негіздер бойынша, оның ішінде Клиент Қазақстан Республикасы заңнамасының және/немесе Шарттың ережелерін бұзған жағдайда, КЖІ/ТҚ туралы заңнамада, Төлем ұйымының ішкі құжаттарында көзделген жағдайларда, сондай-ақ Клиентпен іскерлік қатынастарды біржақты тәртіппен тоқтату, оның ішінде:

- a. Төлем ұйымының Клиентті тиісті тексеру жөніндегі шараларды жүзеге асыру мүмкін болмауы;
- b. Клиенттің күмәнді, ерекше, күдікті операцияларды жүзеге асыруы;
- c. нәтижесінде Төлем ұйымында жүргізілетін Операция Қазақстан Республикасының заңнамасында, ХТЖ қағидаларында және/немесе Шартта белгіленген талаптарға қайшы келеді/бұзады деп пайымдауға негіз болатын өзге де негіздер бойынша.

7.3. Клиенттің міндеттері:

7.3.1. Оферта шарттарымен уақтылы және толық танысу, сондай-ақ оларды сақтау. Клиент Шартта оның қолының болмауына, Офертаны оның алмағанына, сондай-ақ Клиент Оферта шарттарымен таныспағанының дәлелі ретінде сілтеме жасауға құқылы емес;

7.3.2. Кейіннен жарамсыз және/немесе Алаяқтық операция деп танылған Төлем Операциясын жасаумен байланысты тәуекелдерді өз мойнына алу. Төлем операциясы жарамсыз және/немесе Алаяқтық операция деп танылған жағдайда, Клиент Төлем ұйымының қатысуынсыз дербес Мерчантпен және/немесе Эмитентпен туындаған келіспеушіліктерді реттейді;

7.3.3. Өкімдерді беру кезінде Картадағы ақшалай қаражаттың жеткіліктілігін өз бетінше бақылау;

7.3.4. Төлем операцияларын жүзеге асыру туралы Сұрау салуда көрсетілген Төлем Өлшемшарттарының дұрыстығы үшін жауаптылықта болу;

7.3.5. Шарттың 7.2.5-тармақшасына сәйкес Төлем ұйымының Офертаға енгізген өзгерістерін дербес бақылау;

7.3.6. Клиент өзі жүзеге асыратын Операциялар Екінші деңгейдегі банктерде есепке алу нөмірін алу талап етілетін валюталық шартты орындаумен байланысты емес, террористік немесе экстремистік қызметті қаржыландырумен және терроризмге немесе экстремизмге өзге де жәрдемдесумен байланысты емес екенін растайды;

7.3.7. Клиент Төлем ұйымының бірінші талабы бойынша Төлем ұйымы белгілеген мерзімдерде Төлем ұйымының Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарын орындауы үшін қажетті құжаттар мен ақпаратты беруге немесе ұсынуды қамтамасыз етуге міндеттенеді;

7.3.8. Клиент жүргізген Операциялар туралы ақпаратты Қазақстан Республикасының құқық қорғау және/немесе уәкілетті органдарына беруге келісім білдіреді.

7.4. Клиенттің құқықтары:

7.4.1. Төлем ұйымымен Шарттың 2.3-тармағында белгіленген тәртіппен Клиент әрекетке қабілетті және құқық қабілетті азамат болып табылатынын растай отырып, Шарт жасасу;

7.4.2. Төлем ұйымы өз міндеттемелерін тиісінше орындамаған жағдайда, Шартты бұзу. Бұл ретте, Клиент Шартты бұзу туралы хабарламаға Төлем ұйымы тарапынан бұзушылықтарды және келтірілген залалды растайтын құжаттардың көшірмелерін қоса беруге міндетті.

7.4.3. Шартта көзделген және Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынбаған әрекеттерді жасау.

8. Тараптардың жауапкершілігі

8.1. Шарт бойынша міндеттемелерді орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін Тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапты болады.

8.2. Клиент жеке жауапты болады:

8.2.1. көрсетілген Төлем Өлшемшарттарының дұрыстығы үшін, оның ішінде Картаның Деректемелері мен өзге де деректемелердің дұрыстығы үшін, Клиент қандай ақпарат ұсынуға жататынына байланысты (пайдаланылатын Картаның түріне, Мерчанттің түріне және т.б.). Дұрыс емес ақпарат көрсетілген кезде, Төлем ұйымы Төлем Операциясын жүзеге асырмағаны немесе Қызметтер көрсетпегені немесе тиісінше көрсетпегені үшін жауапты болмайды, соның ішінде Клиенттің пайдасына Төлем Операциясы жүзеге асырылатын Мерчант алдындағы өз міндеттемелерін орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін, сондай-ақ Төлем Операциясын жүзеге асырмауына немесе тиісінше жүзеге асырмауына байланысты Клиентте туындаған кез келген залалдар үшін;

8.2.2. Картаның Деректемелері туралы ақпаратты үшінші тұлғаларға бергені үшін, үшінші тұлғалардың Картаға және/немесе Клиенттің Құрылғысына кіргені үшін, Төлем парағындағы іс-әрекеттер туралы ақпаратты үшінші тұлғаларға бергені үшін;

8.2.3. Шарттың 7.3.6–7.3.8-тармақтарында көзделген жағдайларда.

8.3. Клиент Шарт жасасу және Жүйе арқылы Картаны пайдалана отырып Төлем Операциясын жүзеге асыру жөніндегі іс-қимылдарды орындау нәтижесінде немесе Клиент Офертаның шарттарымен және/немесе Офертаға енгізілген өзгерістермен және толықтырулармен таныспауына және/немесе уақтылы таныспауына байланысты туындаған кез келген залалдардың немесе өзге де жағымсыз салдарлардың тәуекелдерін дербес көтереді. Төлем ұйымы Клиенттің Офертаның шарттарымен таныспауы және/немесе уақтылы таныспауы салдарынан Клиентте туындаған кез келген залал үшін жауапты болмайды.

8.4. Төлем ұйымы жүзеге асырылатын Төлем Операциялары кезінде ақпараттың сақталуына жауапты болады. Төлем операциялары туралы мәліметтерді Төлем ұйымы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен ұсынады.

8.5. Төлем ұйымы Шарт бойынша міндеттемелерді орындамағаны және/немесе тиісінше орындамағаны үшін жауап бермейді, егер мұндай орындамау мыналардан туындаса:

- Төлем ұйымы үшін Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындауға мүмкіндік бермейтін Қазақстан Республикасы мемлекеттік билік органдарының шешімдерімен;
- Төлем ұйымының бақылау саласынан тыс себептермен, оның ішінде Төлем ұйымы Клиентті, Эмитентті, Банкті және Мерчантты қоса алғанда, үшінші тұлғалардың әрекеттері үшін жауап бермейді;
- еңсерілмейтін күш мән-жайларының туындауы;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де жағдайларда;
- Шарттың 7.2.8-тармағында көзделген жағдайларда.

8.6. Төлем ұйымы жауапты болмайды:

- Жүйенің Сайтын пайдалану салдарынан Клиентте туындаған тікелей немесе жанама залал үшін;
- Жүйенің және/немесе Жүйе Сайтының жұмысындағы үзілістер үшін, Төлем Операцияларын жасағаны үшін, оның ішінде Эмитенттің Өкімді орындамағаны немесе орындаудан бас тартқаны үшін, бағдарламалық қамтамасыз ету, байланыс істен шыққан немесе Төлем ұйымына тиесілі емес жабдық сынған жағдайда;
- егер Төлем ұйымының кінәсінен болмаса, Клиенттің Құрылғысын пайдалануға үшінші тұлғалар қол жеткізе алады, осыған байланысты Жүйе арқылы Клиенттің материалдық залалына әкеп соқтыратын Электрондық құжаттар жасалса және берілсе;
- Жүйенің және/немесе Сайттың жұмысындағы жабдықты, бағдарламалық қамтамасыз етуді ауыстырумен немесе Жүйенің бағдарламалық қамтамасыз етуін жұмыс істеу және жаңғырту қажеттілігінен туындаған басқа да жұмыстарды жүргізумен байланысты толық немесе ішінара үзілістер үшін;
- егер мұндай кідіріс Эмитенттің және/немесе Банктің Клиент алдындағы Төлем Операциялары бойынша есеп айырысуларды жүргізу жөніндегі өз міндеттемелерін орындамауынан немесе тиісінше орындамауынан туындаса, Төлем Операцияларын кешіктіргені үшін;
- осындай даулар мен келіспеушіліктер Шарттың нысанасына жатпайтын барлық жағдайларда Клиент пен Эмитент, Клиент және Мерчант арасында туындаған даулар мен келіспеушіліктер бойынша.

8.7. Қызметтер көрсетуден негізсіз бас тартылған жағдайда, Төлем ұйымы Клиентке Шарттың 9-бөліміне сәйкес шағым бойынша оң шешім қабылданған жағдайда, Төлем Операциясы сомасының 0,1 % (нөл бүтін оннан бір пайызы) мөлшерінде айыппұл төлеуге міндеттенеді.

8.8. Клиент Төлем ұйымы үшінші тұлғалар қамтамасыз ететін, беретін немесе Қызметтер көрсететін және ақаулары салдарынан ақпарат алмасу мүмкін болмайтын электр энергиясын және/немесе байланыс желілерін немесе желілерін беру жүйелерімен байланысты авариялар, электр желілеріне қызмет көрсетудегі іркілістер және өзге де іркілістер үшін жауапты емес екендігімен келіседі.

8.9. Егер бұл орындалмау Тарап (Тараптар) ақылға қонымды шаралармен (форс-мажор) алдын ала да, болжай ала алмаған төтенше сипаттағы оқиғалар нәтижесінде Шарт жасасқаннан кейін туындаған еңсерілмейтін күш мән-жайларының салдары болып табылса, Тараптар Шарт бойынша міндеттемелерді орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін жауаптылықтан босатылады. Мұндай төтенше жағдайларға мыналар жатады, бірақ олармен шектелмейді: табиғи апаттар, авариялар, су тасқыны, жер сілкінісі, эпидемиялар, өрттер, жаппай тәртіпсіздіктер, ереуілдер, революциялар, соғыс әрекеттері, Шартта көрсетілген Қызметтер түрлеріне тікелей немесе жанама тыйым салатын заң актілерінің, мемлекеттік органдардың үкіметтік қаулылары мен өкімдерінің күшіне енуі, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің есеп айырысу жүйесінің жұмысынан бас тартуға/іркілуге байланысты мән-жайлар, сондай-ақ міндеттемелердің орындалуына кедергі келтіретін Тараптардың ақылға қонымды бақылауынан тыс кез келген басқа да мән-жайлар.

9. Дауларды шешу тәртібі

9.1. Шарт бойынша даулар туындаған жағдайда, Тараптар келіссөздер жолымен оларды шешуге барлық шараларды қабылдайды.

9.2. Егер Шартта өзгеше көзделмесе, Төлем ұйымы Клиенттің өтініштерін (шағымдарын) Төлем ұйымының Сайтында көрсетілген Деректемелер бойынша жазбаша нысанда қабылдайды: <https://tiptoppay.kz/ru/contacts>.

9.3. Клиенттің өтініші (шағымы) мынадай мәліметтерді қамтуы тиіс:

- шағым жасалған мән-жайлардың туындаған күні мен уақыты;
- мұндай мән-жайлар туындаған жағдайлар;
- Клиент талаптарының мазмұны;
- шағым бойынша дәлелді жауап жіберу үшін Клиенттің ұялы телефон нөмірі/электрондық поштасы.

9.4. Төлем ұйымына жіберілетін барлық шағымдарға өтініште (шағымда) көрсетілген фактілерді растайтын құжаттардың тиісті түрде ресімделген көшірмелері қоса берілуге тиіс.

9.5. Төлем ұйымы Клиенттің өтінішін (шағымын) Төлем ұйымына келіп түскен күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде қарайды, содан кейін өтініште (шағымда) көрсетілген Клиенттің деректемелері бойынша дәлелді жауапты жазбаша нысанда жібереді.

9.6. Келіссөздер арқылы дауларды шешу мүмкін болмаған жағдайда, Шарттан немесе оған байланысты туындаған даулар Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен қаралады.

9.7. Тараптар арасында келіспеушіліктер мен даулы жағдайлар туындаған кезде, оның ішінде сотқа жүгінген жағдайда:

- Жүйе арқылы Тараптардың бір-біріне Электрондық құжаттарды жасауын және жіберуін, сондай-ақ Төлем ұйымының Электрондық құжатты қабылдауы мен орындауын растау Төлем ұйымы тиісті күндерге қағаз жеткізгіште басып шығаратын Электрондық құжаттар базасынан үзінді болып табылады;

- тиісті күнге Тараптардың Кіру сертификаттарын растау Төлем ұйымы тиісті күндерге қағаз жеткізгіште басып шығаратын Кіру сертификаттарының тізілімінен үзінді болып табылады.

10. Шарттың қолданылу мерзімі

10.1. Шарт Клиент Шарттың 2.3-тармағына сәйкес Офертаны акцептеген күннен бастап жасалған болып есептеледі және Төлем ұйымы Шартта көзделген Қызметтерді көрсету жөніндегі өз міндеттемелерін орындаған сәтке дейін қолданылады.

10.2. Шарттың қолданылуын тоқтату Тараптардың Шарттың қолданылуы тоқтатылған сәтке дейін туындаған міндеттемелерін тоқтатпайды.

10.3. Оферта Төлем ұйымы оны ресми қайтарып алған сәтке дейін қолданылады. Офертаны Төлем ұйымы кез келген уақытта кері қайтарып ала алады. Төлем ұйымы Клиентке Оферта қайтарып алынғаны туралы ақпаратты Шарттың 7.2.5-тармақшасында белгіленген тәртіппен Жүйенің Сайтында орналастыру арқылы Оферта қайтарып алынғаны туралы хабарлайды.

11. Қорытынды ережелер

11.1. Шартта тікелей көзделмеген барлық жағдайларда, Тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасын, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің нормативтік құжаттарын және іскерлік айналым тәсілдерін басшылыққа алады.

11.2. Клиент жүгінген кезде, Төлем ұйымы Төлем жүйесі арқылы жүзеге асырылған Төлем Операциясы туралы ақпарат беру үшін, сондай-ақ өзге де жағдайларда Клиентті мынадай деректер бойынша қосымша сәйкестендіруді жүргізеді:

- ұялы телефон нөмірі және/немесе электрондық поштасы;
- Төлем операциясының нөмірі және/немесе Төлем туралы түбіртек;
- Мерчанттің сайтындағы жеке кабинетке кіру үшін логин (бар болса);
- Төлем ұйымының қалауы бойынша өзге де деректер.

11.3. Оферта талаптарымен Шарт жасаса отырып Клиент Төлем ұйымымен Шарт жасасу, жасалған Шартты орындау мақсатында, сондай-ақ қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл бөлігінде Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын орындау мақсатында, өз еркімен және қызығушылығымен әрекет ете отырып, Төлем ұйымының, сондай-ақ Төлем ұйымының серіктестері мен Банктің оның дербес деректерін өңдеуге, атап айтқанда, мынадай іс-әрекеттер жасауға өзінің келісімін береді: Клиенттің дербес деректеріне қатысты кез келген ақпаратты жинау, жүйелеу, жинақтау, сақтау, нақтылау (жаңарту, өзгерту), пайдалану, тарату (оның ішінде беру, трансшекаралық беру), иесіздендіру, бұғаттау және жою. Бұл әрекеттер автоматтандыру құралдарын қолдана отырып жасалуы мүмкін. Клиент сондай-ақ Шарттың осы тармағында көзделген іс-қимылдарды жүзеге асыру мақсатында Төлем ұйымы мен осындай үшінші тұлғалар арасында тиісті түрде жасалған Шарттар болған кезде оның дербес деректерін үшінші тұлғаларға беруге өзінің келісімін береді. Төлем ұйымы Клиенттің дербес деректерін өңдеу кезінде Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 21 мамырдағы №94-V "Дербес деректер және оларды қорғау туралы" Заңының (өзгерістер мен толықтыруларды ескере отырып), сондай-ақ оның орындалуы үшін шығарылған нормативтік құжаттардың талаптарын толық көлемде сақтауға міндеттенеді.