



«БЕКІТІЛДІ»
Бас директорының
«PayGate (ПэйГейт)» ЖШС
бойынша бұйрығымен
(№7, 18.06.2025 ж.)



ТОО «PayGate (ПэйГейт)»
Бас директорының 18.06.2025 ж. № 7 бұйрығымен бекітілді

«PayGate» электрондық ақша жүйесін пайдалану туралы Қоғамдық шарт (Оферта)

Осы Оферта болып табылатын Қоғамдық шартта 18 жасқа толған кез келген жеке тұлғаға арналған ресми ұсыныс ретінде «PayGate» электрондық ақша жүйесін пайдалану туралы Шартты жасасу талаптары көзделген (бұдан әрі – Шарт, Оферта). Осы Офертада көрсетілген әрекеттерді орындау тұлғаның Офертада көрсетілген тәртіппен және көлемде Шарт жасасуға келісімін білдіреді.

Төменде баяндалған Оферта мәтіні ТОО «PayGate (ПэйГейт)» электрондық ақша жүйесінің операторы (бұдан әрі – ЭАЖ Операторы) тарапынан Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 395-бабы 5-тармағына сәйкес қызмет көрсетуге арналған Шарт жасасу туралы пайдаланушыларға арналған ресми жария ұсыныс болып табылады. Офертада көзделген акцепт әрекеттерін Пайдаланушы орындаған сәттен бастап Шарт жасалған болып есептеледі және күшіне енеді. Мұндай әрекеттер Пайдаланушының Оферта шарттарын толық әрі сөзсіз қабылдағанын растайды, сондықтан ешқандай бөлігін алып тастап немесе кейбір шарттарын қабыл алмаймын деуге болмайды.

Осы Оферта күшіне енгізілген күннен бастап ТОО «PayGate (ПэйГейт)» төлем ұйымы «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес электрондық ақшаны сату және (немесе) электрондық ақшаны пайдалана отырып жасалатын төлемдерді қабылдау және өңдеу жөніндегі төлем қызметтерін көрсетеді, сондай-ақ электрондық ақша пайдаланылатын операцияларды жүзеге асыру кезінде қалыптасатын ақпаратты жинауды, өңдеуді және беруді жүзеге асырады. Бұл Оферта күшіне енгізілгенге дейін Пайдаланушы тіркелген жағдайларда да қолданылады.

Оферта мәтінінің өзекті нұсқасы www.paygate.kz интернет-ресурсында орналастырылған.

I. Терминдер мен анықтаулар

Абоненттік нөмір – ұялы байланыс операторы Пайдаланушыны өз желісіне қосқан кезде Пайдаланушыға берілетін телефон нөмірі. Бұл нөмір Пайдаланушыны бір мәнде айқындайды және Пайдаланушы мен ұялы байланыс операторы арасындағы ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы жасалған шартқа байланысты. Пайдаланушы мен ұялы байланыс операторы арасындағы шарт оператор белгілеген талаптар мен тәртіпке сәйкес ресімделуге тиіс және Пайдаланушыға SMS-хабарламалар мен USSD-хабарламаларды қабылдау және жіберу мүмкіндігін қамтамасыз етуі қажет. Осы Оферта мақсаттары үшін «Абоненттік нөмір» және «ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарт» терминдері тең мәнді болып табылады.

Авторизация – Пайдаланушы енгізген Аутентификация деректерін талдау және салыстыру процесі, оның нәтижесінде Пайдаланушының ЭАЖ-ге, Пайдаланушының аккаунтына (Әмиянға) қол жеткізу құқығы бар-жоғы анықталады. Авторизация ЭАЖ Операторымен бағдарламалық-техникалық құралдарды пайдалана отырып жүзеге асырылады.

Электрондық ақша жүйесінің Агенті (Агент) – электрондық ақшаны эмитенттен және жеке тұлғалар болып табылатын иелерінен сатып алып, кейіннен оларды жеке тұлғаларға сатуды жүзеге асыратын банк, жекелеген банк операцияларын орындайтын ұйым, ұлттық пошта операторы немесе төлем агенті. Мұндай қызмет эмитентпен немесе электрондық ақша жүйесінің операторымен жасалған шарт негізінде жүзеге асырылады. ЭАЖ Операторы да Агенттің функцияларын жүзеге асыра алады.

Аутентификациялық деректер – ЭАЖ-ге ИТС Интернет арқылы және/немесе Терминал және/немесе мобильдік қосымша арқылы қол жеткізу үшін пайдаланылатын бірегей пайдаланушы аты (login), құпиясөз (password) және/немесе PIN-код және/немесе Пайдаланушыны байланыстыруды растау коды. Бұл деректер Пайдаланушы ЭАЖ-де тіркелген сәтте беріледі және Эмитентке электрондық ақшамен есеп айырысу талаптарын қою мақсатында Пайдаланушыға қолжетімді ақша қаражаты шегінде операциялар жасауға мүмкіндік береді.

Пайдаланушының есептік жазбасының балансы (Әмиян балансы) – Эмитенттің Пайдаланушы алдындағы міндеттемелерінің жалпы сомасы. Бұл термин ЭАЖ жүйесінің WEB-сайты мен Терминал интерфейстерін қоса алғанда, Пайдаланушымен өзара әрекеттесу барысында қолданылады.

Қолжетімділікті бұғаттау, Есептік жазбаға қолжетімділікті бұғаттау, ЭАЖ-ні пайдалануға қолжетімділікті бұғаттау – Пайдаланушы ЭАЖ қызметтерін пайдалана алмайтын техникалық жүйелік баптау. Бұғаттау ЭАЖ Операторымен, оның ішінде Пайдаланушының талабы бойынша, осы Офертада және ЭАЖ Қағидаларында көрсетілген жағдайларда және тәртіппен жүзеге асырылады.

Электрондық ақша иесі – жүйеге тиісті шарттар негізінде қосылған, ЭАЖ аясында көрсетілетін төлем қызметтері немесе электрондық ақшамен жасалатын өзге де операциялар нәтижесінде электрондық ақша алған және осы электрондық ақшаға меншік құқығы бар Агент, Клиент немесе Мерчант.

ЭАЖ-ні пайдалану – Пайдаланушының өзінің есептік жазбасын басқару, электрондық ақшаларға қол жеткізу, төлемдер жасау, жасалған төлемдер туралы жиынтық ақпарат алу, сондай-ақ ЭАЖ-ні пайдалану құқығын беру шеңберінде Оператор көрсететін өзге қызметтерді пайдалану мақсатында жасайтын кез келген әрекеттері. Пайдаланушының төлем жасау үшін ЭАЖ-ні пайдалануы жоспарланған төлем мөлшерінен кем емес көлемде алдын ала электрондық ақша сатып алынған жағдайда ғана рұқсат етіледі.

Растау коды – Пайдаланушы ЭАЖ-де тіркелу кезінде көрсеткен Абоненттік нөміріне ЭАЖ Операторы SMS-хабарлама арқылы жіберетін бірегей сандық реттілік. Бұл код төлемді растау мақсатында пайдаланылады. Растау коды әрбір төлем үшін немесе рекурренттік төлемдер үшін Офертада көзделген тәртіппен ұсынылады.

Мерчант – өз тауарлары, жұмыстары немесе қызметтері үшін төлем ретінде электрондық ақшаны ЭАЖ арқылы қабылдайтын заңды тұлға, жеке кәсіпкер, жеке нотариус, адвокат немесе жеке сот орындаушысы.

ЭАЖ Операторы (Оператор) – «PayGate (ПэйГейт)» ЖШС, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің төлем ұйымдарының тізілімінде № 02-21-101 (17.08.2021 ж.) нөмірімен тіркелген төлем ұйымы. Оператор «PayGate» электрондық ақша жүйесінің жұмыс істеуін қамтамасыз етеді, оның ішінде Пайдаланушының есептік жазбасын тіркеу,

электрондық ақшамен операциялар жүргізу, сондай-ақ электрондық ақшаны пайдалану кезінде қалыптасатын ақпаратты жинау, өңдеу және беру функцияларын орындайды.

Төлем – электрондық ақшаны пайдалана отырып ақшалай міндеттемені орындау.

Төлем субагенті – төлем агентімен жасалған шарт негізінде Пайдаланушының «PayGate» ЭАЖ-дегі Электрондық әмиян Балансын толықтыру бойынша төлем қызметтерін жүзеге асыратын заңды тұлға немесе жеке кәсіпкер.

Төлемді растау – Пайдаланушының Есептік жазба Балансындағы электрондық ақшамен билік ету құқығын растауға, сондай-ақ Төлем жасау барысында Пайдаланушының ерік білдіруінің шынайылығын, өзгермейтіндігін және тұтастығын тексеруге бағытталған рәсім.

Пайдаланушы – Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес төлем жасауға қажетті әрекет қабілеттілігі мен құқық қабілеттілігі бар жеке тұлға, осы Оферта шарттарын акцепттеу арқылы Шарт жасасуға бағытталған конклюденттік әрекеттер жасаған, сондай-ақ ЭАЖ-ге қол жеткізу үшін қажетті Аутентификациялық деректері бар және өзінің Есептік жазбасын басқару мен электрондық ақшаларға қол жеткізу мақсатында ЭАЖ-ні пайдаланатын тұлға.

Сервис жеткізуші – Пайдаланушы оған тауарлар және/немесе көрсетілетін қызметтер алу үшін, өзара жасалған шарт/келісім негізінде төлем жасайтын бенефициар болып табылатын жеке кәсіпкер немесе заңды тұлға.

Төлем алушы – Мерчант, сондай-ақ электрондық әмияндардың жеңілдетілген идентификациядан өткен немесе толық идентификацияланған иелері болып табылатын жеке тұлғалар, олардың пайдасына Пайдаланушы электрондық ақшаны пайдалана отырып аударымдар мен есеп айырысулар жүргізеді.

Пайдаланушының Есептік жазбасының Балансын толықтыру – Пайдаланушының (немесе оның уәкілеттік берген тұлғасының) Есептік жазба Балансындағы қалдықты ұлғайту мақсатында жүйеде қолжетімді тәсілдердің бірі арқылы ақша қаражаттарын енгізуі.

Жүйе қағидалары – «PayGate» электрондық ақша жүйесінің қағидалары, олардың негізінде электрондық ақшаны шығару, сату, сатып алу, пайдалану, өтеу, сондай-ақ электрондық ақшаны пайдалану арқылы жасалатын операциялар жүзеге асырылады.

Реккуренттік төлем – Мерчантпен (немесе Сервис жеткізушімен) жасалған шарт/келісімге сәйкес Пайдаланушының келісімі бойынша Пайдаланушының электрондық әмиян Балансынан белгілі бір мөлшерде тұрақты, мерзімді, қайталанатын төлемдердің автоматты түрде шегерілуі.

«PayGate» электрондық ақша жүйесі – электрондық ақшамен төлемдер мен өзге де операцияларды жүзеге асыруды қамтамасыз ететін бағдарламалық-техникалық құралдар, құжаттама және ұйымдастырушылық-техникалық іс-шаралар жиынтығы.

Пайдаланушы мәртебесі – Пайдаланушының жүйедегі жағдайын сипаттайтын параметр, ол Пайдаланушының ЭАЖ-ні пайдаланып жасаған төлемдерінің және/немесе операцияларының жиілігіне қарай Оператор тарапынан автоматты түрде белгіленеді.

Белсенді Пайдаланушы мәртебесі – Пайдаланушы ЭАЖ-ні Төлем жасау мақсатында қатарынан 90 (тоқсан) күнтізбелік күн ішінде кемінде бір рет пайдаланған жағдайда, ЭАЖ Операторы Пайдаланушыға беретін мәртебе. Бұл мәртебені белгілеуде ЭАЖ-ні есептік жазбаны басқару немесе төлемдер туралы ақпарат алу сияқты өзге әрекеттер үшін қолдану ескерілмейді.

Белсенді емес Пайдаланушы мәртебесі – Пайдаланушы ЭАЖ-ні немесе Әмиянды Төлем жасау үшін қатарынан 90 (тоқсан) күнтізбелік күн ішінде пайдаланбаған және/немесе Есептік жазба бұғатталған жағдайда Оператор талап еткен құжаттарды тапсырмаған кезде белгіленетін мәртебе. Бұл мәртебе келесі жағдайлардың бірінде беріледі: I) Пайдаланушы ЭАЖ-ні Балансқа қол жеткізу және төлем жасау мақсатында соңғы рет пайдаланған күннен бастап 90 күн өткен соң; II) осы Офертада көзделген кез келген негіз бойынша Оператор Пайдаланушының Есептік жазбасын бұғаттаған күннен бастап 90 күн өткен соң. Белсенді емес Пайдаланушы мәртебесін Белсенді Пайдаланушы мәртебесіне өзгерту келесі күннен бастап жүзеге асырылады: (1) Пайдаланушы ЭАЖ-ні төлем жасау мақсатында пайдаланған күннен; (2) немесе Пайдаланушының Есептік жазбасының бұғаттан шешілген күнінен.

Тараптар – ЭАЖ Операторы және Пайдаланушы.

1 Пайдаланушылар ретінде сондай-ақ осы Оферта күшіне енгізілгенге дейін ТОО «PayGate (ПэйГейт)» ұсынған «PayGate» электронды ақша жүйесін пайдалану туралы Публичтік оферта шарттарына сәйкес ЭАЖ «PayGate» жүйесінде Пайдаланушының Есептік жазбасын тіркеген жеке тұлғалар танылады.

Терминал – әртүрлі типтегі бағдарламалық-техникалық кешендер: өзіне-өзі қызмет көрсету автоматтары, pos-терминалдар (Point Of Sale типіндегі мамандандырылған құрылғылар), стационарлық жабдықтар, мобильді қалта құрылғылары, портативті терминалдар мен кассалық аппараттар, сондай-ақ ИТС Интернетте төлемдерді авторизациялауға арналған есептік web-сервер (төлем шлюзі).

Тауар – Мерчант (Сервис жеткізуші) соңғы тұтынушыларға (Пайдаланушыларға) жеке, отбасылық немесе тұрмыстық мақсаттарда пайдалану үшін ұсынатын тауарлар, жұмыстар, қызметтер және интеллектуалдық қызмет нәтижелеріне құқықтар.

Тариф – ЭАЖ Операторымен белгіленген белгілі бір қызмет/қызметтер үшін алынатын ақы.

Төлем қабылдау нүктесі – Агент (Төлем субагенті) төлемдерді қабылдау үшін пайдаланатын бағдарламалық-техникалық құралдар: терминалдар, өзіне-өзі қызмет көрсету автоматтары, электронды терминалдар және өзге бағдарламалық-аппараттық құралдар, сондай-ақ ИТС Интернет, ұялы байланыс және басқа да коммуникация арналары, олардың көмегімен Пайдаланушы Төлем жасайды, ал Агент/Төлем субагенті арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету арқылы Төлемдерді қабылдайды.

Жүйе қатысушысы – Пайдаланушы, Мерчант, Эмитент, Агент және Оператор.

Пайдаланушының есептік жазбасы (Әмиян/Электронды әмиян)– электрондық ақшаны есепке алу және сақтау тәсілі, ол электрондық ақшамен билік етуді қамтамасыз етеді.

ЭАЖ-нің WEB-сайты – ИТС Интернетте www.paygate.kz электрондық мекенжайында орналастырылған WEB-сайт.

SMS-хабарлама – Пайдаланушы көрсеткен Абоненттік нөмірге ЭАЖ Операторы жіберетін, Пайдаланушының Есептік жазбасы бойынша ақша шегеру (Оператор пайдасына шегерімдерден басқа) және толықтыру операциялары туралы SMS-хабарламалар қызметі.

SMS-растау – ЭАЖ Операторы Пайдаланушыға Төлемді растау үшін немесе «PayGate» электронды ақша жүйесінде тіркелу үшін жіберетін сервис SMS-хабарламалары. Егер осы Оферта мәтінінде қандай да бір терминге қатысты бірімді түсіндірме болмаса, Пайдаланушы ЭАЖ WEB-сайтында берілген түсіндірмелерді басшылыққа алуға міндетті.

Электрондық түбіртек – электрондық түрде қалыптастырылатын және Пайдаланушының электрондық әмиян интерфейсінде қолжетімді құжат, ол электрондық ақшаны сатып алу, пайдалану және өтеу кезінде беріліп, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген міндетті реквизиттерді қамтиды.

Электрондық ақша – Эмитенттің электрондық түрде сақталатын және жүйе қатысушылары тарапынан «PayGate» электронды ақша жүйесінде төлем құралы ретінде қабылданатын даусыз және қайтарып алынбайтын ақшалай міндеттемелері.

Электрондық ақша Эмитенті (Эмитент) – «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, «PayGate» электронды ақша жүйесінде электрондық ақшаны шығару және өтеуді жүзеге асыратын төлем қызметінің жеткізушісі.

2 Осы Оферта шеңберінде Пайдаланушы мәртебесін айқындау мақсатында, осы Оферта күшіне енгенге дейін «PayGate» ЭАЖ-де Пайдаланушының Есептік жазбасын тіркеген Пайдаланушының мәртебесін белгілеуде, Эмитенттің Электрондық ақшасын пайдалана отырып Пайдаланушы жасаған Төлем фактілері, оның ішінде осы Оферта күшіне енгенге дейін жасалған Төлемдер ескеріледі.

II. Шарттың мәні

2.1. Осы Офертада көзделген конклюденттік әрекеттерді орындау арқылы Пайдаланушының Офертаға қосылуы жолымен жасалатын Шарттың мәні — Оператордың Пайдаланушыға ЭАЖ-ні пайдалану қызметтерін көрсетуі.

2.2. Осы Оферта негізінде жасалатын Шарт бойынша Оператордың қызметтерін тиісті деңгейде көрсетуі үшін, Пайдаланушы Офертада көзделген тәртіппен Оферта талаптарын акцепттеуге және өзінің Есептік жазбасының Балансын толықтыруға міндеттенеді.

2.3. ЭАЖ Операторы Пайдаланушыға келесі қызметтерді көрсетуді қамтамасыз етеді: (i) Төлем жасау мақсатында Пайдаланушының Есептік жазбасына қол жеткізуді қамтамасыз ету; (ii) жасалған Төлемдер туралы жиынтық ақпаратты жинау, өңдеу, сақтау және Пайдаланушыға ұсыну; (iii) Пайдаланушының тапсырмасы бойынша Мерчанттарды жасалған Төлемдер туралы хабардар ету; сондай-ақ осыларға тікелей байланысты және оларды тиісті түрде көрсету үшін қажетті өзге де ақпараттық-технологиялық қызметтер. «PayGate» электрондық ақша жүйесі Пайдаланушының Есептік жазбасын тіркеуге және оны басқаруға мүмкіндік береді. ЭАЖ-нің жұмысын ұйымдастыру және тараптардың өзара құқықтары мен міндеттемелерін есепке алу қызметтерін көрсету Оператор арқылы жүзеге асырылады. Жүйенің пайдаланушылық интерфейстерінде (WEB-сайтта, Терминал интерфейстерінде) «PayGate» электрондық ақша жүйесін білдіру үшін «электрондық әмиян «ePG», «әмиян «PGw» терминдері баламалы түрде қолданылады.

III. Оферта акцепттеу тәртібі

3.1. Оферта акцепті және Пайдаланушының Есептік жазбасын тіркеу үшін Пайдаланушы ҚР аумағындағы ұялы байланыс операторымен өз атына рәсімделген жарамды ұялы байланыс қызметтері туралы шартқа ие болуы тиіс. Бұл шарт Пайдаланушыға өзінің Абоненттік нөмірін пайдалана отырып SMS және USSD хабарламаларын жіберу және қабылдау мүмкіндігін қамтамасыз етуі керек.

3.2. Төменде көрсетілген әрекеттердің кез келгенін физикалық тұлға орындаған сәттен бастап, Оператор Оферта акцептін алынған деп есептейді:

3.2.1. Пайдаланушының ЭАЖ-де өз Есептік жазбасын өз бетінше тіркеуі. Есептік жазбаны тіркеу Терминал арқылы және/немесе ИТС Интернет арқылы WEB-сайтта және/немесе мобильді қосымшада жүзеге асырылуы мүмкін.

3.2.2. Абоненттік нөмірді электрондық әмиянның идентификаторы (login) ретінде пайдалану үшін көрсете отырып, Агенттен/Төлем субагентінен электрондық ақшаны бірінші рет сатып алу.

3.3. Пайдаланушы 3.2. тармақтарында көзделген талаптарды орындағаннан кейін ЭАЖ-ні пайдалану құқығына ие болады. Пайдаланушының Есептік жазбасын өз бетінше тіркеу келесідей тәртіппен жүзеге асырылады:

3.3.1. Терминал және (немесе) өзге төлем қабылдау пункттері арқылы тіркелу үшін:

а) Терминал интерфейсінде «Электрондық ақша» – «PayGate әмияны» бөлімін таңдау;

б) Абоненттік нөмірді енгізу. Көрсетілген нөмір Пайдаланушының ЭАЖ-ні пайдалану кезіндегі пайдаланушы аты (login) және Әмиян идентификаторы ретінде пайдаланылады;

в) Аутентификациялық деректері бар SMS-хабарлама алынғаннан кейін, осы деректерді төлем формасына енгізу;

г) Әмиян Балансын толықтыру.

Осы арқылы жүйеде көрсетілген Абоненттік нөмірге бұрын әмиян тіркелмеген болса, жаңа электрондық әмиян тіркеледі.

Оператор бұл тұлғаға «PayGate» электрондық ақша жүйесінде электрондық әмиян ашылғаны туралы және әмиянның идентификациялық коды туралы хабарлама жібереді. Әмиянды әрі қарай пайдалану үшін жеке тұлға 3.3.2.–3.3.3. тармақтарында көзделген әрекеттерді орындауы қажет.

3.3.2. WEB-сайт арқылы тіркелу үшін:

а) Интернет-браузердің мекенжай жолына www.paygate.kz электрондық мекенжайын енгізу;

б) Тіркеу формасына Абоненттік нөмірді енгізу; Пайдаланушы көрсеткен Абоненттік нөмір ЭАЖ-ні пайдалану кезінде Пайдаланушының аты (login) және Әмиян идентификаторы ретінде пайдаланылады;

в) осы Оферта шарттарымен танысу және оларды қабылдау;

г) Аутентификациялық деректерді қамтитын SMS-растауды алғаннан кейін, осы деректерді тіркеу формасына енгізу.

3.3.3. «PayGate» мобильді қосымшасы арқылы тіркелу тәртібі:

а) «PayGate» мобильді қосымшасын орнату;

б) тіркеу формасына Абоненттік нөмірді енгізу; көрсетілген Абоненттік нөмір Пайдаланушының аты (login) және Әмиян идентификаторы ретінде ЭАЖ-ні пайдалану барысында қолданылады;

в) осы Оферта шарттарымен танысу және оларды қабылдау;

г) Аутентификациялық деректері бар SMS-растауды алғаннан кейін, осы деректерді тіркеу формасына енгізу.

Тіркеу Пайдаланушының Оператордан алған SMS-растаудағы Аутентификациялық деректерді дұрыс енгізген сәттен бастап аяқталған болып есептеледі.

3.4. Осы Оферта шарттарын акцепттеуге бағытталған әрекеттерді орындай отырып, Пайдаланушы осы Оферта талаптарын қабылдайды.

3.5. 3.3-тармақтарда көзделген әрекеттерді орындау нәтижесінде Пайдаланушыға электрондық әмиян ашылады және жеке Есептік жазба бекітіледі. Осы сәттен бастап Пайдаланушы осы Шартта көрсетілген көлемде қызметтерді алуға құқылы болады.

3.6. Жүйеде өз бетінше тіркелгеннен кейін ЭАЖ-ні әрі қарай пайдалану үшін Пайдаланушы Эмитенттен/Агенттен электрондық ақшаны келесі тәсілдердің бірімен сатып ала алады:

- а) Терминал арқылы қажетті соманы енгізу;
- б) Төлем қабылдау нүктесі арқылы енгізу;
- в) ЭАЖ WEB-сайтында және/немесе мобильді қосымшада көрсетілген өзге тәсілдер арқылы.

3.7. Пайдаланушы электрондық ақшаны қандай тәсілмен сатып алса да, енгізілетін ақша сомасы ҚР 26 шілде 2016 жылғы «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Заңына, электрондық ақшаны шығару, пайдалану және өтеу қағидаларына, ҚР Ұлттық Банкінің 31 тамыз 2016 жылғы № 202 қаулысымен бекітілген талаптарға, сондай-ақ 28 тамыз 2009 жылғы «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңына және ҚР өзге де нормативтік актілеріне сәйкес болуы тиіс.

3.8. Пайдаланушы Жүйеде өз Есептік жазбасын тіркеу және электрондық ақшаны сатып алу бойынша жоғарыда көрсетілген әрекеттердің барлығын орындаған сәттен бастап, осы Офертада және WEB-сайтта орналастырылған Қағидаларда көзделген тәртіппен ЭАЖ-ні пайдалануға құқылы болады.

ЭАЖ Операторы осы Оферта шарттарымен Шарт жасасудан Пайдаланушыға біржақты тәртіппен және себептерін түсіндірместен бас тарту құқығын өзіне қалдырады.

3.9. «PayGate» электрондық ақша жүйесіндегі Пайдаланушылардың Есептік жазба түрлері:

3.9.1. Идентификацияланбаған электрондық әмиян – жеке тұлға үшін рәсімделеді, ешқандай идентификация рәсімі жүргізілмейді, және ол осы Офертадағы 3.10-тармақта белгіленген лимиттер шегінде төлемдер жасауға арналған.

3.9.2. Жеңілдетілген түрде идентификацияланған электрондық әмиян – идентификация қашықтан, ақпараттық-коммуникациялық технологиялардың көмегімен ЭАЖ Операторы арқылы жүргізіледі, Пайдаланушының жеке сәйкестендіру нөмірі және жеке басын куәландыратын құжаттың электрондық көшірмесі тіркеледі.

3.9.3. Идентификацияланған электрондық әмиян – электрондық ақша иесінің қатысуымен немесе қашықтан ЭАЖ Операторы арқылы толық идентификация жүргізілетін әмиян.

3.10. Электрондық ақшамен операциялар бойынша лимиттер мен шектеулер

Электрондық ақша иелері	Бір операцияның ең жоғары сомасы	Электрондық әмиянда сақталатын электрондық ақшаның ең жоғары сомасы	Жұмыс күні ішінде төлемдердің ең жоғары сомасы
Идентификацияланбаған	50 АЕК	100 АЕК	100 АЕК
Жеңілдетілген түрде идентификацияланған	100 АЕК	300 АЕК	300 АЕК
Толық идентификацияланған	—	—	—

IV. ЭАЖ-ні пайдалану тәртібі, шарттары және құны

4.1. Пайдаланушының Есептік жазбасы тіркелгеннен және Электрондық ақша сатып алынғаннан кейін, Пайдаланушы ЭАЖ-ні пайдалану құқығына ие болады, оның ішінде өз Есептік жазбасының Балансына қол жеткізе отырып Төлемдер жасауға құқылы.

4.2. Төлемдер Пайдаланушымен электрондық түрде Төлемді белгілі бір Мерчанттың пайдасына және (немесе) белгілі бір Тауар үшін төлем жасауға арналған электрондық өкімді қалыптастыру, растау және Операторға жіберу арқылы жүзеге асырылады.

4.3. Төлем өкімін қалыптастыру үшін Пайдаланушы Төлем реквизиттерін ұсынады (оның ішінде: I) Электрондық ақшамен Төлем жіберілетін Төлем алушы туралы ақпарат; II) Төлемнің мақсатын айқындайтын төлем реквизиттері (Пайдаланушы мен Мерчант арасындағы шарттың нөмірі мен күні және Мерчанттың талабы бойынша төлем жасау кезінде ұсынылуы қажет өзге де деректер); III) Төлем сомасы және т.б.).

Бұл мәліметтер келесі тәсілдердің бірі арқылы енгізіледі:

а) WEB-сайттағы тиісті форманы толтыру арқылы;
б) Терминалдағы тиісті форманы толтыру арқылы;
в) Агенттердің (Төлем субагенттерінің) немесе Мерчанттардың ресурстарындағы тиісті форманы толтыру арқылы.

4.4. Төлем жасауға арналған өкімді растау төмендегі тәсілдермен жүзеге асырылады:

– Пайдаланушының Есептік жазбасы тіркелген кезде берілген Аутентификациялық деректерді енгізу арқылы;

– Пайдаланушының Аутентификациялық деректерін енгізу, сондай-ақ Төлемдерді SMS-растау қызметі арқылы жіберілген/берілген Растау кодын енгізу арқылы.

Дұрыс енгізілген Аутентификациялық деректер мен Растау кодтары тараптар үшін жасалған Төлемдердің даусыз және бізмәнді дәлелі болып табылады.

Пайдаланушы Авторизация және ЭАЖ-ні пайдалану мақсатында жіберген электрондық хабарламаларда Аутентификациялық деректерді, сондай-ақ өкімдерді қалыптастыру және жіберу үшін пайдаланылған Растау кодтарын қолдану — Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қолтаңба қоюмен тең заңды салдарлар туындатады. Осылайша рәсімделген кез келген құжаттар жазбаша нысанда жасалған құжаттар ретінде танылады.

Пайдаланушы енгізген Аутентификациялық деректердің, Оператор жіберген Растау кодтарының дұрыстығы және Төлем жасау үшін Есептік жазба Балансының жеткіліктілігі тексерілгеннен кейін, Оператор Пайдаланушы енгізген ақпаратты қабылдайды және өкімді орындауға қабылдағаны немесе орындаудан бас тартқаны туралы Пайдаланушыға хабарлайды.

4.5. ЭАЖ Операторы осы Офертада көзделген конклюденттік әрекеттерді орындау арқылы жасалатын Шарт бойынша тараптардың өзара құқықтары мен міндеттемелерінің туындауын, өзгеруін немесе тоқтатылуын Жүйеде тіркеуге міндеттенеді.

4.6. ЭАЖ Операторы осы Офертадағы 6.2.4 тармаққа сәйкес Пайдаланушыға оның Есептік жазбасы бойынша ақша шегеру (Оператор пайдасына шегерімдерді қоспағанда) және толықтыру операциялары туралы SMS-хабарламаларды Пайдаланушы тіркеу кезінде көрсеткен Абоненттік нөмірге жіберуі мүмкін. SMS-хабарламалар қызметі Офертада белгіленген тәртіппен және шарттармен көрсетіледі.

4.7. Пайдаланушының Есептік жазбасын толықтыру (Пайдаланушының электрондық ақша сатып алуы) туралы электрондық түбіртек міндетті реквизиттерді камтиды, оған қоса төмендегілермен шектелмейді:

1) Эмитенттің атауы мен реквизиттері, оның ішінде бизнес-идентификациялық нөмірі;

2) операция жасалған уақыты мен күні;

3) түбіртектің реттік нөмірі;

4) электрондық ақшаның иесінен қабылданған ақша сомасы немесе түскен төлемдер сомасы;

5) шығарылған электрондық ақшаның сомасы;

6) электрондық ақшаның иесі болып табылатын жеке тұлғаның электрондық әмиянының идентификациялық коды;

7) комиссиялық сыйақы мөлшері (егер алынатын болса).

Түбіртекте қосымша реквизиттердің көрсетілуіне жол беріледі.

4.8. Белгілі бір кезеңге арналған үзінді көшірмені электрондық немесе қағаз түрінде алу және белгілі бір операция бойынша ақпаратты қайта алу үшін Пайдаланушы Операторға жазбаша сұрау жолдауға құқылы. Сұрауда операцияның жасалған кезеңі немесе күні көрсетілуі тиіс және төмендегі құжаттардың көшірмелері қоса берілуі керек:

1) ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарттың көшірмесі (Оператор сұраудың мазмұнына қарай нотариалды куәландырылған немесе электрондық нұсқасын қабылдай алады, сондай-ақ Абоненттік нөмірді Пайдаланушының заңды пайдалануын растайтын байланыс операторынан алынған хат болуы мүмкін);

2) жеке куәліктің және/немесе паспортың көшірмесі (Оператор сұраудың мазмұнына қарай нотариалды куәландырылған немесе электрондық нұсқасын қабылдай алады).

4.9. Электрондық ақша пайдалана отырып Төлем жасалғаннан кейін, электрондық ақша иесіне операция жасалғанын растайтын сауда түбіртегі электрондық хабарлама түрінде немесе қағаз тасымалдағышта беріледі (бұдан әрі – сауда түбіртегі).

Сауда түбіртегі келесі реквизиттерді қамтиды:

1) төлем сомасы;

2) төлем жасалған уақыты мен күні;

3) сауда түбіртегінің реттік нөмірі;

4) жеке кәсіпкердің немесе заңды тұлғаның атауы (коды), жеке сәйкестендіру нөмірі, бизнес-идентификациялық нөмірі;

5) электрондық ақша жүйесінде төлемді идентификациялайтын транзакция коды немесе басқа код;

6) электрондық ақша иесінің электрондық әмиянының идентификациялық коды;

7) Оператордың байланыс телефондары, оның ішінде ұялы байланыс нөмірлері.

Сауда түбіртегінде қосымша реквизиттердің көрсетілуіне жол беріледі.

4.10. ЭАЖ Операторы Пайдаланушы мен Мерчант (Сервис жеткізуші) арасындағы мәміленің заңдылығын, оның шарттарын, жасалу, орындалу немесе бұзылу фактілері мен салдарларын, соның ішінде осындай мәміле бойынша төлемнің қайтарылуын, сондай-ақ Пайдаланушының және/немесе Мерчанттың төлеуге міндетті салықтары мен алымдарын реттемейді және бақыламайды. Оператор Мерчанттың Пайдаланушы алдындағы міндеттемелерін орындамауына байланысты (тауарды бермеу, қызметті көрсетпеу және т.б.) Пайдаланушының шағымдарын қарастырмайды. Егер Мерчант Пайдаланушы сатып алған тауарлар және/немесе қызметтер үшін ақшаны қайтару туралы өкім берсе, ақша Пайдаланушының Электрондық әмиянына қайтарылады. Бұл ретте Пайдаланушының Есептік жазбасы төмендегі типтердің біріне сәйкес болуы тиіс: жеңілдетілген түрде идентификацияланған электрондық әмиян; толық идентификацияланған электрондық әмиян. Егер Есептік жазба көрсетілген талаптарға сәйкес келмесе, Пайдаланушы Оператор белгілеген тәртіппен идентификациядан өтуге міндетті.

4.11. Пайдаланушы мен ұялы байланыс операторы арасында жасалған ұялы байланыс қызметтерін көрсету шарты бұзылып, Пайдаланушы тіркеу кезінде көрсеткен Абоненттік нөмір күшін жойған жағдайда, Пайдаланушы осы жойылған Абоненттік нөмірді қамтитын Аутентификациялық деректер арқылы ЭАЖ-ні пайдалануды тоқтатуға және осы Офертаға қосылу арқылы жасалған Шартты бұзуға міндетті.

Егер Операторда Абоненттік нөмір бойынша ұялы байланыс қызметтері шарты бұзылған деген жеткілікті негіздер болса, онда үшінші тұлғалардың Пайдаланушы туралы ақпаратқа және Жүйедегі Төлемдерге қол жеткізуін болдырмау мақсатында Оператор Пайдаланушының Есептік жазбасына қолжетімділікті бұғаттауға, Шарт әрекет еткен кезеңдегі жасалған Төлемдер туралы ақпаратты көрсетуді тоқтатуға, сондай-ақ Пайдаланушы енгізетін, жойылған Абоненттік нөмірді қамтитын Аутентификациялық деректерді қабылдамауға құқылы. Есептік жазбаға қол жеткізуді қалпына келтіру үшін Пайдаланушы осы Офертадағы 4.8-тармақта көрсетілген құжаттарды Операторға ұсынуға міндетті.

4.12. Пайдаланушы жаңа Абоненттік нөмірге қатысты ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шартты Операторға ұсынғанға дейін немесе осы Офертада көзделген тәртіппен Шартты бұзғанға дейін, егер Аутентификациялық деректер құрамында күші жойылған Абоненттік нөмір болса Оператор Пайдаланушының Есептік жазбасына қолжетімділікті бұғаттауға, сондай-ақ ЭАЖ-ні пайдалана отырып қызметтер алуды тоқтатуға құқылы.

4.13. Осы Шартты бұзу кезінде қайтарылуға жататын, Пайдаланушының Төлем жасауға қолжетімді электрондық ақшасына меншік құқығын растау тек Пайдаланушы идентификациядан өтіп, Абоненттік нөмірдің Пайдаланушыға тиесілі екенін растаған жағдайда ғана жүзеге асырылады.

4.14. Пайдаланушы Абоненттік нөмір туралы жалған мәлімет берген жағдайда, оның ішінде Жүйеде басқа тұлғаға тиесілі Абоненттік нөмірді пайдаланып тіркелген жағдайда, ұялы байланыс қызметтері туралы шарттың бұзылғаны туралы Операторды хабардар етпеген болса, Абоненттік нөмірді өзгерткен болса, немесе осы тармақ талаптарын бұзған жағдайда, Пайдаланушы өз әрекеттері салдарынан Операторға және/немесе Эмитентке, Жүйеге және/немесе үшінші тұлғаларға келтірілген зиянды толық көлемде өтеуге міндетті.

4.15. ЭАЖ Операторы Пайдаланушы 4.8-тармаққа сәйкес ұсынған құжаттарды олар түскен күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде қарайды. Егер Пайдаланушы Оператордың тиісті талабы жіберілген күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде қажетті құжаттарды ұсынбаса, ЭАЖ Операторы осы Оферта шарттарымен жасалған Шартты біржақты тәртіппен бұзуға және Пайдаланушының Есептік жазбасын бұғаттауға құқылы.

4.16. Оператор көрсететін жекелеген қызметтер үшін алынатын ақы (егер Пайдаланушыдан алынатын болса) ЭАЖ WEB-сайтында <https://payqate.kz/> мекенжайында орналастырылған Тарифтермен белгіленеді.

V. Пайдаланушының құқықтары мен міндеттері

5.1. Пайдаланушы осы Офертада көзделген көлемде, тәртіпте және шарттарда Жүйені пайдалануға құқылы.

5.2. Пайдаланушы ЭАЖ-ні өзінің Аутентификациялық деректерін пайдалана отырып өз қалауы бойынша қолдануға құқылы. Пайдаланушы WEB-сайттың кез келген элементтерін көшіруге, қайта шығаруға, сатуға, пайдалануға немесе үшінші тұлғаларға беруге, сондай-ақ ЭАЖ-ге немесе Әмиянға үшінші тұлғалардың қолжетімділігін беруге құқылы емес.

5.3. Пайдаланушының Есептік жазбасы тіркелгеннен кейін ЭАЖ-ні пайдалану құқығы ерекше және үшінші тұлғаларға берілмейді.

Пайдаланушы өз Аутентификациялық деректерін үшінші тұлғаларға берген жағдайда, ЭАЖ-ні пайдалана отырып үшінші тұлғалардың жасаған барлық әрекеттеріне, сондай-ақ Жүйеге, Операторға және Пайдаланушының Есептік жазбасына келтірілген зиян үшін толық жауап береді (оның ішінде Есептік жазбасының Балансындағы қаражат есебінен жасалған Төлемдер).

5.4. Пайдаланушы кез келген уақытта ЭАЖ-ні пайдаланудан бас тартуға құқылы, сондай-ақ WEB-сайтта көрсетілген байланыс нөмірлері және өзге байланыс құралдары арқылы Пайдаланушыларды қолдау қызметіне хабарласып, ЭАЖ-ні пайдалану қолжетімділігін уақытша бұғаттауды сұрай алады.

5.5. Пайдаланушы өзінің Аутентификациялық деректерін, Есептік жазбасы тіркелген Абоненттік нөмірі бар sim-картаны және осы sim-карта орнатылған мобильді телефонды үшінші тұлғалар қол жеткізе алмайтын жерде сақтауға міндетті.

5.6. Аутентификациялық деректер, Абоненттік нөмірі бар sim-карта немесе осы sim-карта орнатылған мобильді телефон жоғалған жағдайда, Пайдаланушы бұл фактіні анықтаған бойда Операторды дереу хабардар етуге міндетті. Хабарлау WEB-сайтта көрсетілген байланыс нөмірлері арқылы, немесе арнайы кері байланыс формасы арқылы жүзеге асырылады.

5.7. Пайдаланушы Аутентификациялық деректерін, Абоненттік нөмірі бар sim-картаны немесе мобильді телефонды жоғалтқаны туралы Операторға тиісті хабарлама түскенге дейін, ЭАЖ арқылы осы деректерді пайдалана отырып жасалған әрекеттер салдарынан Пайдаланушының Есептік жазбасына келтірілген зиян (оның ішінде Баланстан қаражаттың жұмсалуды) үшін Оператор жауапты болмайды.

Хабарлама Операторға 5.6-тармақта көрсетілген тәсілдердің бірі арқылы жолданған жағдайда, ол тиісті түрде алынған деп есептеледі.

Пайдаланушы ЭАЖ-ні рұқсатсыз пайдаланған кезеңде Пайдаланушының Аутентификациялық деректері қолданылуы салдарынан Жүйеге және/немесе Операторға келтірілген зиянды толық көлемде өтеуге міндетті.

5.8. Пайдаланушы Жүйеге қашықтан қол жеткізу үшін мессенджер бағдарламасын қолданған жағдайда, егер мессенджерде мұндай мүмкіндік қарастырылса, рұқсатсыз қолжетімділіктен қорғау үшін құпиясөз орнатуға міндетті.

5.9. Пайдаланушы ЭАЖ-ні пайдалану арқылы жасаған Төлемдері туралы ақпарат қажет болған жағдайда, Пайдаланушы ЭАЖ-ні пайдалану кезеңін көрсете отырып Операторға жазбаша сұрау жіберуге міндетті. Ақпарат тек Идентификациядан өткен Пайдаланушыға беріледі және Пайдаланушының тиісті сұрауы түскен күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде ұсынылады.

5.10. Пайдаланушы хабардар етілген және растайды: «PayGate» электрондық ақша жүйесіндегі барлық операциялар Оператор жіберген дұрыс Аутентификациялық деректер мен Растау кодтарын енгізу шартымен ғана жүзеге асырылады.

5.11. Осы Оферта талаптарымен Шарт жасасу арқылы Пайдаланушы Оператордың оның жеке деректерін жинауына және өңдеуіне осы Шарттың VII бөлімінде көрсетілген ережелерге сәйкес келісім береді.

5.12. Осы Оферта талаптарымен Шарт жасасу арқылы Пайдаланушы ұялы байланыс операторы қызметтерін алу үшін Пайдаланушының атына рәсімделген жарамды ұялы байланыс қызметтері туралы шарты бар екенін, Абоненттік нөмірді заңды пайдаланып отырғанын, тіркеу кезінде көрсетілген Абоненттік нөмір Пайдаланушының атына тіркелгенін растайды және бұл шартты Оператордың бірінші талабы бойынша ұсынуға міндеттенеді. Бұл шарт Пайдаланушының Есептік жазбасын басқару құқығын және «PayGate» электрондық ақша жүйесінде тіркелген Пайдаланушы Балансындағы электрондық ақшаға меншік құқығын растау үшін қажет. Пайдаланушы 10 (он) жұмыс күні ішінде Абоненттік нөмірдің өзгергені немесе Абоненттік нөмірдің Пайдаланушыға тиесілі екенін растауды мүмкін емес ететін кез келген заңдық фактілер туралы Операторды хабардар етуге міндетті, және ұялы байланыс қызметтері туралы шарттың немесе оның тиісті түрде куәландырылған көшірмесін ұсынуға міндетті.

5.13. Осы Оферта талаптарымен Шарт жасасу арқылы Пайдаланушы Операторға (немесе Оператор тартқан үшінші тұлғаға) төмендегі мақсаттарда Пайдаланушыға хабарламалар жіберуге құқық және келісім береді. Хабарламалар Абоненттік нөмірге

және/немесе Пайдаланушы тіркеу кезінде көрсеткен электрондық пошта мекенжайына жіберілуі мүмкін:

а) ЭАЖ-ні, соның ішінде Төлемдерді қауіпсіз пайдалану деңгейін арттыру мақсатында;

б) Пайдаланушыларды Оператор және/немесе Жүйенің басқа қатысушылары ұсынатын жаңа тауарлар, өнімдер, қызметтер және сервистер туралы хабардар ету үшін;

в) жарнамалық және ақпараттық сипаттағы хабарламаларды жіберу үшін (үшінші тұлғалардың тауарлары мен қызметтері туралы), мұндай хабарламаларды Пайдаланушы e-mail арқылы келетін сервис веб-сілтемесі арқылы бас тарту құқығымен;

г) Пайдаланушының Есептік жазбасы Балансы бойынша сұралған операцияларды растау туралы ақпараттық сұраулар жіберу үшін;

д) электрондық ақшамен Төлем жасалған Мерчанттың тапсырмасы бойынша қосымша ақпарат жіберу үшін.

VI. Құпиялылық және қауіпсіздік

6.1. Тараптар ЭАЖ-де алмасылатын немесе ЭАЖ-ні пайдалану барысында қолжетімді болатын ақпарат пен құжаттардың қауіпсіздігі мен қорғалуын қамтамасыз ету үшін барлық қажетті шараларды қабылдауға міндеттенеді.

6.2. Пайдаланушы өз Аутентификациялық деректерінің құпиялылығын сақтау, рұқсатсыз пайдалануды болдырмау және үшінші тұлғалардың рұқсатсыз қол жеткізуінен қорғау үшін барлық қажетті шараларды өз бетінше қабылдауға міндетті.

6.2.1. Пайдаланушы өз Аутентификациялық деректерін үшінші тұлғаларға хабарламауға міндетті.

6.2.2. Пайдаланушы парольдің қолданылу мерзімі аяқталған жағдайда немесе Оператор тарапынан мәжбүрлі түрде жойылған жағдайда, ЭАЖ WEB-сайтындағы және/немесе мобильді қосымшадағы тиісті бөлімде парольін дербес өзгерту және сақтау шараларын қамтамасыз етуге міндетті. Құпия сөзді өзгерту Пайдаланушы Жүйеде тіркеу кезінде көрсеткен Абоненттік нөмірді және (Пайдаланушы көрсеткен жағдайда) электрондық пошта мекенжайын (e-mail) Аутентификациялық деректер ретінде пайдалану арқылы жүзеге асырылады.

6.2.3. Қашықтан қол жеткізу арналары арқылы үшінші тұлғалардың құқықсыз қол жеткізуін және Пайдаланушының Аутентификациялық деректерінің рұқсатсыз пайдаланылуын болдырмау мақсатында, Пайдаланушы ЭАЖ-ге қол жеткізу үшін пайдаланатын техникалық құрылғыларға антивирус бағдарламалық жасақтамасын орнатуға және оны уақытылы жаңартып отыруға міндетті. Егер Пайдаланушының антивирус бағдарламасын қолданбауы, лицензияланбаған (заңсыз алынған) антивирусты қолдануы немесе қатер сигнатураларын уақытылы жаңартпауы салдарынан үшінші тұлғалар Пайдаланушының Аутентификациялық деректеріне рұқсатсыз қол жеткізсе, сондай-ақ осының салдарынан Пайдаланушының Есептік жазбасына (оның ішінде Балансындағы электрондық ақша есебінен Төлемдердің жасалуы) зиян келтірілсе, 5.6-тармақта көрсетілген тиісті хабарлама Операторға түскенге дейін Оператор бұл зиян үшін жауапты болмайды.

6.2.4. ЭАЖ-де Пайдаланушының Есептік жазбасы тіркелген сәттен бастап Пайдаланушыға ЭАЖ-ні пайдалана отырып жасалатын операцияларға (Төлемдерге) арналған SMS-растау қызметі автоматты түрде қосылады. Дегенмен, егер Операторда жасалатын Төлемнің заңсыз екендігіне күдік туындамаса және Пайдаланушы дұрыс Аутентификациялық деректерді енгізсе, ЭАЖ Операторы Растау кодын жібермеу құқығын өзіне қалдырады. SMS-растау қызметі тегін болып табылады және ЭАЖ арқылы Төлемдердің қауіпсіздігін арттыру мақсатында ұсынылады. Егер Операторда үшінші тұлғаның Пайдаланушының Есептік жазбасына рұқсатсыз қол жеткізгеніне негіз бар болса, Оператор Төлемдерді SMS-растау қызметін қайта қосуға құқылы. Бұл қызмет

Пайдаланушы осы қызметтен қайтадан бас тартқанға дейін ұсынылады. SMS-растауды қайта қосу Оператордың құқығы болып табылады, міндеті емес.

6.2.1–6.2.4 тармақтарда көрсетілген талаптар ЭАЖ-ні пайдалану үшін маңызды (елеулі) талаптар болып табылады. Пайдаланушы осы талаптар орындалмаған жағдайда Пайдаланушы Балансынан электрондық ақшаның рұқсатсыз шегерілуіне байланысты Операторға шағым жасау құқығынан айырылатынын түсінеді және хабардар болады. Егер Пайдаланушының Есептік жазбасына қолжетімділік бұғатталған болса, SMS-растау қызметі көрсетілмейді.

Оператор қызметтерді көрсету үшін үшінші тұлғаларды тартуға құқылы.

Оператор SMS-хабарламаларды электрондық ақшамен операция жасалған сәтте, нақты уақыт режимінде, дереу жібереді.

Қызмет тиісті түрде көрсетілген деп есептеледі, егер SMS-хабарлама Оператор (немесе оның тартқан үшінші тұлғасы) арқылы Пайдаланушының ұялы байланыс операторының SMS-орталығына Пайдаланушының дұрыс Абоненттік нөміріне жеткізілген болса.

Пайдаланушы келесі жағдайды біледі және келіседі: SMS-хабарламалар тек төмендегі жағдайларда ғана жеткізіледі: Пайдаланушының Абоненттік нөмірі қосұлы болса; ұялы байланыс операторының қамту аймағында болса; Пайдаланушы қолданатын тарифтің техникалық талаптарына сәйкес келсе.

Егер осы тармақта аталған себептер бойынша Пайдаланушы SMS-хабарлама ала алмаса, Оператор Қызметті тиісінше көрсетілген деп саналады.

6.2.5. Жүйеде Пайдаланушының Есептік жазбасы тіркелген сәттен бастап, оған Баланс бойынша операциялар туралы SMS-хабарлама қызметі ұсынылады. SMS-хабарламалар Офертада көзделген тәртіппен және шарттармен беріледі және Пайдаланушының Балансындағы ақша қозғалысы туралы ақпараттандыруға, сондай-ақ электрондық ақшамен Төлемдер жасау қауіпсіздігін арттыруға бағытталған.

6.3. Оператор Пайдаланушының жеке деректері мен Пайдаланушы туралы өзге ақпараттың құпиялылығын сақтауға міндеттенеді, бұл ақпарат ЭАЖ-ні Пайдаланушы пайдаланған кезде Операторға белгілі болған. Құпиялылық тек төмендегі жағдайларды қоспағанда бұзылмайды:

- мұндай ақпарат жалпыға қолжетімді болған жағдайда;
- ақпарат Пайдаланушының талабы бойынша немесе оның келісімімен жария етілген жағдайда;
- ақпарат Мерчанттарға, Пайдаланушы электрондық ақшамен Төлем жасаған тұлғаларға, осы Оферта талаптарымен жасалған Шарттың орындалуы үшін және (немесе) қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнаманың талаптарын сақтау мақсатында қажетті көлемде берілуге тиіс болған жағдайда;
- ақпаратты жариялау заңнамада көзделген негіздер бойынша, күдік тудыратын мәмілелер бойынша, сондай-ақ сот немесе уәкілетті мемлекеттік органдардан түскен сұрау бойынша талап етілетін жағдайда.

6.4. Тараптар төмендегі міндеттемелерді өздеріне алады:

- Жүйе арқылы заңсыз қаржы операцияларын, заңсыз сауда операцияларын, қылмыстық жолмен алынған кірістерді жылыстату операцияларын және Қазақстан Республикасының заңнамасын бұза отырып кез келген өзге операцияларды жасамау;
- заңсыз сауда, заңсыз қаржы операциялары, қылмыстық жолмен алынған кірістерді жылыстатуға бағытталған әрекеттердің алдын алу.

6.5. Оператор Пайдаланушының әрекеттерінің заңдылығына күмән туған жағдайда немесе Пайдаланушының әрекеттері осы Оферта талаптарына сәйкес келмеген жағдайда электрондық ақшамен Төлем жасауға (ЭАЖ-ні пайдалану қолжетімділігін бұғаттауға) бас тарту құқығын өзіне қалдырады. Бұл ретте Оператор Пайдаланушыдан төмендегілерді талап етуге құқылы:

■ Пайдаланушының электрондық ақшаны пайдалана отырып жасаған операциялары туралы қосымша ақпарат беру (оның ішінде қағаз жеткізгіштегі құжаттар);

■ Пайдаланушыны сәйкестендіретін деректерді қамтитын құжаттарды (олардың нотариалды куәландырылған көшірмелерін) ұсыну;

■ Пайдаланушы тіркеу кезінде көрсеткен Абоненттік нөмірдің Пайдаланушы атына тіркелгенін растайтын ұялы байланыс операторымен жасалған шарттың нотариалды куәландырылған көшірмесін немесе ұялы байланыс операторынан корпоративтік нөмірдің Пайдаланушыға берілгенін растайтын түпнұсқа хатты ұсыну. Егер Абоненттік нөмір корпоративтік болса, Пайдаланушы заңды тұлға немесе жеке кәсіпкерден аталған нөмірдің Пайдаланушыға берілгенін растайтын құжатты ұсынуға міндетті. Оператор осы тармақта көрсетілген ақпарат пен құжаттар ұсынылған және бағаланған сәтке дейін Пайдаланушының Есептік жазбасын бұғаттан шығармауға құқылы. Құжаттарды бағалау Операторға олар түскен күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде жүзеге асырылады. Пайдаланушы осы құжаттарды ұсынудан бас тартқан жағдайда, сондай-ақ ұсынылған құжаттар немесе Пайдаланушының операцияларын талдау ЭАЖ-ні пайдаланудың осы Оферта талаптарын және (немесе) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын бұзатынын көрсетсе, Оператор Оферта талаптарымен жасалған Шартты біржақты тәртіппен бұзу құқығына ие.

6.6. Пайдаланушы ЭАЖ-ні жүйелі түрде пайда алу немесе кірісті жасыру мақсатында пайдалануға құқылы емес. Пайдаланушы тіркеусіз немесе тіркеу талаптарын бұза отырып, лицензиялық талаптарды бұза отырып, сондай-ақ есеп айырысу тәртібін бұза отырып кәсіпкерлік қызметпен айналысу үшін қылмыстық және әкімшілік жауапкершілік бар екенін біледі. Пайдаланушы ЭАЖ-ні кез келген тұлғалардың, соның ішінде коммерциялық емес және қоғамдық ұйымдардың, саяси немесе қоғамдық қызметін қаржыландыру үшін пайдалануға құқылы емес (діни және қайырымдылық ұйымдарды қоспағанда, олар заңнама талаптарына сәйкес тіркелген болуы керек). Осы тармақ бұзылған жағдайда Оператор ЭАЖ-ні пайдалану қолжетімділігін бұғаттауға және/немесе ЭАЖ-ні пайдалану туралы Шартты бұзуға құқылы.

6.7. Оператор Пайдаланушының жеке деректерінің құпиялылығын қорғауды тұрақты түрде қамтамасыз етуге міндетті. Ақпаратты жариялау тек Пайдаланушыдан алдын ала алынған келісіммен немесе Пайдаланушыға осы ақпарат алынған сәтте хабарланған жағдайларда ғана рұқсат етіледі. Оператор Пайдаланушы туралы ақпаратты үшінші тұлғаларға тек Пайдаланушы сол тұлғалардың тауарларына, жұмыстарына немесе қызметтеріне қызығушылық танытқан жағдайда ғана ұсынуға құқылы. Жеке деректерді өңдеу туралы ақпаратты алу мақсатында, Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 21 мамырдағы №94-V «Жеке деректер және оларды қорғау туралы» Заңының 10-бабына сәйкес, сондай-ақ құпия ақпаратқа жататын өзге деректерге қатысты Оператор Пайдаланушыдан сұрау салумен қатар Есептік жазбаның Пайдаланушыға тиесілі екенін растайтын құжаттардың көшірмелерін ұсынуды талап етуге құқылы.

6.8. Егер Операторда Пайдаланушының Аутентификациялық деректерін пайдалану арқылы үшінші тұлғалардың Пайдаланушының Есептік жазбасына рұқсатсыз қол жеткізгені (немесе рұқсатсыз қол жеткізуге әрекет жасалғаны) туралы күдік туындаса, не құпия сөздің қолданылу мерзімі аяқталса, Оператор Пайдаланушыға құпия сөзді ауыстыруды ұсынады. Бұл туралы Оператор Пайдаланушыны Жүйеде тіркелу кезінде көрсеткен Абоненттік нөмірге SMS-хабарлама жіберу арқылы, құпия сөздің күшін жоюдан кейін Пайдаланушы алғаш рет Операторға жүгінген сәтте хабардар етеді.

6.9. Оператор Пайдаланушыны қосымша хабарландырусыз кез келген уақытта ЭАЖ-ні пайдалану қауіпсіздігі бойынша қосымша шараларды әзірлеуге және енгізуге құқылы. Мұндай қауіпсіздік шаралары және (егер қолданылса) оларды енгізуге байланысты Пайдаланушының әрекеттері туралы ақпарат Оператордың WEB-сайтында орналастырылады.

6.10. Пайдаланушы осы Оферта бөлімдері V және VI бойынша міндеттемелерді бұзған жағдайда, оның ішінде күмәнді операцияларды жасаған кезде, сондай-ақ өзге жағдайларда, Оператор өз қалауы бойынша Пайдаланушыны алдын ала ескертусіз ЭАЖ-ні пайдалану қолжетімділігін бұғаттауға құқылы:

а) Пайдаланушы бұзушылықты жойғанға дейін (оның ішінде Оператор сұратқан құжаттар мен ақпаратты ұсынғанға дейін); немесе

б) мерзімсіз, осы Шартты бұза отырып.

6.11. Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Офертада көзделген жағдайларда Оператор Пайдаланушының Есептік жазбасы Балансынан Төлемдер бастауға және өзге операциялар жүргізуге құқылы.

6.12. Оператор Пайдаланушының мүлкіне (электрондық ақшасына) тыйым салу туралы қаулыны алған жағдайда, Пайдаланушының Есептік жазбасына қолжетімділікті бұғаттауға құқылы.

VII. Жеке деректерді қорғау

7.1. Осы Шарттың талаптарымен келісу (қабылдау) арқылы Пайдаланушы Оператор мен Эмитентке өзінің жеке деректерін жинауға, өңдеуге, сақтауға және беруге келісім береді. Осы әрекеттерді орындау арқылы Пайдаланушы өзінің жеке деректеріне қатысты кез келген операцияларды (әрекеттерді) автоматтандыру құралдарын қолданумен немесе қолданусыз орындауға келісім береді, оның ішінде: жинау, жазу, жүйелеу, жинақтау, сақтау, нақтылау (жаңарту, өзгерту), алу, пайдалану, беру (тарату, ұсыну, қолжетімділік беру), иесіздендіру, бұғаттау, жою, жеке деректерді жою. Бұл келісім Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 21 мамырдағы №94-V «Жеке деректер және оларды қорғау туралы» Заңының 7, 8, 10, 12, 14-баптарына, сондай-ақ 16-бапқа сәйкес Оператордың Пайдаланушы жеке деректерін Қазақстан Республикасының аумағында үшінші тұлғаларға беру құқығына негізделеді.

7.2. Жеке деректерді жинау Оператор және Эмитентпен Шарт жасасу, оны орындау, сондай-ақ қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнаманың талаптарын орындау мақсатында жүзеге асырылады.

7.3. Пайдаланушы осы Шартта белгіленген тәртіппен тіркелу барысында осы Шарттың талаптарымен келісу арқылы жеке деректерді электрондық құжат түрінде жинауға және өңдеуге келісім береді.

7.4. Пайдаланушы жеке деректерді жинауға және өңдеуге берген келісімді, егер мұндай бас тарту Қазақстан Республикасының заңдарына қайшы келсе немесе Пайдаланушының орындамаған міндеттемелері болған жағдайда, кері қайтара алмайды.

7.5. Осы Бөлімнің ережелері Пайдаланушының жеке деректерді жинауға және өңдеуге келісімі туралы мәтінге теңестіріледі. Бұл келісім Оператор мен Эмитенттің жеке деректерді кез келген мақсатта пайдалану жағдайларына таралады, оның ішінде техникалық қолдау қызметіне келіп түскен Пайдаланушы қоңыраулары мен өтініштерін өңдеу кезінде де қолданылады.

7.6. Оператор Пайдаланушының жеке деректерінің қорғалуын төмендегі тәсілдермен қамтамасыз етеді:

- Пайдаланушының жеке деректеріне рұқсатсыз қол жеткізуді болдырмау;
- рұқсатсыз қол жеткізу алдын ала болдырылмаған жағдайда, Пайдаланушының жеке деректеріне рұқсатсыз қол жеткізу фактілерін уақтылы анықтау;
- Пайдаланушының жеке деректеріне рұқсатсыз қол жеткізудің теріс салдарын барынша азайту;
- электрондық ақпараттық ресурстарда сақталатын, өңделетін және таратылатын шектеулі қолжетімді жеке деректерге қатысты, олар сақталатын және өңделетін

процестердің қорғалуын тексеру мақсатында, уәкілетті орган белгілеген тәртіппен мемлекеттік техникалық қызметке информатизация объектілеріне қолжетімділік беру.

VIII. Дауларды реттеу

8.1. «PayGate» электрондық ақша жүйесін пайдалану барысында Тараптардың осы Оферта талаптарымен жасалған Шарт бойынша міндеттемелерін орындауына байланысты туындайтын барлық даулар міндетті түрде сотқа дейінгі тәртіппен, осы Офертаға №1 Қосымшада белгіленген Ережелерге сәйкес, Оператор тарапынан қаралуға жатады.

8.2. Егер дауды сотқа дейінгі тәртіппен (Офертаға №1 Қосымшада бекітілген тәртіппен) бейбіт жолмен шешу мүмкін болмаса, даулар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес сот тәртібімен түпкілікті шешіледі. Бұл ретте Тараптар сот талқылауы барысында сотқа дейінгі тәртіпте келтірілген дәлелдермен немесе аргументтермен шектелмейді.

8.3. Сотқа дейінгі тәртіпте келісімге қол жеткізу мүмкін болмаған жағдайда, даулар Қазақстан Республикасының сот органдарында қаралады.

8.4. Пайдаланушы осы Шарт бойынша өз құқықтары мен міндеттерін үшінші жаққа беруге құқылы емес.

IX. Өзге шарттар

9.1. Осы Оферта талаптарымен жасалған Оператор мен Пайдаланушы арасындағы Шартқа Қазақстан Республикасының заңнамасы қолданылады.

9.2. Егер өзгелерді жариялау кезінде олардың күшіне ену мерзімі бөлек көрсетілмесе Офертаға өзгерістер мен толықтырулар 9.2.1–9.2.4 тармақтарда көзделген тәртіппен енгізіледі. Оператор енгізілген өзгерістердің Оферта жарияланғанға дейінгі қатынастарға да қолданылатынын белгілеуге құқылы.

9.2.1. Оператор Офертаға өзгерістер мен/немесе толықтырулар енгізілгені туралы Пайдаланушыны оларды ЭАЖ WEB-сайтында және/немесе мобильді қосымшада жариялау арқылы хабардар етеді. Егер өзгерістер туралы хабарламада немесе Оферта мәтінінде өзгеше көрсетілмесе Шарт талаптары өзгерген жағдайда, өзгерістер Шарттың жаңартылған нұсқасы WEB-сайтта немесе мобильді қосымшада жарияланған сәттен бастап күшіне енеді.

9.2.2. Оператор 9.2.1-тармаққа сәйкес өзгерістер/толықтыруларды жариялаған күннен бастап Пайдаланушы төмендегі тәсілдердің бірімен Оператор ұсынған өзгерістерді және/немесе толықтыруларды қабылдауға (акцепттеуге) құқылы:

- жаңа Оферта талаптарына сәйкес электрондық ақшаны пайдалана отырып Төлем жасау немесе өзге операцияларды орындау арқылы;

- Оператор ұсынған өзгерістерге/толықтыруларға Пайдаланушының келісімін білдіруі — Пайдаланушының Оператор ұсынған өзгерістерге/толықтыруларға жазбапа түрде қарсылық білдірмеуі арқылы.

Пайдаланушы жаңа Оферта редакциясы немесе оған енгізілген өзгерістер/толықтырулар жарияланған күннен бастап 30 күнтізбелік күн ішінде Оператор ұсынған өзгерістерге/толықтыруларға келіспейтінін хабарлауға құқылы. Хабарлама WEB-сайтта көрсетілген байланыс арналары арқылы жіберіледі.

Өзгерістерге/толықтыруларға келіспеу Шарттың бұзылуына және Пайдаланушының ЭАЖ-ні пайдалануды тоқтатуына әкеп соғады.

9.2.3. Оператордың ұсынысын (офертасын) Пайдаланушының алуы қамтамасыз етілуі үшін, Пайдаланушы кемінде әр 5 (бес) күн сайын WEB-сайтқа кіріп, Офертаға енгізілген өзгерістер мен толықтырулар туралы ақпаратты қарауға міндеттенеді.

9.2.4. Оферта және оған сәйкес Шарт Оператор өзгертілген Оферта жобасын WEB-сайтта орналастырған сәттен бастап 3 (үш) күн өткен соң өзгертілген деп есептеледі.

9.3. Пайдаланушының Шарт талаптарын бұзған жағдайда немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген өзге де негіздер бойынша Оператор Шартты бұзуға құқылы. Оператордың бастамасы бойынша Шарт бұзылған кезде, Пайдаланушыға Оператор тіркеу кезінде көрсетілген электрондық пошта мекенжайына (e-mail) және/немесе Оператор таңдаған өзге тәсілмен хабарлама жібереді. Егер Шарт бұзылған сәтте Пайдаланушының Есептік жазбасы Балансында электрондық акша қалдығы болса, Пайдаланушы бұл қалдыққа қатысты өз еркімен тиісті өкім (әрекет) жасауға міндетті.

9.4. Пайдаланушы Шарттың барлық шарттары оған түсінікті екенін және оларды ешқандай ескертусіз, толық көлемде қабылдайтынын кепілдендіреді.

9.5. Пайдаланушы «PayGate» электрондық акша жүйесін осы Оферта мен Қағидаларда көзделген мақсаттардан өзге мақсаттарда пайдаланбауға кепілдік береді.

9.6. Пайдаланушы ЭАЖ мен WEB-сайтты пайдалану кезінде жасайтын барлық әрекеттердің жасалу уақыты Астана қаласының жергілікті уақыты бойынша айқындалады.

9.7. Егер Оператор Пайдаланушының осы Оферта талаптарын бұзған жағдайында әрекетсіз қалса, бұл Оператордың өз мүдделерін кейін қорғау құқығынан айырылуын білдірмейді және болашақта Пайдаланушы тарапынан осындай немесе ұқсас бұзушылықтар жасалған жағдайда Оператордың құқықтарынан бас тартқанын білдірмейді.

9.8. Пайдаланушы осы Оферта талаптарымен жасалған Шартты төмендегі тәсілдердің бірімен бұза алады:

9.8.1. WEB-сайтта көрсетілген телефондар немесе өзге байланыс құралдары арқылы Пайдаланушыларды қолдау қызметіне жүгіну; немесе

9.8.2. WEB-сайттағы және/немесе мобильді қосымшадағы Пайдаланушы Есептік жазбасының интерфейсінде орналасқан арнайы нысанның барлық өрістерін дұрыс толтыру арқылы.

9.9. Осы Оферта талаптарымен жасалған Шарт бойынша Оператордың міндеттемелері келесі жағдайлардың біреуі орын алған кезде тоқтатылған деп есептеледі, ал Шарт автоматты түрде бұзылған болып саналады:

а) Статусы «белсенді емес Пайдаланушы» болып табылатын Пайдаланушының Есептік жазбасының Балансында электрондық акша қалдығы болмаған жағдайда;

б) Есептік жазба Балансында электрондық акша болмаған Пайдаланушыға «белсенді емес Пайдаланушы» Статусы берілген жағдайда.

9.10. Шартты бұзудың барлық жағдайларында міндетті қосымша талап — Тараптар арасында осы Шарттан туындайтын және оның орындалуына байланысты қалыптасқан орындалмаған міндеттемелердің болмауы.

9.11. Пайдаланушының Жүйені және Оператордың сайттарын пайдалана отырып жасайтын барлық әрекеттерінің жасалу уақыты Астана қаласының уақыты бойынша айқындалады.

9.12. Осы Шартпен реттелмеген барлық мәселелер бойынша, сондай-ақ Шартты орындау барысында туындайтын дауларды шешу кезінде Тараптар Жүйенің Қағидаларын және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын басшылыққа алады.

9.13. Осы Шарттың бір немесе бірнеше ережелері қандай да бір себеппен жарамсыз немесе заңдық күшке ие емес деп танылған жағдайда, мұндай жарамсыздық Шарттың өзге ережелерінің жарамдылығына әсер етпейді және олар өз күшінде қала береді.

«PayGate» электрондық ақша жүйесін пайдалану туралы Қоғамдық шарт (Оферта)-тың № 1 қосымшасы

Дауларды сотқа дейін реттеу тәртібі

Оферта талаптарына сәйкес осы Дауларды сотқа дейін реттеу тәртібі (бұдан әрі – «Тәртіп») көзделеді және Тараптардың осы Шарт бойынша міндеттемелерін орындауына байланысты «PayGate» электрондық ақша жүйесін пайдалану кезінде туындайтын даулар бойынша өзара әрекеттесу рәсімдерін айқындайды.

1. Пайдаланушылардың Претензияларын қабылдау тәртібі

«PayGate» электрондық ақша жүйесін пайдалану барысында даулар туындаған жағдайда, Пайдаланушы Операторға даулы жағдайды сипаттайтын еркін нысандағы жазбаша өтінішпен (бұдан әрі – «Претензия») келесі тәсілдердің бірімен жүгінуге міндетті:

1.1.1. оны мына мекенжайға пошта арқылы жолдау: Алматы қ., әл-Фараби даңғ., 17/1, к5Б, 14-қабат;

1.1.2. Оператордың кеңсесіне жеке өзі жүгіну арқылы және көрсетілген мекенжайға қолма қол тапсыру арқылы: Алматы қ., әл-Фараби даңғ., 17/1, к5Б, 14-қабат.

1.2. 1.1-тармақта көрсетілген тәсілдердің кез келгенімен Пайдаланушының Претензиясы Операторға жолданған жағдайда, ол Оператор тарапынан кіріс корреспонденциясының күні мен реттік нөмірі беріліп тіркелуге тиіс.

1.3. Пайдаланушы Претензиясының Оператор тарапынан қабылдану күні – Пайдаланушы өтінішінің нақты тіркелген күні болып есептеледі.

1.4. Пайдаланушыларды техникалық қолдау қызметіне телефон арқылы жүгіну, WEB-сайттағы кері байланыс нысаны арқылы хабарлама жіберу Операторға Претензия жолдау болып табылмайды және сотқа дейін дауларды реттеу ретінде қарастырыла алмайды.

1.5. Пайдаланушы Операторға жолдаған барлық Претензияларға Пайдаланушы өтініште көрсетілген фактілерді растайтын тиісті түрде ресімделген құжаттардың көшірмелерін, сондай-ақ Пайдаланушының Есептік жазбасына заңды иелік етуін растайтын келесі құжаттарды қоса тіркеуге міндетті:

1.5.1. Пайдаланушының жеке басын куәландыратын құжаттың нотариалды куәландырылған көшірмесі;

1.5.2. Пайдаланушыға Есептік жазба тіркелген Абоненттік нөмірді пайдалануға құқық беретін, ұялы байланыс операторымен жасалған шарттың нотариалды куәландырылған көшірмесі немесе Абоненттік нөмірдің Пайдаланушы атына тіркелгенін растайтын ұялы байланыс операторынан алынған түшнұсқа хат.

2. Пайдаланушының Претензиясын қарау және жауап дайындау тәртібі

2.1. Оператор Пайдаланушының Претензиясын қарастырып, Пайдаланушыға тиісті жауапты Претензия түскен күннен бастап 10 (он) күн ішінде дайындап жолдауға тиіс.

2.2. Пайдаланушының Претензиясын тиісті қарау және толық жауап дайындау үшін ЭАЖ Операторы:

2.2.1. дауды жан-жақты зерттеу мақсатында құзыретті құрылымдық бөлімшелердің қызметкерлерін тартады, түсініктемелер, қосымша мәліметтер және дауға қатысты өзге ақпарат жинайды;

2.2.2. Пайдаланушыдан қосымша құжаттарды (немесе олардың көшірмелерін), түсініктемелерді және өзге де ақпаратты сұратады және алады. Оператор сұраған ақпарат пен құжаттарды Пайдаланушы сотқа дейін дауды реттеу мақсатында ұсынуға міндетті;

2.2.3. алынған барлық түсініктемелер мен мәліметтерді мұқият талдап, толық әрі дәлелді жауап дайындау үшін зерттейді;

2.2.4. Пайдаланушыға оның Претензиясына уәжді жазбаша жауап дайындайды.

3. Пайдаланушыға жауап жіберу тәртібі

3.1. Пайдаланушы Претензияға жауап алудың келесі тәсілдерінің бірін таңдай алады:

3.1.1. 1.1.2-тармақта көрсетілген мекенжай бойынша қағаз жеткізгіштегі жауапты қолма қол алу;

3.1.2. Претензияда Пайдаланушы көрсеткен мекенжайға пошта арқылы жауап жіберу.

4. Өзге шарттар

4.1. Осы Тәртіп Офертадан ажырамас бөлік болып табылады. Тәртіпте көзделмеген барлық жағдайларда Тараптар Офертамен, Қағидалармен және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен басшылыққа алады.