

Утверждены Решением №
Единственного участника
ТОО «Байсанақ Жиын» от «__» _____ 2024 года

**ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА ТОО «ONERAУ LTD» НА
ОКАЗАНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКИМ
ЛИЦАМ**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОФЕРТА: ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ДОГОВОР: ПРЕДМЕТ, ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И СРОК ДЕЙСТВИЯ	3
3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	4
4. НАПРАВЛЕНИЕ И ИСПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСА	5
5. РИСК ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ И ЗАЩИТА ОТ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ПЛАТЕЖЕЙ	7
6. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ВОЗВРАТА	8
7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОМПАНИИ	8
8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	10
9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН	10
10. РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ	12
11. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ	13
12. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ КОМПАНИИ	15
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	16
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ОСОБЕННОСТИ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБМЕНА	20

1. ОФЕРТА: ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая Публичная оферта на оказание Платежных и Информационно-технологических услуг при совершении Оплаты посредством Системы (далее – «Оферта») адресована Пользователям – физическим лицам и является предложением Компании заключить Договор в значении статьи 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан.
- 1.2. Настоящая Оферта подлежит размещению в открытом доступе на Сайте на русском языке.
- 1.3. Настоящая Оферта действует до момента ее отзыва Компанией. Компания вправе отозвать настоящую Оферту в любое время. Информации об отзыве настоящей Оферты подлежит размещению на Сайте в порядке и сроки, установленные пунктом 7.1(е).
- 1.4. Термины, используемые в настоящей Оферте с заглавной буквы, имеют значения, определенные в пункте 1 Приложения № 1. Настоящая Оферта подлежат толкованию в соответствии с пунктом 2 Приложения № 1.

2. ДОГОВОР: ПРЕДМЕТ, ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И СРОК ДЕЙСТВИЯ

- 2.1. Договор определяет порядок и условия оказания Услуг, а также регулирует права и обязанности Сторон, возникающие в связи с оказанием Услуг.
- 2.2. Договор заключается путем акцепта Пользователем настоящей Оферты, и при этом:
 - (а) под акцептом понимается совершение Пользователем конклюдентных действий, направленных на осуществление Оплаты с использованием Платежного средства согласно пункту 4.1;
 - (б) с учетом статьи 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан, акцепт Пользователя рассматривается как полное и безоговорочное согласие с условиями настоящей Оферты (без каких-либо изъятий и/или условий); и
 - (с) каждый акцепт представляет собой отдельное действие Пользователя по заключению Договора на условиях, изложенных в настоящей Оферте.
- 2.3. Действия Пользователя по заключению Договора возможны в любой момент времени до даты отзыва настоящей Оферты в соответствии с пунктом 1.3.
- 2.4. Договор считается заключенным и вступает в силу с даты каждого соответствующего акцепта в соответствии с пунктом 2.2 и действует до момента исполнения Сторонами своих обязательств в отношении предусмотренных в Договоре Услуг.

- 2.5. Если иные последствия прекращения не предусмотрены Договором или действующим законодательством, в случае прекращения Договора обязательства Сторон по Договору прекращаются с момента такого прекращения, за исключением:
- (a) прав и обязанностей Сторон, вытекающих из нарушения Договора, которое имело место до момента его прекращения; и
 - (b) тех положений Договора, которые в силу прямого указания об этом в Договоре или в силу своей природы предполагают их применение, несмотря на его прекращение, либо тех положений, которые регулируют отношения Сторон после прекращения Договора.
3. **ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**
- 3.1. Основанием оказания Услуг является запрос, формируемый Пользователем и передаваемый им в Компанию в соответствии с пунктом 4.1.
- 3.2. Компания обязуется оказывать Услуги незамедлительно после получения запроса Пользователя с помощью информационно-технологического взаимодействия между Участниками расчетов посредством Системы согласно следующему алгоритму:
- (a) направление запроса на проведение Оплаты в адрес Банка-партнера незамедлительно после получения запроса Пользователя;
 - (b) направление запроса о приеме Оплаты в адрес Мерчанта незамедлительно после получения ответа от Банка-партнера; и
 - (c) направление Подтверждения о приеме Оплаты в адрес Пользователя незамедлительно после получения подтверждений от Мерчанта и Банка-партнера о возможности принять Оплату.
- 3.3. Обязательство Компании по оказанию Услуг обусловлено одновременным соблюдением следующих требований:
- (a) наличием у Пользователя Платежного средства, использование которого предусмотрено на Платежной странице и в отношении которого получена авторизация Эмитента;
 - (b) наличием доступа в сеть Интернет на Устройстве Пользователя; и
 - (c) техническими возможностями Компании по составлению и передаче запросов и/или Распоряжений.
- 3.4. В целях надлежащего оказания Услуг Пользователь уполномочивает Компанию:
- (a) составлять расчетные документы от имени Пользователя, необходимые для оказания Услуг и проведения Расчетов по Оплате, в том числе для передачи Банку-партнеру, Эмитенту и/или Мерчанту Распоряжений посредством Системы; и

- (b) привлекать партнеров на основании заключаемых с ними соглашений и передавать им данные о результатах осуществления Оплаты.
- 3.5. Расчеты по Оплате осуществляет привлекаемый Компанией Банк-партнер в соответствии с применимым законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными актами Банка-партнера.
- 3.6. Если применимо, Пользователь обязуется уплачивать комиссии:
 - (a) Компании – за оказание Услуг в соответствии с Тарифами, действующими на дату оказания соответствующей Услуги. Комиссия за оказание Услуг подлежит оплате Пользователем с использованием Платежного средства дополнительно к сумме Оплаты и не уменьшает сумму Оплаты; и
 - (b) Эмитенту – за осуществление Оплаты в порядке и на условиях, установленных договором об использовании Платежного средства.

4. НАПРАВЛЕНИЕ И ИСПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСА

- 4.1. Оказание Пользователю Платежных услуг осуществляется при условии формирования и передачи запроса Пользователя в Компанию и Распоряжения Банку-партнеру. При этом, Пользователь самостоятельно:
 - (a) знакомится с настоящей Офертой, условиями оказания Услуг и Тарифами, размещенными на Сайте;
 - (b) выбирает Параметры Оплаты и подтверждает свое согласие на осуществление Оплаты; и
 - (c) подтверждает свое согласие с условиями оказания Услуг и заключением Договора, путем нажатия кнопки «*Оплатить*».
- 4.2. Направление запроса Пользователя в Компанию осуществляется при помощи Информационного обмена между Компанией и Пользователем в соответствии с Приложением № 2.
- 4.3. Исполнение запроса Пользователя осуществляется путем последовательного выполнения шагов, приведённых в таблице ниже:

Шаг 1	Пользователь инициирует проведение Оплаты на Платежной странице.
Шаг 2	Мерчант инициирует проведение Оплаты в Системе, передавая электронное сообщение согласно техническому протоколу.

Шаг 3	Компания принимает запрос Пользователя к исполнению при условии соответствия сертификата доступа Мерчанта данным, указанным в запросе.
Шаг 4	Незамедлительно после получения запроса Пользователя Компания направляет Распоряжение Банку-партнеру, а Банк-партнер направляет Распоряжение Эмитенту для авторизации.
Шаг 5	При условии предоставления Эмитентом авторизации Компания направляет запрос о приеме Оплаты Банку-партнеру. Обработка запроса о приеме Оплаты осуществляется Банком-партнером в срок не более 3 (трех) рабочих дней.
Шаг 6	Незамедлительно после получения от Банка-партнера подтверждения о возможности принять Оплату, Компания формирует и направляет посредством Системы Подтверждение о приеме Оплаты Мерчанту. По общему правилу, Подтверждение о приеме Оплаты является: · для Эмитента – основанием осуществления Оплаты (т.е. приема и исполнения Распоряжения), в том числе списания суммы комиссии за оказание Услуг в размере, установленном Тарифами; и · для Банка-партнера – основанием проведения Расчетов по Оплате, осуществляемых путем перечисления суммы Оплаты, поступившей от Эмитента, на банковский счет Мерчанта в порядке и на условиях, устанавливаемых договором между Компанией и Банком-партнером. С момента направления Компанией Подтверждения о приеме Оплаты Оплата считается принятой, окончательной и безотзывной. С момента проведения Банком-партнером Расчетов по Оплате Оплата считается завершенной.
Шаг 7	В качестве подтверждения произведенной Банком-партнером Оплаты и оказания Компанией Услуги Компания посредством Системы формирует и выдает Пользователю Квитанцию.
	Пользователь обязуется сохранять Квитанцию вплоть до момента получения от Мерчанта сообщения о поступлении суммы Оплаты по реквизитам, указанным в Распоряжении.

	Пользователь вправе обратиться в службу клиентской поддержки Компании для получения иного подтверждения факта оказания Услуги, если в силу технических неисправностей Квитанция не была сформирована и/или выдана Пользователю.
--	---

- 4.4. При возникновении каких-либо технических неисправностей Системы или сбоев в работе используемых Компанией внешних сетей передачи данных Компания обязуется разместить предупреждение на Платежной странице. Соответствующее предупреждение подлежит доведению до сведения Пользователя до момента совершения Пользователем конклюдентных действий, указанных в пункте 4.1. В случае если несмотря на указанное предупреждение, Пользователь совершает действия, указанные в пункте 4.1, Пользователь тем самым соглашается с:
- (a) возможными задержками в оказании Компанией Услуги; и
 - (b) потенциальным отказом Компании в оказании Услуги.
5. **РИСК ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ И ЗАЩИТА ОТ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ПЛАТЕЖЕЙ**
- 5.1. Совершение Пользователем действий, не предусмотренных настоящей Офертой, а также инструкциями, размещенными на Платежной странице, не влечет возникновение обязательств по оказанию Услуг на стороне Компании.
- 5.2. При несогласии с условиями оказания Услуг или инструкциями, размещенными на Платежной странице, а также при несогласии с принятием на себя обязательств, установленных пунктом 8.1, Пользователь:
- (a) обязуется не использовать Систему для совершения каких-либо действий, направленных на получение Услуг; и
 - (b) не вправе требовать от Компании оказания Услуг, включая исполнение запросов.
- 5.3. Формируя и направляя в Компанию запрос в соответствии с пунктом 4.1, Пользователь принимает на себя любые риски, связанные с признанием Оплаты недействительной Оплатой. Без ущерба для общего характера предыдущего предложения в случае признания Оплаты недействительной Оплатой, Пользователь не вправе:
- (a) предъявлять к Компании или Банку-партнеру какие-либо Претензии, связанные с совершением недействительной Оплаты; и
 - (b) требовать от Компании или Банка-партнера осуществления Операции возврата.

- 5.4. В целях защиты от несанкционированных платежей Компания вправе в одностороннем порядке отклонять любые запросы Пользователя, не прошедшие проверку на соответствие сертификату доступа и/или не соответствующие правилам МПС и Банка-партнера.

6. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ВОЗВРАТА

- 6.1. Пользователь вправе оформить возврат денежных средств путем направления в Компанию соответствующего запроса об осуществлении Операции возврата.
- 6.2. Операция возврата осуществляется Компанией с привлечением Банка-партнера, указанным в запросе способом при одновременном соблюдении следующих условий:
- (a) наличие у Компании технической возможности направить Банку-партнеру посредством Системы Электронный документ в отношении возможности Эмитента осуществить Операцию возврата указанным в запросе Пользователя способом; и
 - (b) получение от Эмитента Электронного документа, подтверждающего возможность осуществления Операции возврата избранным Пользователем способом.
- 6.3. При невыполнении любого из условий, указанных в пункте 6.2, Операция возврата осуществляется на основании запроса Пользователя в установленном порядке с учетом технических возможностей Компании.
- 6.4. Любые разногласия и споры касательно избранного Пользователем способа возврата денежных средств разрешаются без участия Компании и Банка-партнера.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОМПАНИИ

- 7.1. Настоящим Компания обязуется:
- (a) оказывать Пользователю Услуги надлежащим образом в режиме реального времени в порядке и на условиях, установленных Договором;
 - (b) обеспечивать конфиденциальность информации, ставшей известной Компании при исполнении возложенных на нее обязательств по Договору;
 - (c) обеспечивать бесперебойную работу Системы и Сайта в целях надлежащего оказания Услуг и исполнения возложенных на нее обязательств по Договору;
 - (d) разместить на Сайте настоящую Оферту и Тарифы;
 - (e) уведомлять Пользователя о любых изменениях, вносимых в настоящую Оферту и о любом изменении Тарифов, а также об отзыве настоящей Оферты в течение одного рабочего дня с момента внесения соответствующих изменений и/или отзывы Оферты.

Для целей настоящего пункта 7.1(е):

- (i) размещение текста изменений (новой редакции) настоящей Оферты и/или Тарифов на Сайте считается надлежащим уведомлением Пользователя; и
 - (ii) любые изменения настоящей Оферты и/или Тарифов вступают в силу и становятся обязательными для Сторон с даты их размещения на Сайте; и
- (f) при оказании Услуг в иностранной валюте предоставлять Пользователю информацию о принятой сумме иностранной валюты и обменном курсе, применяемом в Системе на соответствующую дату.

7.2. Компания вправе:

- (a) отказывать Пользователю в оказании Услуг, в том числе не принимать запросы Пользователя, при отсутствии требуемых для выполнения Услуг технических возможностей;
- (b) отказывать Пользователю в осуществлении Операции возврата, а также в приеме и рассмотрении любых Претензий Пользователя по осуществленным Оплатам после направления Компанией Подтверждения о приеме Оплаты;
- (c) использовать указанные Пользователем в запросе Абонентский номер и/или адрес электронной почты, а также реквизиты личного кабинета (при наличии) для передачи Пользователю сообщений, содержащих информацию о результатах приема Мерчантом/Банком-партнером Оплаты, равно как и любую иную информацию в связи с оказанием Компанией Услуг;
- (d) заключать и расторгать соглашения с Банками-партнерами в целях проведения Расчетов по Оплате;
- (e) заключать и расторгать соглашения с иными третьими лицами в целях исполнения возложенных на нее обязательств по Договору, оставаясь ответственным перед Пользователем за действия (бездействия) таких лиц;
- (f) вносить изменения и/или дополнения в настоящую Оферту и/или Тарифы при условии последующего уведомления Пользователя в соответствии с пунктом 7.1(е);
- (g) устанавливать и изменять ограничения на совершение Оплаты посредством Системы, в том числе в отношении:
 - (i) порядка Оплаты;
 - (ii) перечня Мерчантов, доступных для осуществления Оплаты посредством Системы; и
 - (iii) формата Электронных документов,

в каждом случае при условии последующего уведомления Пользователя в течение одного рабочего дня с даты установления (изменения) соответствующих ограничений;

- (h) приостанавливать использование Системы для совершения Оплаты в пользу отдельных Мерчантов или с использованием определенных Платежных средств при возникновении рисков для Компании и Участников расчетов, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан и Договором; и
- (i) приостанавливать исполнение обязательств по Договору при наличии обоснованных сомнений в отношении законности деятельности Пользователя, в том при возникновении рисков совершения недействительной Оплаты, до момента урегулирования спорной ситуации.

Для целей настоящего пункта 7.2(i), мотивированная приостановка исполнения обязательств Компании не является нарушением Договора и не влечет негативные последствия для Компании и Участников расчетов, в том числе в случае устранения сомнений по итогам разрешения спорной ситуации и признания законности деятельности Пользователя.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

8.1. Настоящим Пользователь обязуется:

- (a) своевременно и в полном объеме ознакомиться с и соблюдать положения настоящей Оферты и условия оказания Услуг с учетом любых изменений, которые могут быть внесены Компанией в соответствии с пунктом 7.1(е);
- (b) уплачивать комиссии за оказанные Услуги в размере, порядке и на условиях, установленных Тарифами; и
- (c) соблюдать достаточность денежных средств на Платежном средстве при подаче Распоряжений.

8.2. Пользователь вправе заключить с Компанией Договор в соответствии с процедурой, предусмотренной в пункте 2 и совершать любые действия, необходимые и предусмотренные Договором в целях получения Услуг.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

Ответственность Пользователя

9.2. Пользователь несет ответственность:

- (a) за достоверность указываемых Параметров Оплаты, в том числе за достоверность данных о Мерчанте, в чью пользу осуществляется Оплата, и иных реквизитов, в зависимости от того, какая информация подлежит предоставлению Пользователем (подлежащая раскрытию информация зависит от вида используемого Платежного средства и типа Мерчанта); и
 - (b) если применимо, за достоверность информации о реквизитах Платежного средства и доступ третьих лиц к Платежному средству.
- 9.3. Пользователь принимает на себя риск убытков и иных негативных последствий, способных возникнуть у него в результате заключения Договора и получения Услуги, в случае если Пользователь не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с условиями оказания Услуг, установленными настоящей Офертой и/или Тарифами (в каждом случае, с учетом изменений).

Ответственность Компании

- 9.4. Компания несет ответственность за обеспечение конфиденциальности информации, ставшей известной Компании при осуществлении Оплаты. Сведения об Оплате предоставляются Компанией в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан.
- 9.5. В случае ненадлежащего оказания Услуги или необоснованного отказа в ее оказании, установленного по итогам рассмотрения Претензии Пользователя в соответствии с пунктом 11, Компания обязуется выплатить Пользователю штраф в размере 0,5% (ноль целых пять десятых процента) от суммы Оплаты.

Ограничения ответственности Компании

- 9.6. С учетом положений пунктов 9.2 и 9.3 Компания не несет ответственность:
- (a) за неосуществление Оплаты или неоказание (ненадлежащее оказание) Услуги, а также за любые сопутствующие убытки, возникшие на стороне Пользователя, при указании Пользователем недостоверной информации; и
 - (b) за любые убытки Пользователя, возникшие вследствие того, что Пользователь не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с условиями оказания Услуг, установленными настоящей Офертой и/или Тарифами (с учетом изменений).
- 9.7. Компания не несет ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение (ненадлежащее исполнение) обусловлено:
- (a) решениями государственных органов власти Республики Казахстан и/или судов, в результате принятия которых выполнение обязательств по Договору

становится для Компании юридически незаконным и/или физически неосуществимым;

- (b) причинами, находящимися вне сферы контроля Компании (в том числе действиями третьих лиц, включая Пользователя, Эмитента, Банка-партнера и Мерчанта);
- (c) возникновением обстоятельств непреодолимой силы; и
- (d) в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан.

9.8. Без ущерба для общего характера пункта 9.7, Компания не несет ответственность:

- (a) за перерывы (полные или частичные) в работе Системы и/или Сайта, в том числе за неисполнение или отказ в исполнении Эмитентом Распоряжения в случае сбоев программного обеспечения или неисправности оборудования, не принадлежащего Компании;
- (b) аварии, перебои в обслуживании электросетей и иные сбои, связанные с системами подачи электроэнергии, которые обеспечиваются или обслуживаются третьими лицами;
- (c) в случае получения третьими лицами доступа к Устройству Пользователя без вины Компании;
- (d) за задержку Оплаты, если такая задержка вызвана неисполнением или ненадлежащим исполнением Эмитентом и/или Банком-партнером своих обязательств по осуществлению Расчетов по Оплате перед Пользователем и/или Компанией; и
- (e) по спорам, возникающим между любыми третьими лицами (включая Пользователя и Эмитента), когда подобные споры не относятся к предмету Договора.

10. РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

10.1. Компания предоставляет Пользователю всю необходимую и связанную с предоставлением Услуг информацию путем ее размещения на Сайте.

10.2. Пользователь вправе запрашивать у Компании дополнительную информацию об осуществленной посредством Системы Оплате, а также в иных установленных случаях. В целях раскрытия запрошенной информации Компания осуществляет идентификацию Пользователя по следующим параметрам:

- (a) Абонентский номер и/или адрес электронной почты, указанные в запросе Пользователя;
- (b) номер Квитанции; и

- (с) логин для входа в личный кабинет (при наличии).

Компания вправе осуществлять идентификацию Пользователя по любым иным данным на свое усмотрение.

- 10.3. При акцепте настоящей Оферты Пользователь предоставляет свое безусловное и безоговорочное согласие на:

- (а) обработку Компанией персональных данных Пользователя, а именно на совершение, в том числе, следующих действий: сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование и уничтожение любой информации, относящейся к персональным данным Пользователя; и
- (б) передачу Компанией партнерами Компании, Банкам-партнерам и иным третьим лицам, с которыми у Компании заключены соответствующие соглашения, персональных данных Пользователя для совершения вышеуказанных действий,

в каждом случае в целях заключения и последующего исполнения Договора, а также с целью выполнения требований законодательства в части противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

- 10.4. При обработке персональных данных Пользователя Компания обязуется соблюдать требования действующего законодательства Республики Казахстан, включая положения Закона Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите» (с учетом изменений).

11. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 11.1. Настоящая Оферта регулируется и толкуется правом Республики Казахстан.

- 11.2. В той части, в которой отдельные вопросы прямо не регламентированы настоящей Офертой, Стороны обязуются руководствоваться действующим законодательством Республики Казахстан, нормативными актами Национального Банка Республики Казахстан и внутренними положениями Компании.

- 11.3. В случае возникновения у Пользователя каких-либо претензии к Компании в связи с настоящей Офертой и/или оказанием Пользователю отдельных Услуг, Пользователь вправе направить Компании соответствующую претензию, составленную в произвольной форме с описанием возникшей спорной ситуации (далее – «Претензия»). Претензия должна быть направлена не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты возникновения обстоятельств, относительно которых она заявлена.

- 11.4. Претензия, направляемая Пользователем Компании, должна содержать указание на:

- (a) дату и время возникновения обстоятельств, являющихся предметом спора;
- (b) содержание требований Пользователя;
- (c) Абонентский номер и/или адрес электронной почты Пользователя, указанные в запросе Пользователя; и
- (d) предпочтительный способ обратной связи, и

иметь в качестве приложений надлежащим образом оформленные документы, подтверждающие изложенные в Претензии факты и содержание требований Пользователя.

- 11.5. Претензия может направлена по адресу Компании, указанному в пункте 12 настоящей Оферты, одним из следующих способов:
- (a) почтовым отправлением; или
 - (b) путем личного обращения в офис Компании.
- 11.6. Во избежание сомнений, обращения в службу технической поддержки Пользователей по телефонной связи, направления сообщений через форму обратной связи на Сайте не могут быть признаны обращением к Компании с Претензией и не расцениваются в качестве досудебного урегулирования споров.
- 11.7. Компания обязуется рассмотреть и направить ответ Пользователю на полученную Претензию в срок, не превышающий 10 (десяти) календарных дней со дня получения Претензии.
- 11.8. В случае невозможности разрешения спора в досудебном порядке в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения Компанией Претензии, такой спор подлежит окончательному разрешению в судебном порядке в соответствии с применимым законодательством Республики Казахстан.
- 11.9. С учетом положений пункта 7.2(b), настоящим Пользователь признает и соглашается, что Компания вправе отказывать Пользователю в приеме и рассмотрении любых претензий Пользователя по осуществленным Оплатам после направления Компанией Подтверждения о приеме Оплаты.
- 11.10. В случае возникновения разногласий и споров между Сторонами, в том числе в случае обращения в суд и предъявления доказательств:
- (a) подтверждением составления и направления Сторонами друг другу Электронных документов посредством Системы (совершения Информационного обмена), а также приема и исполнения Компанией Электронного документа является выписка из архива Электронных документов; и

- (b) подтверждением сертификатов доступа Сторон на соответствующую дату является выписка из реестра сертификатов доступа.

12. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ КОМПАНИИ

Наименование	ТОО « OnePay LTD»
Директор	Даргушев Закиржан Каримжанович
Юридический адрес	Казахстан, город Алматы, Ауэзовский район, мкр. Аксай – 2, д. 10, н.п. 56, почтовый индекс 050000
Фактический адрес	Казахстан, город Алматы, Ауэзовский район, мкр. Аксай – 2, д. 10, н.п. 56, почтовый индекс 050000
БИН	240540027226
Наименование Банка	АО «First Heartland Jusan Bank»
БИК	TSESKKZA

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. Определения

Термины, используемые в настоящей Оферте с заглавной буквы, имеют указанное ниже значение, если из контекста явно не вытекает иное:

«**Абонентский номер**» – означает номер телефона, присвоенный Пользователю оператором сотовой связи в момент заключения между Пользователем и оператором сотовой связи договора на предоставление услуг сотовой связи, позволяющий однозначно определить Пользователя в Системе.

«**Банк-партнер**» – означает банк второго уровня, осуществляющий Расчеты по Оплате на основании заключенного с Компанией договора.

«**Договор**» – означает договор оказания Услуг физическим лицам, заключаемый между Пользователем и Компанией в целях обеспечения взаимодействия при совершении Оплаты посредством Системы в порядке и на условиях, изложенных в настоящей Оферте.

«**Закон о платежах**» – означает закон Республики Казахстан от 26 июля 2016 года «О платежах и платежных системах», с учетом изменений.

«**Информационно-технологические услуги**» – означает услуги, которые в соответствии с Законом о платежах не относятся к Платежным услугам, но обеспечивают техническую поддержку при оказании Платежных услуг, включая услуги по сбору, обработке и рассылке информации Участникам расчетов в связи с оказанием Платежных услуг.

«**Информационный обмен**» – означает совокупность действий Компании, направленных на информационно-технологическое взаимодействие между Участниками расчетов при обмене Электронными документами, осуществляемое посредством Системы в рамках оказания Услуг.

«**Квитанция**» – означает Электронный документ установленной формы, формируемый Компанией после оказания Пользователю Услуг в целях подтверждения факта заключения Договора и оказания Пользователю Услуг.

«**Компания**» – означает товарищество с ограниченной ответственностью ТОО «Dreidel Finance (Дрейдл Финанс)», созданное и действующее в соответствии с законодательством Республики Казахстан, предоставляющее Услуги посредством Системы в порядке и на условиях, изложенных в настоящей Оферте.

«**Международные платежные системы (МПС)**» – означает международные платежные системы: Visa International, MasterCard International и иные МПС.

«**Мерчант**» – означает юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, осуществляющее коммерческую

деятельность по продаже товаров или оказанию услуг и принимающее к оплате Платежное средство.

«Операция возврата» – означает совокупность действий Компании и Банка-партнера по перечислению денежных средств на счет Пользователя согласно соответствующему запросу Пользователя, сформированному и поданному до момента направления Компанией Подтверждения о приеме Оплаты.

«Оплата» – означает совокупность действий, осуществляемых Банком-партнером по исполнению Распоряжения, что включает в себя действия по:

- (a) приему денежных средств, предоставленных Пользователем Эмитенту с использованием Платежного средства в рамках используемых форм безналичных расчетов; и
- (b) перечислению денежных средств на расчетный счет Мерчанта для проведения Расчеты по Оплате.

«Оферта» – имеет значение, данное этому термину в пункте 1.1.

«Параметры Оплаты» – означает информацию, подлежащую указанию Пользователем на Платежной странице, включая:

- (a) сумму Оплаты;
- (b) наименование Мерчанта;
- (c) платежные реквизиты Мерчанта;
- (d) информацию в отношении Платежного средства, с использованием которого планируется произвести Оплату, а также
- (e) иную информацию, позволяющую Участникам расчетов и Компании идентифицировать Оплату в своих учетных системах.

«Платежная страница» – означает страницу на сайте Мерчанта, на которой Пользователь вправе в безопасном режиме выбрать Параметры Оплаты (включая Платежное средство), а также сформировать и направить запрос в Компанию и Распоряжение для Эмитента.

«Платежное средство» – означает банковскую карту или иной электронный носитель, содержащий достаточную информацию, позволяющую Пользователю инициировать осуществление платежа и (или) перевод денежных средств, равно как и совершать иные операции в соответствии с договором, заключенным между Пользователем и эмитентом такого платежного средства.

«Платежные услуги» – означает услуги по обработке платежей, инициированных Пользователем в электронной форме, и передаче необходимой информации Банку-

партнеру для целей проведения платежа и (или) перевода (зачисления) денежных средств в рамках соответствующего платежа.

«Подтверждение о приеме Оплаты» – означает Электронный документ, содержащий подтверждение о поступлении Оплаты в пользу Мерчанта, формируемый Компанией посредством Системы на основании полученных подтверждений:

- (а) от Мерчанта – о возможности принять Оплату, направляемое Мерчантом при условии успешной идентификации Оплаты в учетной системе Мерчанта согласно указанным Параметрам Оплаты; и
- (б) от Банка-партнера – о проведении Оплаты.

«Пользователь» – означает физическое лицо (платательщик), заключившее с Эмитентом договор об использовании Платежного средства и совершающее на Сайте действия, направленные на заключение Договора и осуществление Оплаты.

«Претензия» – имеет значение, данное этому термину в пункте 11.3.

«Распоряжение» – означает указание Пользователя о проведении Оплаты в пользу Мерчанта, которое выражается в форме поручения или в виде согласия Пользователя на осуществление Оплаты с использованием Платежного средства, сформированное Пользователем на Сайте или сайте Мерчанта и переданное Банку-партнеру посредством Системы.

«Расчеты по Оплате» – означает действия Банка-партнера по проведению расчетов с Эмитентом и Мерчантом в отношении совершенных Олат, в порядке и на условиях, предусмотренных соответствующим договором между Банком-партнером и Компанией.

«Сайт» – означает web-сайт Компании, размещенный в сети Интернет по адресу: www.OnePayLtd.kz.

«Система» – означает совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих информационно-технологическое взаимодействие и безопасную передачу данных между Участниками расчетов при совершении Оплаты.

«Стороны» – означает совместно Компанию и Пользователя.

«Тариф» – означает размер вознаграждения (комиссию) Компании за оказание Услуг. Тарифы подлежат опубликованию в открытом доступе на Сайте и вступают в силу с даты соответствующей публикации.

«Услуги» – означает совместно Платежные услуги и Информационно-технологические услуги.

«Устройство Пользователя» – означает любое техническое устройство, используемое Пользователем, обеспечивающее доступ Пользователя в сеть Интернет.

«Участники расчетов» – означает совместно Банк-партнер, Пользователя и Мерчанта.

«Электронный документ» – означает любой документ, составленный и переданный Компании или Участникам расчетов в электронной форме посредством Системы.

«Эмитент» – означает юридическое лицо, предоставившее Пользователю Платежное средство в соответствии с условиями заключенного договора об использовании Платежного средства. Во избежание сомнений, Эмитентом может являться Банк-партнер.

2. Толкование

В настоящей Оферте:

- (a) ссылки на пункты и Приложения являются ссылками на пункты и Приложения настоящей Оферты;
- (b) термины в единственном числе включают в себя множественное число и наоборот; и
- (c) заголовки пунктов настоящей Оферты введены только для удобства и не влияют на толкование содержания и условий настоящей Оферты.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ОСОБЕННОСТИ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБМЕНА

1. В целях надлежащего, оперативного и безопасного оказания Услуг Стороны вступают в Информационный обмен.
2. Информационный обмен осуществляется в автоматическом режиме в реальном времени. Время и дата совершения Информационного обмена, в том числе время и дата направления, получения и обработки Электронных документов, отмечаются Компанией в журналах Электронных документов.
3. Электронные документы, предоставляемые Компанией в рамках Информационного обмена, содержат уникальный идентификатор, подтверждающий проведение операций в Системе.
4. Каждый Электронный документ юридически равнозначен документу, составленному на бумажном носителе, порождает такие же права и обязанности и может быть представлен в качестве доказательства в суде. Все экземпляры Электронных документов являются подлинниками и могут быть изготовлены (распечатаны) на бумажном носителе.
5. Стороны обязуются осуществлять проверку данных, содержащихся в Электронных документах, и своевременно сообщать друг другу об обнаруженных несоответствиях.
6. Записи в архиве Электронных документов Компании являются подтверждением:
 - (a) формирования Электронного документа Стороной;
 - (b) подписания Стороной Электронного документа сертификатом доступа; и
 - (c) направления (передачи) Электронного документа Стороной, подписавшей его сертификатом доступа.
7. Информационный обмен между Сторонами прекращается в случае прекращения Договора, и/или блокировки Пользователя в Системе по окончании открытой сессии, в том числе путем закрытия web-браузера на стороне Пользователя.
8. Срок хранения Электронных документов составляет 5 (пять) лет с даты прекращения Договора.