

## Оферта ТОО «TipTop Pay Kazakhstan»

**об оказании платежных услуг по обработке платежей, инициированных Клиентами в электронной форме, и передаче необходимой информации Банку для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам**

(ред. от 25 апреля 2024 года)

### 1. Термины и определения

**Банк** — банк второго уровня Республики Казахстан, с которым Платежная организация заключила Договор эквайринга.

**Договор об использовании Карты** — договор, заключенный между Эмитентом и Клиентом, в соответствии с которым Эмитент предоставил, а Клиент использует Карту.

**Договор эквайринга** — договор оказания услуг по обработке платежей, инициированных Клиентом в электронной форме, и/или передаче информации, необходимой для осуществления платежа и/или перевода либо принятия денег, заключенный между Банком и Платежной организацией.

**Договор** — договор об оказании Клиенту Услуг, заключаемый между Клиентом и Платежной организацией на условиях Оферты.

**Законодательство о ПОД/ФТ** — Закон Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» № 191-IV ЗРК от 28.08.2009, а также иные нормативные правовые акты Республики Казахстан в области ПОД/ФТ.

**Запрос об осуществлении Операции оплаты** — электронное сообщение, содержащее запрос Мерчанту о возможности принять оплату и/или Банку о возможности провести расчеты по Операциям оплаты, формируемое Платежной организацией посредством Системы на основании предоставленного Распоряжения Клиента.

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

**Квитанция об оплате** — документ установленной формы, в том числе в электронной форме, подтверждающий оказание Услуг Клиенту и факт заключения Договора, содержащий в том числе Параметры Оплаты. Квитанция об оплате выдается Платежной организацией Клиенту путем направления на указанную Клиентом электронную почту после оказания Клиенту Услуг.

**Клиент** — физическое лицо, в том числе уполномоченное юридическим лицом, пользующееся или владеющее Картой в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями Договора об использовании Карты, заключенного между Эмитентом и Клиентом, в соответствии с которым Эмитент предоставил, а Клиент использует Карту.

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

**Мерчант** — юридическое лицо, физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, осуществляющее(-ий) коммерческую деятельность по продаже товаров и/или выполнению работ и/или оказанию услуг посредством сайта, и принимающее(-ий) к оплате Карту Клиента для оплаты по гражданско-правовым сделкам.

**Мошенническая операция** — Операция, совершенная с использованием Карты, заявленная МПС и/или Эмитентом и/или Банком как мошенническая и/или оспоренная Клиентом. Для подтверждения Мошеннической операции достаточным основанием является заявление Эмитента и/или подтверждения МПС, полученные Банком в электронном виде или с использованием факсимильной связи, или заявление Клиента.

**Недействительная операция** — Операция, признанная недействительной в соответствии с Правилами МПС или законодательством Республики Казахстан. Например, Операция признается недействительной, если совершается с использованием Реквизитов Карты любой другой Карты, кроме Карты МПС; если на день совершения Операции срок действия Карты истек; если стоимость ТРУ, оплаченного Клиентом, превышает стоимость ТРУ при оплате наличными деньгами.

**Операция** — общее определение, включающее в себя Операцию оплаты и Операцию возврата.

**Операция возврата** — расчетная операция, совершаемая с использованием Карты при возврате Клиентом ТРУ, оплаченных с использованием Карты, либо при возникновении необходимости в возврате Клиенту денег, списанных с его счета при оплате ТРУ в рамках ранее совершенной Операции оплаты.

**Операция оплаты** — расчетная операция по переводу Банком денежных средств от Клиента в пользу Мерчанта, осуществляемая с использованием Карты, проводимая по требованию Клиента в целях приобретения им ТРУ.

**Оферта** — оферта ТОО «TipTop Pay Kazakhstan» об оказании Клиентам Услуг, направленных на обеспечение взаимодействия при совершении Операций посредством Системы.

**Параметры оплаты** — информация, указываемая Клиентом на Платежной странице, включающая в себя Реквизиты Карты, с использованием которой Клиент желает осуществить Операцию оплаты, а также адрес электронной почты Клиента и иная информация, позволяющая Участникам расчетов и Платежной организации идентифицировать Операцию оплаты в своих учетных системах.

**Плановые работы** — регламентные (профилактические) работы, в течение которых не проводятся Операции.

**Платежная организация** — ТОО «TipTop Pay Kazakhstan», БИН 160240029779, адрес местонахождения: 050022, Республика Казахстан, г. Алматы, Алмалинский район, ул. Шевченко, д. 90, офис 113, являющееся поставщиком платежных услуг и оказывающее услуги по обработке посредством Системы платежей, инициированных Клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации Банку для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам, на условиях, изложенных в настоящем Договоре.

**Платежная страница** — специализированная страница на Сайте Системы или на сайте Мерчанта, защищенная специальными средствами защиты, позволяющая Клиенту указать Параметры Оплаты, составить и направить Распоряжение в Платежную организацию.

**Правила МПС** — нормы, правила и требования, определяемые и устанавливаемые МПС, в соответствии с которыми Банк осуществляет проведение Операций.

**Распоряжение** — электронный документ, содержащий распоряжение (поручение) Клиента в адрес Платежной организации на осуществление Операции оплаты с использованием Карты, составленный Клиентом на Сайте Системы или сайте Мерчанта и переданный Банку посредством Системы. Порядок приема и исполнения Эмитентом Распоряжения устанавливается Договором об использовании Карты и не является предметом настоящего Договора.

**Реквизиты Карты** — информация, содержащаяся на Карте и (или) хранящаяся в информационной системе Эмитента, включающая номер, срок действия, код CVC2 или CVV2, имя и фамилия держателя, наименование МПС Карты, позволяющая установить принадлежность Карты ее держателю (Клиенту) и (или) Эмитенту и МПС.

**Сайт Системы** — веб-сайт в сети интернет: <https://tiptoppay.kz/>.

**Сертификат доступа** — уникальная комбинация публичного и частного ключей шифрования, используемые Мерчантом для доступа к Системе. Данные для Сертификата доступа присваиваются Мерчанту в момент регистрации в Системе.

**Система** — аппаратно-программный комплекс Платежной организации, обеспечивающий информационно-технологическое взаимодействие между Участниками расчетов при совершении Операций.

**Стороны** — Платежная организация и Клиент при совместном упоминании.

**ТРУ** — товар, работа, услуга, результат интеллектуальной деятельности, реализуемые Мерчантом или третьими лицами, с которыми Мерчантом заключены договоры, и оплачиваемые Клиентом с использованием Карты.

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

**Устройство** — любое техническое устройство, используемое Клиентом (компьютер, мобильный телефон и пр.), обеспечивающее доступ Клиента в сеть интернет.

**Участники расчетов** — Банк, Клиент, Мерчант, Эмитент при совместном упоминании.

**Электронный документ** — документ, составленный и переданный Платежной организацией Участникам расчетов в электронной форме посредством Системы. Термин употребляется в случаях, не требующих специального указания на вид Электронного документа.

**Эмитент** — юридическое лицо, являющееся поставщиком платежных услуг и осуществляющее выпуск (эмиссию) Карт.

## **2. Предмет Договора. Порядок заключения Договора**

**2.1.** Настоящая оферта ТОО «TipTop Pay Kazakhstan» об оказании Услуг адресована Клиентам — физическим лицам и является официальным предложением Платежной организации заключить Договор в соответствии со ст. 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Клиентом действий, предусмотренных Офертой и означающих безоговорочное принятие Клиентом всех условий Оферты без каких-либо изъятий или ограничений на условиях присоединения.

**2.2.** Оферта определяет порядок оказания Услуг, а также регулирует отношения между Сторонами, возникающие в связи с оказанием Услуг. Оферта доступна для ознакомления на Сайте Системы.

**2.3.** Договор между Сторонами заключается путем акцепта Клиентом Оферты. Акцептом Оферты признается совершение Клиентом действий, направленных на осуществление Операции оплаты с использованием Карты в соответствии с п. 4.1 Оферты. Совершение Клиентом на сайте Мерчанта действий, направленных на осуществление Операции оплаты с использованием Карты, рассматриваются как полное и безусловное согласие с условиями Оферты. Каждый факт совершения Клиентом действий, направленных на осуществление Операции оплаты с использованием Карты на сайте Мерчанта, является отдельным действием Клиента по заключению Договора на условиях, изложенных в Оферте.

**2.4.** Действия Клиента по заключению Договора не ограничены сроком и могут быть осуществлены в любой день до момента официального отзыва Оферты в соответствии с разделом 10 Договора.

**2.5.** Платежная организация предоставляет Клиенту всю необходимую информацию путем размещения ее на Сайте Системы, а также рассматривает вопросы и обращения (претензии), связанные с исполнением обязательств, принятых на себя в рамках Договора, в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

## **3. Общие положения по порядку оказания Услуг**

**3.1.** Основанием для начала оказания Услуг является Распоряжение, переданное Клиентом в Платежную организацию в соответствии с п. 4.1 Договора.

**3.2.** Платежная организация оказывает Услуги незамедлительно после поступления Распоряжения в Платежную организацию путем информационно-технологического взаимодействия между Участниками расчетов с помощью Системы. Информационно-технологическое взаимодействие осуществляется путем обмена информацией и Электронными документами между Участниками расчетов.

**3.3.** Платежная организация оказывает Услуги только при условии одновременного соблюдения следующих требований:

- Клиент имеет Карту, использование которой предусмотрено на Платежной странице, и в отношении которой Эмитент предоставил авторизацию;
- Устройство Клиента имеет необходимый технический доступ в интернет;
- Платежная организация обладает техническими возможностями для предоставления доступа к Системе, в том числе для целей составления и передачи Запросов о приеме Оплаты.

**3.4.** За осуществление Операции оплаты Эмитент вправе взимать с Клиента комиссию в порядке и на условиях, установленных Договором об использовании Карты.

**3.5.** Для проведения расчетов по Операциям оплаты Платежная организация привлекает Банк. Расчеты по Операциям оплаты осуществляются Банком в соответствии с законодательством Республики Казахстан, правилами МПС и внутренними документами Банка.

**3.6.** В соответствии с Договором эквайринга Банк обеспечивает круглосуточное проведение Операций, за исключением времени проведения Плановых работ. Время проведения Плановых работ определяется Банком и не зависит от воли или пожеланий Платежной организации, в связи с чем Платежная организация не несет ответственности за неоказание в срок Услуг во время проведения Плановых работ.

**3.7.** Клиент в целях надлежащего оказания ему Услуг поручает Платежной организации:

- передавать посредством Системы Банку, Эмитенту и Мерчанту Распоряжения;
- передавать данные о результатах осуществления Операций оплаты Банку.

#### **4. Порядок оказания Услуг. Прием и исполнение Запроса об осуществлении Операций оплаты**

**4.1.** В целях оказания Плательщику Услуг, заключения Договора, а также формирования и передачи Распоряжения в Платежную организацию, Плательщик самостоятельно:

- знакомится с размещенными на Платежной странице порядком и правилами оказания Услуг, установленными Офертой;
- при условии согласия с условиями Оферты заполняет предложенные к заполнению поля с указанием Параметров Оплаты, в том числе выбирает Карту и подтверждает свое согласие на осуществление Операции оплаты;
- подтверждает свое согласие с Офертой и заключением Договора путем нажатия кнопки «Оплатить».

Совершение Клиентом действий, не предусмотренных Офертой, размещенной на Сайте Системы, не является основанием для возникновения у Платежной организации обязательств по оказанию Услуг, в том числе по приему и исполнению Распоряжений. При несогласии с условиями Оферты или непонимании положений Оферты, размещенной на Сайте Системы, а также при несогласии с исполнением своих обязательств, установленных п. 7.3 Договора, Клиент не вправе использовать Систему для совершения любых действий, как предусмотренных, так и не предусмотренных Договором, а также требовать от Платежной организации оказания Услуг, в том числе исполнения Распоряжения.

Совершая действия, предусмотренные первым абзацем настоящего пункта Договора, Клиент, помимо всего прочего, принимает на себя любые риски, связанные с совершением Операции

оплаты, признанной впоследствии Недействительной или Мошеннической операцией. В случае признания Операции оплаты Недействительной или Мошеннической, Клиент не вправе предъявлять к Платежной организации/Банку какие-либо претензии, связанные с совершением Недействительной или Мошеннической операцией, а также требовать от Платежной организации/Банка, в том числе через третьих лиц, действующих в интересах Клиента осуществления Операции возврата. Любые претензии, связанные с совершением Недействительной или Мошеннической операции, регулируются между Клиентом и Мерчантом/Эмитентом без участия Платежной организации и Банка.

**4.2.** Передача Распоряжения в Платежную организацию осуществляется посредством Системы путем информационного обмена между Платежной организацией, Устройством и Клиентом.

**4.3.** Порядок оказания Услуг:

4.3.1. Клиент на сайте Мерчанта/Платежной организации инициирует проведение Операции оплаты.

4.3.2. Мерчант инициирует проведение Операции оплаты в Системе, передавая электронное сообщение.

4.3.3. Система Мерчанта перенаправляет Клиента в Систему.

4.3.4. Платежная организация принимает Запрос об осуществлении Операции оплаты к исполнению при условии соответствия Сертификата доступа Мерчанта Сертификату доступа, указанному в Запросе об осуществлении Операции оплаты.

4.3.5. Платежная организация после приема от Клиента Распоряжения посредством Системы направляет Банку Запрос об осуществлении Операции оплаты, а Банк отправляет запрос Эмитенту для авторизации.

4.3.6. В случае предоставления Эмитентом авторизации Банк исполняет Запрос об осуществлении Операции оплаты в следующие сроки: не более 1 (одного) рабочего дня с даты поступления Запроса об осуществлении Операции оплаты.

**4.4.** В качестве подтверждения произведенных Мерчантом/Банком Операций оплат и оказания Платежной организацией Услуги Платежная организация посредством Системы формирует и выдает Клиенту Квитанцию об оплате. Клиент обязан сохранять выданную Квитанцию об оплате вплоть до момента получения от Мерчанта сообщения о поступлении суммы Операции оплаты. Если по причине технического сбоя Квитанция об оплате не была сформирована и выдана Клиенту, Клиент вправе обратиться в Платежную организацию по реквизитам, указанным на Сайте Системы, для получения документа, подтверждающего факт оказания Услуги.

**4.5.** При несоответствии Сертификата доступа Мерчанта, указанного в Запросе об осуществлении Операции оплаты, Сертификату доступа Мерчанта, и/или при получении от Эмитента отказа в предоставлении авторизации, или при получении от Мерчанта отказа в приеме оплаты, Услуга считается неоказанной, Операция оплаты не осуществляется. О неоказании Услуги Платежная организация уведомляет Клиента путем размещения соответствующей информации на Платежной странице. Клиент вправе обратиться для получения информации:

- о причинах отказа в предоставлении авторизации – непосредственно к Эмитенту;
- о причинах отказа Мерчанта в приеме оплаты – непосредственно к Мерчанту.

**4.6.** При наличии каких-либо технических неисправностей Системы и/или сбоев в работе внешних сетей передачи данных на Платежной странице до момента совершения Клиентом действий, указанных в п. 4.1 Оферты, выводится соответствующее предупреждение. Если, несмотря на указанное предупреждение, Клиент совершает действия, указанные в п. 4.1 Договора, Клиент соглашается с тем, что оказание Платежной организацией Услуги может быть осуществлено с задержкой и/или Платежной организацией будет отказано в оказании Услуг. При оказании Платежной организацией Услуги с задержкой, Платежная организация не отвечает за сроки поступления Запросов об осуществлении Операций оплаты в Платежную организацию.

#### **4.7. Порядок защитных действий от несанкционированных платежей:**

- Запросы об осуществлении Операций оплаты, не прошедшие проверку на соответствие Сертификату доступа, отклоняются;
- Запросы об осуществлении Операций оплаты, не соответствующие правилам МПС и Банка, отклоняются.

### **5. Особенности совершения Операции возврата**

#### **5.1. Возврат Клиенту денежных средств по Операциям возврата осуществляется Платежной организацией с привлечением Банка в следующем порядке:**

- Клиент направляет Мерчанту требование о возврате уплаченных средств на счет Карты в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и условиям гражданско-правового договора между Клиентом и Мерчантом;
- Мерчант проверяет наличие Операции оплаты в своей базе данных (автоматизированная система расчетов за ТРУ Мерчанта), а также подтверждает возможность ее отмены;
- в случае подтверждения возможности отмены Операции оплаты Мерчант формирует данные для совершения Операции возврата и передает их в Систему вместе с номером и суммой исходной Операции и иными необходимыми сведениями;
- Система с момента получения от Мерчанта данных проверяет корректность формата данных для совершения Операции возврата, и, при соответствии полученного запроса установленным в Платежной организации требованиям, запрос из Системы передается Банку, который далее передает его 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 направляет письменный запрос Платежной организации.

#### **5.2. Разрешение споров о причине невозврата денежных средств по Операции возврата способом, указанным в пункте 5.1. Договора, осуществляется между Мерчантом, Клиентом и Эмитентом, совершающим возврат денежных средств по Операции возврата, т. е. без участия Платежной организации и Банка.**

### **6. Особенности Информационного обмена Электронными документами**

#### **6.1. Информационный обмен между Участниками расчетов осуществляется в автоматическом режиме в реальном времени.**

**6.2.** При информационном обмене Платежная организация предоставляет Электронный документ. Электронный документ содержит уникальный идентификатор, который подтверждает проведение Операций в Системе и имеет юридическую силу документа, составленного на бумажном носителе, порождает аналогичные им права и обязанности, может служить доказательством в суде. Все экземпляры Электронных документов являются подлинниками и могут быть изготовлены (распечатаны) на бумажном носителе. Срок хранения Электронных документов — не менее 5 (пяти) лет с даты проведения Операции.

**6.3.** Участники расчетов обязуются осуществлять контроль за данными Электронных документов, получаемыми в рамках информационного обмена, и своевременно сообщать друг другу об обнаруженных ошибках.

**6.4.** Информационный обмен между Участниками расчетов прекращается в случае прекращения действия Договора и/или по окончании времени работы Клиента в интернете.

### **7. Права и обязанности Сторон**

#### **7.1. Платежная организация обязана:**

- 7.1.1. Обеспечить круглосуточную работу Системы и Сайта Системы в целях надлежащего оказания Услуг и исполнения иных своих обязательств, предусмотренных Договором;
- 7.1.2. Оказывать Клиенту Услуги в режиме реального времени в порядке и на условиях, установленных Договором, в том числе с учетом соблюдения требований Законодательства о ПОД/ФТ, внутренних документов Платежной организации;
- 7.1.3. Отказывать Клиенту в оказании Услуг, в том числе не принимать Распоряжения, в случаях, предусмотренных требованиями Законодательства о ПОД/ФТ;
- 7.1.4. Привлекать Банк на основании заключенного Договора эквайринга для проведения расчетов по Операциям оплаты;
- 7.1.5. Обеспечить конфиденциальность информации, ставшей известной Платежной организацией при исполнении обязательств по Договору;
- 7.1.6. Уведомлять Клиента об изменении Оферты в соответствии с пп. 7.2.5 Договора;
- 7.1.7. Разместить на Сайте Системы Оферту, к которой Клиент должен иметь доступ непосредственно до момента совершения действий, указанных в п. 4.1 Договора.

## **7.2. Платежная организация вправе:**

- 7.2.1. По собственному усмотрению менять перечень Банков, привлекаемых для проведения расчетов по Оплате;
- 7.2.2. Отказывать Клиенту в оказании Услуг, в том числе не принимать Распоряжения, при отсутствии технической возможности, а также в случаях, предусмотренных требованиями внутренних правил Платежной организации;
- 7.2.3. Использовать указанные Клиентом в Распоряжении номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты для передачи Клиенту сообщений, содержащих информацию о результатах осуществления Банком Операций оплаты, а также иную информацию, в том числе о других предоставляемых Платежной организацией услугах;
- 7.2.4. В одностороннем порядке устанавливать и изменять ограничения на совершение Операций оплаты посредством Системы, в том числе на сумму Операций оплаты, определять и изменять перечень (формат) Электронных документов;
- 7.2.5. Вносить изменения и дополнения в Оферту. Платежная организация уведомляет Клиента об изменении Оферты путем размещения текста изменений или новой редакции Оферты на Сайте Системы. Любые изменения Оферты становятся обязательными для Сторон с даты их размещения Платежной организацией на Сайте Системы;
- 7.2.6. Приостанавливать использование Системы в целях совершения Операций оплаты в пользу отдельных Мерчантов с использованием определенных Карт при возникновении неконтролируемых рисков для Участников расчетов и Платежной организации, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Договором;
- 7.2.7. Приостановить исполнение обязательств по Договору при наличии обоснованных предположений о возможных фактах мошенничества либо иной незаконной деятельности Клиента, в том числе связанных с рисками совершения Недействительной и/или Мошеннической Операции оплаты, до момента выяснения/урегулирования спорной ситуации. Такая приостановка направлена на защиту прав и интересов Участников расчетов и Платежной организации, не является нарушением Договора и не может служить основанием для применения имущественных санкций и иных негативных последствий для Платежной организации и Участников расчетов.
- 7.2.8. Отказывать в оказании Услуг и проведении Операций, и прекратить деловые отношения с Клиентом в одностороннем порядке в случаях и по основаниям, предусмотренным международными соглашениями, иностранным законодательством, законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Платежной организации, в том числе в случае нарушения Клиентом положений Договора и/или законодательства Республики Казахстан, а также

по основаниям, предусмотренным Законодательством о ПОД/ФТ, внутренними документами Платежной организации, в том числе в случае:

- a. невозможности осуществления Платежной организацией мер по надлежащей проверке Клиента;
- b. осуществления Клиентом сомнительных, необычных, подозрительных операций;
- c. по иным основаниям, в результате которых у Платежной организации имеются основания полагать, что проводимая операция противоречит/нарушает требования, установленные законодательством Республики Казахстан, Правилами МПС и/или Договором.

### **7.3. Клиент обязан:**

7.3.1. Своевременно и в полном объеме ознакомиться с условиями Оферты, а также соблюдать их. Клиент не вправе ссылаться на отсутствие его подписи в Договоре, как доказательство того, что Оферта не была им получена, а также того, что Клиент не ознакомился с условиями Оферты;

7.3.2. Принимать на себя риски, связанные с совершением Операции оплаты, признанной впоследствии Недействительной и/или Мошеннической операцией. В случае признания Операции оплаты Недействительной и/или Мошеннической операцией, Клиент самостоятельно, без участия Платежной организации, урегулирует возникшие разногласия с Мерчантом и/или Эмитентом;

7.3.3. Самостоятельно контролировать достаточность денежных средств на Карте при передаче Распоряжений;

7.3.4. Нести ответственность за корректность указываемых Параметров Оплаты в Запросе об осуществлении Операций оплаты;

7.3.5. Самостоятельно отслеживать изменения, внесенные Платежной организацией в Оферту согласно пп. 7.2.5 Договора;

7.3.6. Клиент подтверждает, что осуществляемые им операции не связаны с исполнением валютного договора, по которому требуется получение учетного номера в банках второго уровня, не связаны с финансированием террористической или экстремистской деятельности и иным пособничеством терроризму или экстремизму;

7.3.7. Клиент обязуется по первому требованию Платежной организации в сроки, установленные Платежной организацией, предоставить или обеспечить предоставление документов и информации, необходимой для исполнения Платежной организацией требований действующего законодательства Республики Казахстан;

7.3.8. Клиент выражает согласие на предоставление информации о проведенных им операциях в правоохранительные и/или уполномоченные органы Республики Казахстан.

### **7.4. Клиент вправе:**

7.4.1. Заключение с Платежной организацией Договор в порядке, установленном в п. 2.3 Договора, подтвердив данным действием, что Клиент является дееспособным и правоспособным гражданином;

7.4.2. Расторгнуть Договор в случае ненадлежащего исполнения Платежной организацией своих обязательств. При этом Клиент обязан приложить к уведомлению о расторжении Договора копии документов, подтверждающих нарушения со стороны Платежной организации и нанесенный ущерб.

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

## **8. Ответственность Сторон**

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



**8.2.** Клиент несет личную ответственность:

8.2.1. за достоверность указываемых Параметров Оплаты, в том числе за достоверность Реквизитов Карты и иных реквизитов, в зависимости от того, какая информация подлежит предоставлению Клиентом (от вида используемой Карты, типа Мерчанта и пр.). При указании недостоверной информации Платежная организация не несет ответственность за неосуществление Операции оплаты, или неоказание или ненадлежащее оказание Услуги, в том числе за неисполнение или ненадлежащее исполнение Клиентом своих обязательств перед Мерчантом, в пользу которого осуществляется Операция оплаты, а также за любые убытки, возникшие у Клиента в связи с неосуществлением или ненадлежащим осуществлением Операции оплаты;

8.2.2. за предоставление информации о Реквизитах Карты третьим лицам, за доступ третьих лиц к Карте и/или к Устройству Клиента, за предоставление информации о действиях на Платежной странице третьим лицам;

8.2.3. в случаях, предусмотренных в пунктах 7.3.6–7.3.8 Договора.

**8.3.** Клиент самостоятельно несет риски любых убытков или иных негативных последствий, возникших у него в результате выполнения действий по заключению Договора и осуществлению Операции оплаты с использованием Карты посредством Системы, или в связи с тем, что Клиент не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с условиями Оферты и/или изменениями и дополнениями, внесенными в Оферту. Платежная организация не несет ответственность за любые убытки, возникшие у Клиента вследствие того, что Клиент не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с условиями Оферты.

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

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

- решениями органов государственной власти Республики Казахстан, которые делают невозможным для Платежной организации выполнения своих обязательств по Договору;
- причинами, находящимися вне сферы контроля Платежной организации, в том числе Платежная организация не несет ответственность за действия третьих лиц, включая Клиента, Эмитента, Банка и Мерчанта;
- возникновением обстоятельств непреодолимой силы;
- в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- в случаях, предусмотренных п. 7.2.8 Договора.

**8.6.** Платежная организация не несет ответственность:

- за прямой или косвенный ущерб, возникший у Клиента вследствие использования Сайта Системы;
- за перерывы в работе Системы и/или Сайта Системы, совершение Операций оплаты, в том числе за неисполнение или отказ в исполнении Эмитентом Распоряжения, в случае сбоев программного обеспечения, связи или поломок оборудования, не принадлежащего Платежной организации;
- если не по вине Платежной организации доступ к использованию Устройства Клиента получают третьи лица в связи с чем посредством Системы будут составлены и переданы Электронные документы, которые впоследствии приведут к материальному ущербу Клиента;
- за полные или частичные перерывы в работе Системы и/или Сайта Системы, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведением других работ,

вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного обеспечения Системы;

- за задержку Операций оплаты, если такая задержка вызвана неисполнением или ненадлежащим исполнением Эмитентом и/или Банком своих обязательств по проведению расчетов по Операциям оплаты перед Клиентом;
- по спорам и разногласиям, возникшим между Клиентом и Эмитентом, Клиентом и Мерчантом во всех случаях, когда подобные споры и разногласия не относятся к предмету Договора.

**8.7.** В случае необоснованного отказа в оказании Услуги Платежная организация обязуется выплатить Клиенту штраф в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая процента) от суммы Операции оплаты в случае принятого положительного решения по претензии в соответствии с разделом 9 Договора.

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

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

## **9. Порядок разрешения споров**

**9.1.** В случае возникновения споров по Договору Стороны примут все меры к их разрешению путем переговоров.

**9.2.** Если иное не предусмотрено Договором, Платежная организация принимает обращения (претензии) Клиента в письменной форме по реквизитам, указанным на сайте Платежной организации: <https://tiptoppay.kz/ru/contacts>.

**9.3.** Обращение (претензия) Клиента должно содержать следующие сведения:

- дату и время возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия;
- условия, при которых возникли такие обстоятельства;
- содержание требований Клиента;
- номер мобильного телефона/адрес электронной почты Клиента для направления мотивированного ответа по претензии.

**9.4.** Ко всем претензиям, направляемым в Платежную организацию, должны быть приложены надлежащим образом оформленные копии документов, подтверждающие факты, указанные в обращении (претензии).

**9.5.** Платежная организация рассматривает обращение (претензию) Клиента в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня ее поступления в Платежную организацию, после чего в письменной форме направляет мотивированный ответ по указанным в обращении (претензии) реквизитам Клиента.

**9.6.** В случае невозможности разрешить споры путем переговоров споры, возникшие из Договора или в связи с ним, рассматриваются в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

**9.7.** При возникновении разногласий и спорных ситуаций между Сторонами, в том числе в случае обращения в суд:

- подтверждением составления и направления Сторонами друг другу Электронных документов посредством Системы, а также приема и исполнения Платежной организацией Электронного документа является выписка из базы Электронных документов, распечатываемая Платежной организацией на бумажном носителе на соответствующие даты;
- подтверждением Сертификатов доступа Сторон на соответствующую дату является выписка из реестра Сертификатов доступа, распечатываемая Платежной организацией на бумажном носителе на соответствующие даты.

## **10. Срок действия Договора**

**10.1.** Договор считается заключенным с даты акцепта Клиентом Оферты в соответствии с п. 2.3 Договора и действует до момента выполнения Платежной организацией своих обязательств по оказанию Услуг, предусмотренных в Договоре.

**10.2.** Прекращение действия Договора не прекращает обязательства Сторон, возникшие до момента прекращения действия Договора.

**10.3.** Оферта действует до момента ее официального отзыва Платежной организацией. Оферта может быть отозвана Платежной организацией в любой момент. Платежная организация уведомляет Клиента об отзыве Оферты путем размещения информации об отзыве Оферты на Сайте Системы в порядке, установленном пп. 7.2.5 Договора.

## **11. Заключительные положения**

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

**11.2.** При обращении Клиента Платежная организация для предоставления информации об осуществленной посредством Системы Операции оплаты, а также в иных случаях проводит дополнительную идентификацию Клиента по следующим данным:

- номер мобильного телефона и/или адрес электронный почты;
- номер Операции оплаты и/или Квитанции об оплате;
- логин для входа в личный кабинет на сайте Мерчанта (при наличии);
- иные данные на усмотрение Платежной организации.

**11.3.** Заключением Договора на условиях Оферты Клиент, действуя своей волей и в своем интересе, дает свое согласие на обработку Платежной организацией, а также партнерами Платежной организации и Банкам, его персональных данных, а именно на совершение, в том числе следующих действий: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу, трансграничную передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, с целью заключения с Платежной организацией Договора, исполнения заключенного Договора, а также с целью выполнения требований законодательства Республики Казахстан в части противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Указанные действия могут совершаться с использованием средств автоматизации. Клиент также дает свое согласие на передачу Платежной организацией, в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом Договора, его персональных данных третьим лицам при наличии надлежащим образом заключенных между Платежной

организацией и такими третьими лицами договоров. Платежная организация обязуется при обработке персональных данных Клиента в полном объеме соблюдать требования Закона Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите» (с учетом изменений и дополнений), а также изданных в его исполнение нормативных документов.