



УТВЕРЖДЕНО
Директором ТОО «QIWI Kazakhstan»
(Киви Казахстан)
Н. Абулгазиевой
Приказ №31-ОД от 14.11.2023 года

**Публичная оферта ТОО «QIWI Kazakhstan» (Киви Казахстан)
об оказании физическим лицам услуг, направленных на обеспечение
взаимодействия при совершении Оплат или получения Выплат с
использованием Системы**

1. Термины и определения

Авторизация - операция авторизации это проверка действительности Платежного средства, проверка ее владельца, проверка доступности необходимого количества средств на карте и временная блокировка этих средств.

Вознаграждение – сумма денег, установленная в процентном соотношении к сумме операции по Оплате или Выплате и взимаемая с Пользователя Компанией за оказание последнему Услуг ИТВ. Вознаграждение устанавливается Компанией самостоятельно и может составлять от 0% до 5% от суммы операции.

Выплата – действия Банка - партнера, направленные на исполнение Распоряжения, включающие в себя действия по приему от Мерчанта денег, предоставленных Мерчантом или Компанией в рамках применяемых форм безналичных расчетов, предоставление Распоряжения Пользователя или Мерчанта, и последующее перечисление денег на Платежное средство Пользователя в целях проведения Расчетов по Выплате. Выплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Компанией подтверждения о проведении Выплаты. Выплата становится завершённой в момент проведения Банком – партнером Расчетов по Выплате.

Договор – Договор об оказании физическим лицам услуг, направленных на обеспечение взаимодействия при совершении Оплаты или получения Выплат посредством Системы, заключаемый между Пользователем и Компанией на условиях Оферты.

Договор об использовании Платежного средства – договор, заключенный между Эмитентом и Пользователем, в соответствии с которым Эмитент предоставил, а Пользователь использует Платежное средство.

Запрос о приеме Оплаты – электронное сообщение, содержащее запрос Мерчанту о возможности принять Оплату, и/или Банку - партнеру о возможности провести Расчеты по Оплате, формируемый Компанией посредством Системы на основании предоставленного Запроса Пользователя.

Запрос о получении Выплаты - электронное сообщение, содержащее запрос Мерчанту о возможности произвести Выплату, и/или Банку - партнеру о возможности провести Расчеты по Выплате, формируемый Компанией посредством Системы на основании предоставленного Запроса Пользователя или Мерчанта.

Запрос Пользователя – электронное сообщение, содержащий заявление Пользователя на заключение с Компанией Договора, поручение (распоряжение) Компании на оказание Услуг, а также параметры Оплаты и (или) Выплаты и иную информацию, необходимую Компании для оказания Услуг, составленный Пользователем на Сайте Системы или Сайте Мерчанта, и переданный в Компанию посредством Системы.

Информационный обмен – действия Компании, направленные на информационное и технологическое взаимодействие с Участниками расчетов при обмене Электронными сообщениями (документами), совершаемые посредством Системы в рамках оказания Услуг.

Квитанция – документ установленной, Компанией, формы, подтверждающий оказание Услуг Пользователю и факт заключения Договора. Квитанция выдается Пользователю посредством Сайта Системы или Сайта Мерчанта после проведения операции Оплаты/Выплаты.

Компания – Товарищество с ограниченной ответственностью «QIWI Kazakhstan» (КИВИ Казахстан), зарегистрированное в реестре платежных организаций Национального Банка Республики Казахстан за № 02-17-004 от 25.01.2017г., БИН 060640010247, адрес местонахождения: 050059, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Панфилова, 212, являющееся поставщиком платежных услуг и оказывающее информационно – технологические услуги для обеспечения взаимодействия между Участниками расчетов, а также платёжные услуги посредством Системы, на условиях, изложенных в Оферте, при этом, в рамках оказания Услуг по договору является оператором по обработке персональных данных.

Мерчант – юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, осуществляющее(-ий) коммерческую деятельность по продаже товаров и (или) работ, и (или) услуг, и принимающее(-

ий) к оплате Платежное средство Плательщика для оплаты по гражданско-правовым сделкам, а также осуществляющий Выплаты, в счет погашения дебиторской задолженности перед Пользователем, на основании соответствующего договора, заключенного между Пользователем и Мерчантом.

Параметры Оплаты или Выплаты – информация, указываемая Пользователем на Платежной странице, включающая в себя сумму Оплаты или Выплаты, наименование и платежные реквизиты Мерчанта, Платежного средства, с использованием которого Пользователь желает осуществить Оплату или получить Выплату, а также иная информация, позволяющая Участникам расчетов и Компании идентифицировать Оплату или Выплату в своих учетных системах.

Оплата– действия Банка - партнера, направленные на исполнение Распоряжения, включающие в себя действия по приему от Пользователя денежных средств, предоставленных Пользователем Эмитенту с использованием Платежного средства в рамках применяемых форм безналичных расчетов, предоставление Запроса Пользователя и последующее перечисление денежных средств на расчетный счет Мерчанта или транзитный (специальный) счет Компани в целях проведения Расчетов по Оплате. Оплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Компанией Подтверждения о приеме Оплаты. Оплата становится завершенной в момент проведения Банком – партнером Расчетов по Оплате.

Платежная страница – специализированная страница на Сайте Системы или на Сайте Мерчанта, защищенная специальными средствами защиты, позволяющая Пользователю указать Параметры Оплаты или Выплаты, в том числе выбрать Платежное средство, составить и направить Запрос в Компанию и Распоряжение для Эмитента

Платежное средство – банковская карта (Visa International, MasterCard Worldwide и других Международных платежных систем) или иной электронный носитель, содержащие информацию, которая позволяет отправителю денег, имеющему полномочие совершать платеж и (или) перевод денег, инициировать осуществление платежа и (или) перевода денег, а также осуществлять иные операции, предусмотренные договором между ним и эмитентом средства электронного платежа.

Платежная услуга - услуги по обработке платежей, инициированных клиентом в электронной форме, и передаче необходимой информации банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, для осуществления платежа и (или) перевода либо принятия денег по данным платежам.

Пользователь – физическое лицо- отправитель платежа/получатель выплат (резидент или нерезидент), заключившее с Эмитентом Договор об использовании Платежного средства, и совершающее на Сайте Системы действия, направленные на заключение Договора и осуществление Оплаты или Выплат.

Подтверждение о приеме Оплаты – электронный документ, содержащий подтверждение о приеме Получателем/ Расчетным банком Оплаты, формируемый Компанией посредством Системы на основании полученного от Получателя/ Расчетного банка подтверждения о возможности принять Оплату. Получатель/ Расчетный банк направляет подтверждение о возможности принять Оплату при условии успешной идентификации Оплаты в учетной системе Получателя/ Расчетного банка согласно указанным Параметрам Оплаты. Получатель/Расчетный банк вправе отказать в приеме Оплаты без объяснения причин.

Распоряжение – указание - распоряжение инициатора платежа и (или) перевода денег Мерчанту или Пользователю об осуществлении платежа и (или) выплаты, которое выражается в форме поручения, требования или в виде согласия клиента при использовании средства электронного платежа или системы удаленного доступа электронный документ, содержащий распоряжение (поручение) Пользователя Компании на осуществление Оплаты или получения Выплаты с использованием Платежного средства, составленный Пользователем на Сайте Системы или Сайте Мерчанта и переданный Банку – партнеру посредством Системы. Порядок приема и исполнения Эмитентом Распоряжения устанавливается Договором об использовании Платежного средства и не является предметом Договора, заключаемого на условиях Оферты.

Банк - партнер – Банк второго уровня, являющийся ответственным по переводу денежных средств, осуществляющий Расчеты по Оплате и (или) Выплате на основании заключенного с Компанией договора.

Расчеты по Оплате и (или) Выплате – действия Банка - партнера, направленные на проведение расчетов с Эмитентами, Мерчантами и Пользователями по совершенным Оплатам и (Выплатам), в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, заключенным между Банком - партнером и Компанией.

Сайт Системы – web-сайт в сети Интернет <https://www.qiwi.kz>, обеспечивающий доступ Пользователя к Системе.

Система – совокупность программных и аппаратных средств, обеспечивающих информационное и технологическое взаимодействие между Участниками расчетов при совершении Оплаты или осуществлении Выплаты, с использованием протокола безопасной передачи данных.

Стороны – Компания и Пользователь при совместном упоминании.

Тарифы – размеры вознаграждений (комиссий) Компании за оказание Услуг. Тарифы публикуются на Сайте Системы и вступают в силу с даты их публикации на Сайте Системы.

Услуги ИТВ – услуги, которые в соответствии с Законом «О платежах и платежных системах» не относятся к платежным услугам, а именно:

- услуги по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между участниками расчетов, включая оказание услуг по сбору, обработке, и рассылке информации участникам расчетов по операциям с платежными карточками, а также услуги по обработке данных.

Услуги - платежные и информационно-технологические услуги.

Устройство – любое техническое устройство, используемое Пользователем (компьютер, мобильный телефон и пр.), обеспечивающее доступ Пользователя в сеть Интернет.

Участники расчетов – Банк -Партнер, Пользователь, Мерчант при совместном упоминании.

Электронный документ – Заявление и/или Распоряжение либо иной документ, составленный и переданный Пользователем в Компанию в электронной форме посредством Системы, и/или Запрос на Авторизацию; и/или Запрос о приеме Оплаты; и/или Квитанция, либо иной документ, составленный и переданный Компанией Участникам расчетов в электронной форме посредством Системы. Термин употребляется в случаях, не требующих специального указания на вид Электронного документа.

Эмитент – юридическое лицо либо Банк второго уровня, в том числе Банк - партнер, предоставившее Пользователю Платежное средство в соответствии с условиями заключенного между ними Договора об использовании Платежного средства.

Чек – документ, имеющий фискальный признак, установленной, Компанией, формы, подтверждающий оказание Услуг Пользователю, получение компанией вознаграждения за Услуги ИТВ, а также факт заключения Договора. Чек выдается Пользователю посредством Сайта Системы или Сайта Мерчанта после проведения операции Оплаты/Выплаты.

2. Предмет Договора. Порядок заключения Договора

2.1. Настоящая Публичная оферта ТОО «QIWI Kazakhstan» (КИБИ Казахстан) об оказании физическим лицам услуг при совершении Оплаты и (или) получения Выплат посредством Системы (далее – «**Оферта**»), адресована Пользователям – физическим лицам и является официальным публичным предложением Компании заключить Договор в соответствии со статьей 395 ГК РК. Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Пользователем действий, предусмотренных Офертой и означающих безоговорочное принятие Пользователем всех условий Оферты без каких-либо изъятий или ограничений на условиях присоединения.

- 2.2. Настоящий Договор определяет порядок оказания Услуг, а также регулирует отношения между Сторонами, возникающие в связи с оказанием Услуг и заключением Договора. Оферта доступна для ознакомления на Сайте Системы.
- 2.3. Договор между Сторонами заключается путем акцепта Пользователем Оферты. Акцептом Оферты является совершение Пользователем действий, направленных на осуществление Оплаты и (или) получения Выплат с использованием Платежного средства в соответствии с п.4.1 Оферты. Совершение Пользователем на Сайте Системы действий, направленных на осуществление Оплаты или получения Выплат с использованием Платежного средства, рассматриваются как полное и безусловное согласие с условиями Оферты. Каждый факт совершения Пользователем действий, направленных на осуществление Оплаты или получения Выплаты с использованием Платежного средства на Сайте Системы, является отдельным действием Пользователя по заключению Договора на условиях, изложенных в Оферте.
- 2.4. Действия Пользователя по заключению Договора, не ограничены сроком и могут быть осуществлены в любой день до момента официального отзыва Оферты в соответствии с разделом 10 Оферты.
- 2.5. Компания предоставляет Пользователю всю необходимую информацию путем размещения ее на Сайте Системы, а также рассматривает вопросы и претензии, связанные с исполнением обязательств, принятых на себя в рамках Договора в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

3. Общие положения

- 3.1. Основанием для начала оказания Услуг является Запрос, переданный Пользователем в Компанию в соответствии с п.4.1 Оферты.
- 3.2. Компания оказывает Услуги незамедлительно после поступления Запроса в Компанию, путем информационно - технологического взаимодействия между Участниками расчетов посредством Системы. Информационное и технологическое взаимодействие осуществляется путем обмена информацией и Электронными сообщениями между Участниками расчетов. Для обеспечения оказания информационно -технологических услуг Компания вправе привлекать партнеров на основании заключаемых с ними договоров.
- 3.3. Основанием для оказания платежных и информационно-технологических услуг Участникам расчетов, является:
- 3.3.1. для направления Запроса Банку – партнеру на проведение Оплаты и (или) Выплаты – Запрос, составленный и переданный Пользователем в Компанию посредством Системы в порядке, установленном в разделе 4 Оферты;
- 3.3.2. для направления Мерчанту Запроса о приеме Оплаты или Выплаты – предоставленный ответ Банком-партнером Компании;
- 3.3.3. для направления Пользователю Подтверждения о приеме Оплаты или проведения Выплаты – подтверждение Мерчанта/ Банка-партнера о возможности принять Оплату, направленное Мерчантом/Банком-партнером в Компанию посредством Системы.
- 3.4. Компания оказывает Услуги только при условии одновременного соблюдения следующих требований:
- Пользователь имеет Платежное средство, использование которого предусмотрено на Платежной странице, и в отношении которого Эмитент предоставил Авторизацию;
 - Устройство Пользователя имеет необходимый технический доступ в Интернет;
 - Компания располагает техническими возможностями для предоставления доступа к Системе/ Сайту Системы, в том числе для целей составления и передачи Запросов и/или Распоряжений.
- 3.5. За оказание Услуг Компания взимает Вознаграждение с Пользователя в соответствии с Тарифами, действующими на дату оказания Услуги. Вознаграждение уплачивается Пользователем с использованием Платежного средства дополнительно к сумме Оплаты или Выплаты и не уменьшает сумму Оплаты, при этом сумма Выплаты может быть уменьшена. За осуществление Оплаты Эмитент вправе взимать с Пользователя дополнительную

комиссию в порядке и на условиях, установленных Договором об использовании Платежного средства.

- 3.6. Для проведения Расчетов по Оплате и (или) Выплате, Компания привлекает Банк - партнер. Расчеты по Оплате и (или) Выплате осуществляются Банком-партнером в валюте Республики Казахстан в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными и распорядительными документами Банка-партнера.
- 3.7. Пользователь в целях надлежащего оказания ему Услуг поручает Компании:
- составлять и подписывать расчетные документы от имени Пользователя, необходимые для оказания Услуг и проведения Расчетов по Оплате и Выплате, в том числе передавать Банку -партнеру, Эмитенту, Мерчанту посредством Системы Распоряжения;
 - передавать данные о результатах осуществления Оплаты и (или) Выплаты Банку – партнеру и другим партнерам Компании.
- 3.8. Компания оказывает Услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными и распорядительными документами Компании.

4. Порядок оказания Услуг. Прием и исполнение Запроса

- 4.1. В целях оказания Пользователю Услуг, направленных на осуществление Оплаты в пользу Мерчанта и (или) получения Выплаты от Мерчанта с использованием Платежного средства с помощью Системы, а также заключения Договора, формирования и передачи Запроса в Компанию и Распоряжения Банку-партнеру, Пользователь, руководствуется инструкциями, размещенными на Сайте системы, самостоятельно:

- знакомится с размещенными на Платежной странице порядком и правилами оказания Услуг, установленными Офертой, а также с размером, порядком и условиями взимания Компанией Вознаграждений, установленных Тарифами (далее – «Условия оказания Услуг»);
- при условии согласия с Условиями оказания Услуг, заполняет предложенные к заполнению поля с указанием Параметров Оплаты и (или) Выплаты, в том числе выбирает Платежное средство и подтверждает свое согласие на осуществление Оплаты и (или) Выплаты;
- подтверждает свое согласие с Условиями оказания Услуг и заключением Договора, путем нажатия кнопки «Оплатить» или «Получить выплату».

Совершение Пользователем действий, не предусмотренных инструкциями, размещенными на Платежной странице, не является основанием для возникновения у Компании обязательств по оказанию Услуг, в том числе приему и исполнению Запросов. При несогласии с Условиями оказания Услуг или непонимании смысла инструкций, размещенных на Сайте Компании, а также при несогласии с исполнением своих обязательств, установленных п.7.3.3 Оферты, Пользователь не вправе использовать Систему (Сайт Системы) для совершения любых действий, как предусмотренных, так и не предусмотренных Офертой, а также требовать от Компании оказания Услуг, в том числе исполнения Запросов.

Совершая действия, предусмотренные настоящим пунктом Оферты, Пользователь, помимо всего прочего, принимает на себя любые риски, связанные с совершением Оплаты и (или) Выплаты, признанной впоследствии Недействительной оплатой. В случае признания Оплаты Недействительной оплатой, Пользователь не вправе предъявлять к Компании/ Банку - партнеру какие-либо претензии, связанные с совершением Недействительной оплаты или Выплаты, а также требовать от Компании/ Банка - партнера (в том числе через третьих лиц, действующих в интересах Пользователя) осуществления Операции возврата. Любые претензии, связанные с совершением Недействительной оплаты, регулируются между Пользователем и Мерчантом без участия Компании и Банка-партнера.

- 4.2. Передача Запроса в Компанию осуществляется посредством Системы путем информационного обмена между Компанией, Устройством и Пользователем с учетом особенностей, установленных в разделе 5 Оферты.
- 4.3. Пользователь на сайте Мерчанта или Сайте Системы инициирует проведение платежа.

- 4.4. Мерчант подтверждает проведение платежа в Системе.
- 4.5. Система Мерчанта перенаправляет Пользователя в Систему.
- 4.6. Компания принимает Запрос к исполнению при условии соответствия данных Мерчанта, указанному в Запросе.
- 4.6.1. Компания, по факту приема от Пользователя Запроса на Оплату и (или) Выплату, посредством Системы:
- 4.6.1.1. направляет Банку – партнеру Распоряжение, а Банк-партнер отправляет Распоряжение Эмитенту для авторизации (при осуществлении Оплаты);
- 4.6.2. при условии предоставления Эмитентом Авторизации, направляет Запрос о приеме Оплаты или произведенной Выплате Банку - партнеру. При этом, обработка Запроса о приеме Оплаты и (или) Выплаты осуществляется Банком-партнером в следующие сроки: не более 3 (трех) рабочих дней.
- 4.6.3. Мерчантом – по факту поступления Запроса о приеме Оплаты (если иное не установлено Мерчантом);
- 4.6.4. Банком-партнером:
- 4.6.5. при поступлении Запроса о приеме Оплаты или Выплате до 16:00 по времени г. Астаны в рабочие дни, согласно законодательству Республики, Казахстан – в день его поступления в Банк-партнер;
- 4.6.6. при поступлении Запроса о приеме Оплаты и (или) Выплате после 16:00 по времени Астаны в рабочие дни, а также в выходные и праздничные дни, согласно законодательству Республики, Казахстан – в первый рабочий день, следующий за днем поступления Запроса о приеме Оплаты в Расчетный банк.
- 4.6.7. при получении от Банка-партнера подтверждения о возможности принять Оплату и (или) произвести Выплату, Компания формирует и направляет посредством Системы Мерчанту Подтверждение о приеме Оплаты. Если иное не предусмотрено Договором об использовании Платежного средства, Подтверждение о приеме Оплаты, является основанием:
- 4.6.7.1. для Эмитента в осуществлении Оплаты и (или) Выплаты (приеме и исполнении Распоряжения), в том числе списании суммы комиссии за оказание Услуг, в размере, установленном Тарифами. Порядок списания денежных средств с Платежного средства устанавливается Договором об использовании Платежного средства и не является предметом Договора, заключаемого между Компанией и Пользователем на условиях Оферты;
- 4.6.7.2. для Банка-партнера в проведении Расчетов по Оплате и (или) Выплате. Расчеты по Оплате проводятся Банком-партнером путем перечисления суммы Оплаты, поступившей от Эмитента, на банковский счет Мерчанта, в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, заключенным между Компанией и Банком-партнером. При этом, Оплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Компанией Подтверждения о приеме Оплаты. Оплата становится завершенной в момент проведения Банком-партнером Расчетов по Оплате. Расчеты по Выплате проводятся Банком-партнером путем перечисления суммы Выплаты, поступившей от Мерчанта или Компании, на карт-счет Пользователя, в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, заключенным между Компанией и Банком-партнером. При этом, Выплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Компанией Подтверждения о произведенной Выплате. Выплата становится завершенной в момент проведения Банком-партнером Расчетов по Выплате.
- 4.7. В качестве подтверждения произведенных Мерчантом/Банком-партнером Олат и (или) Вылат, и оказания Компанией Услуги (приема и исполнения Компанией Запроса) Компания посредством Системы формирует и выдает Пользователю Квитанцию. В случае взимания Компанией Вознаграждения за Услуги ИТВ Пользователю выдается Чек. Пользователь обязан сохранять выданную Квитанцию/Чек. Если по причине технического сбоя Квитанция/Чек не был сформирован и выдан Пользователю, Пользователь вправе

обратиться в службу клиентской поддержки на Сайте Компании, для получения документа, подтверждающего факт оказания Услуги (приема и исполнения Компанией Запроса). Компания формирует документ, подтверждающий проведение Оплаты/Выплаты, и предоставляет Пользователю возможность получить такой документ путем скачивания или отправки на электронную почту. Если Пользователь изъявил желание получить документ на почту, то Пользователю необходимо заполнить поле «e-mail» на Платежной странице, при этом Пользователь самостоятельно несет ответственность за предоставленные данные и правильность их написания.

- 4.8. При несоответствии данных Пользователя, указанных в Запросе, данных Пользователя, хранящемуся в базе данных Компании, при получении от Эмитента отказа в предоставлении Авторизации, или при получении от Мерчанта/Банка-партнера отказа в приеме Оплаты или произведения Выплаты, Услуга считается неоказанной, Оплата или Выплата не осуществляется, Вознаграждение за Услуги ИТВ, установленная Тарифами, Пользователем Компании не уплачивается. О неоказании Услуги Компания уведомляет Пользователя путем размещения соответствующей информации на Платежной странице. При этом Пользователь вправе обратиться для получения информации:
- 4.8.1. о причинах отказа в предоставлении Авторизации – непосредственно к Эмитенту;
- 4.8.2. о причинах отказа Мерчанта/Банка-партнера в приеме Оплаты или осуществлении Выплаты – непосредственно к Мерчанту.
- 4.9. При наличии каких-либо технических неисправностей Системы и/или сбоев в работе используемых Компанией внешних сетей передачи данных, на Платежной странице до момента совершения Пользователем действий, указанных в п.4.1 Оферты, выводится соответствующее предупреждение. Если, несмотря на указанное предупреждение, Пользователь совершает действия, указанные в п.4.1 Оферты, Пользователь соглашается с тем, что оказание Компанией Услуги может быть осуществлено с задержкой и/или Компанией будет отказано в оказании Услуг. При оказании Компанией Услуги с задержкой, Компания не отвечает за сроки поступления Запросов в Компанию.
- 4.10. Порядок защитных действий от несанкционированных платежей:
- 4.10.1. Запросы на платежи, не прошедшие проверку на соответствие данных, отклоняются.
- 4.10.2. Запросы на платежи, не соответствующие правилам МПС и Банка-партнера, отклоняются.

5. Особенности совершения Операции возврата

- 5.1. Возврат Пользователю денежных средств по Операции возврата осуществляется Компанией с привлечением Банка-партнера, способом, указанным в Заявлении, при условии соблюдения следующих требований:
- поступление в Компанию соответствующего заявления Получателя об осуществлении Операции возврата;
 - наличие у Компании технической возможности направить Банку-партнеру посредством Системы Электронный документ, содержащий запрос о возможности Эмитента осуществить возврат денежных средств по Операции возврата Пользователю способом, указанным в Заявлении;
 - получение от Эмитента Электронного документа, содержащего подтверждение о возможности осуществить возврат денежных средств по Операции возврата Пользователю способом, указанным в Заявлении.
- При отсутствии технической возможности у Компании направить Банку-партнеру посредством Системы Электронный документ, содержащий запрос о возможности Эмитента осуществить Пользователю возврат денежных средств по Операции возврата способом, указанным в Заявлении, Операция возврата осуществляется на основании заявления Пользователя, направленного в Компанию в установленном порядке.
- 5.2. При этом Мерчант самостоятельно определяет порядок и способы возврата Пользователю денежных средств по Операции возврата. Выяснение споров о причине невозврата денежных средств по Операции возврата способом, указанным в п.5.1. Оферты, осуществляется между Мерчантом и Получателем/Пользователем и Эмитентом,

совершающим возврат денежных средств по Операции возврата, без участия Компании и Банка-партнера.

6. Особенности Информационного обмена Электронными документами

- 6.1. Информационный обмен между Сторонами осуществляется в автоматическом режиме в реальном времени.
- 6.2. Время и дата совершения Информационного обмена Электронными документами, в том числе время и дата направления, приема и обработки Электронных документов, отмечаются Компанией в журналах Электронных документов.
- 6.3. При Информационном обмене Компания предоставляет электронный документ. Электронный документ содержит уникальный идентификатор, который подтверждает проведение операций в Системе и имеет юридическую силу документа, составленного на бумажном носителе, и порождает аналогичные им права и обязанности, могут служить доказательством в суде. Все экземпляры Электронных документов, являются подлинниками и могут быть изготовлены (распечатаны) на бумажном носителе. Срок хранения Электронных документов – 5 (пять) лет с даты расторжения Договора.
- 6.4. Стороны обязуются осуществлять контроль за данными Электронных документов, получаемыми в рамках Информационного обмена, и своевременно сообщать друг другу об обнаруженных ошибках.
- 6.5. Записи в архиве Электронных документов Компании являются подтверждением:
 - формирования и передачи Электронных документов;
- 6.6. Информационный обмен между Сторонами прекращается в случае прекращения действия Договора, и/или блокирования доступа Пользователя к Системе, по окончании Открытой сессии, в том числе путем закрытия web-браузера на стороне Пользователя.

7. Права и обязанности Сторон

7.1. Компания обязана:

- 7.1.1. Обеспечить круглосуточную работу Системы и Сайта Системы в целях надлежащего оказания Услуг и исполнения иных своих обязательств, предусмотренных Договором.
- 7.1.2. Оказывать Пользователю Услуги в режиме реального времени в порядке и на условиях, установленных Договором.
- 7.1.3. Отказать Пользователю в оказании Услуг, в том числе не принимать Запросы, при отсутствии технической возможности, а также в случаях, предусмотренных в п.4.6 Оферты.
- 7.1.4. Привлекать Банк-партнер на основании заключенного договора для проведения Расчетов по Оплате или Выплате.
- 7.1.5. Обеспечить конфиденциальность информации, ставшей известной Компанией при исполнении обязательств по Договору.
- 7.1.6. Использовать указанные Пользователем в Запросе номер мобильного телефона и/ или адрес электронной почты и/ или реквизиты Личного кабинета (при наличии) для передачи Пользователю сообщений, содержащих информацию о результатах приема Мерчантом/Банком-партнером Оплаты или осуществления Выплаты, а также иную информацию, в том числе о других предоставляемых Компанией услугах.
- 7.1.7. Уведомлять Пользователя об изменении Оферты и/ или Тарифов в соответствии с п.7.2.4 Оферты.
- 7.1.8. Разместить на Сайте Системы Оферту и Тарифы, при этом Тарифы могут быть указаны в самой Оферте, к которым Пользователь должен иметь доступ непосредственно до момента совершения действий, указанный в п.4.1 Оферты.

7.2. Компания вправе:

- 7.2.1. По собственному усмотрению менять перечень Банков-партнеров, привлекаемых для проведения Расчетов по Оплате и Выплате.
- 7.2.2. В одностороннем порядке устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) ограничения на совершение Оплаты и Выплаты посредством Системы, в том числе на сумму Оплаты или Выплаты, определять и изменять перечень Мерчантов, доступных для

осуществления Оплаты или Выплаты посредством Системы; перечень (формат) Электронных документов, как с предварительного уведомления Пользователя, так и без такового.

- 7.2.3. Отказаться в осуществлении Операции возврата, а также в приеме любых претензий Пользователя по осуществленным Оплатам или Выплатам при наступлении окончательности и безотзывности Оплаты согласно п.4.4.3.2 Оферты.
- 7.2.4. Вносить изменения и дополнения в Оферту и/или Тарифы. Уведомление Пользователя об изменении Оферты и/или Тарифов осуществляется Компанией путем размещения текста изменений/ новой редакции Оферты и/или Тарифов на Сайте Системы. Любые изменения Оферты и/или Тарифов становятся обязательными для Сторон с даты их размещения Компанией на Сайте Системы.
- 7.2.5. Предоставлять третьим лицам право исполнения обязательств по Договору на основании заключаемых с ними договоров, оставаясь ответственным перед Пользователем за их действия (бездействия) и за выполнение взятых на себя обязательств по Договору.
- 7.2.6. Приостанавливать использование Системы в целях совершения Оплаты в пользу отдельных Мерчантов с использованием определенных Платежных средств, при возникновении неконтролируемых рисков для Участников расчетов и Компании, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Договором.
- 7.2.7. Приостановить исполнение обязательств по Договору при наличии обоснованных предположений о возможных фактах мошенничества либо иной незаконной деятельности Пользователя, в том числе связанных с рисками совершения Недействительной оплаты, до момента выяснения/урегулирования спорной ситуации. Такая приостановка направлена на защиту прав и интересов Участников расчетов и Компании, не является нарушением Договора и не может служить основанием для применения имущественных санкций и иных негативных последствий для Компании и Участников расчетов.

7.3. Пользователь обязан:

- 7.3.1. Своевременно и в полном объеме ознакомиться и соблюдать Условия оказания Услуг.
- 7.3.2. Уплачивать Компании комиссии за оказанные Услуги в размере, порядке и на условиях, установленных Тарифами.
- 7.3.3. Принимать на себе риски, связанные с совершением Оплаты, признанной впоследствии Недействительной оплатой. В случае признания Оплаты Недействительной оплатой, Пользователь самостоятельно, без участия Компании, урегулирует возникшие разногласия с Мерчантом и/или Эмитентом.
- 7.3.4. Самостоятельно контролировать достаточность денежных средств на Платежном средстве при передаче Распоряжений (в т.ч. в объеме, достаточном для уплаты Компании комиссий, предусмотренных Тарифами).
- 7.3.5. Нести ответственность за корректность указываемых Параметров Оплаты в Запросе.
- 7.3.6. Самостоятельно отслеживать изменения, внесенные Компанией в Оферту и/или Тарифы согласно п.7.2.4 Оферты.

7.4. Пользователь вправе:

- 7.4.1. Заключить с Компанией Договор в порядке, установленном в п. 2.3 Оферты, подтвердив данным действием, что Пользователь не ограничен в дееспособности, не состоит под опекой, попечительством, а также патронажем, по состоянию здоровья может самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять обязанности, не страдает заболеваниями, препятствующими осознавать суть заключаемого Договора и обстоятельств его заключения.
- 7.4.2. Совершать любые действия, предусмотренные Договором и не запрещенные законодательством Республики Казахстан.

8. Ответственность Сторон

- 8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 8.2. Пользователь несет личную ответственность:

- 8.2.1. за достоверность указываемых Параметров Оплаты или Выплаты, в том числе за достоверность информации о Мерчанте, в пользу которого осуществляется Оплата, и иных реквизитов, в зависимости от того, какая информация подлежит предоставлению Пользователем (от вида используемого Платежного средства, типа Мерчанта и пр.). При указании недостоверной информации Компания не несет ответственность за неосуществление Оплаты или Выплаты, или неоказание или ненадлежащее оказание Услуги, в том числе за неисполнение или ненадлежащее исполнение Пользователем своих обязательств перед Мерчантом, в пользу которого осуществляется Оплата, а также за любые убытки, возникшие у Пользователя в связи с неосуществлением или ненадлежащим осуществлением Оплаты;
- 8.2.2. за предоставление информации о реквизитах Платежного средства (при наличии таковых) третьим лицам, за доступ третьих лиц к Платежному средству, за предоставления информации о действиях на Платежной странице третьим лицам.
- 8.3. Пользователь самостоятельно несет риски любых убытков или иных негативных последствий, возникших у него в результате выполнения действий по заключению Договора и осуществлению Оплаты или получения Выплаты с использованием Платежного средства посредством Системы, или в связи с тем, что Пользователь не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с Условиями оказания Услуг, установленными Офертой и/или Тарифами, и/или изменениями и дополнениями, внесенными в Оферту и/или Тарифы. Компания не несет ответственность за любые убытки, возникшие у Пользователя вследствие того, что Пользователь не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с Условиями оказания Услуг.
- 8.4. Компания несет ответственность за сохранность информации при осуществляемых Оплатах и (или) Выплатах. Сведения об Оплатах предоставляются Компанией в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
- 8.5. Компания не несет ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение вызвано:
- 8.5.1. решениями органов законодательной и/или исполнительной власти Республики Казахстан, которые делают невозможным для Компании выполнения своих обязательств по Договору;
- 8.5.2. причинами, находящимися вне сферы контроля Компании (в том числе Компания не несет ответственность за действия третьих лиц, включая Пользователя, эмитента, Банка-партнера, Мерчанта, и иных участников расчетов);
- 8.5.3. возникновением обстоятельств непреодолимой силы;
- 8.5.4. в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
- 8.6. Компания не несет ответственность:
- 8.6.1. за прямой или косвенный ущерб, возникший у Пользователя вследствие использования Сайта Системы;
- 8.6.2. за перерывы в работе Системы и/или Сайта Системы, совершение Оплаты или получения Выплаты, в том числе за неисполнение или отказ в исполнении Эмитентом Распоряжения, в случае сбоя программного обеспечения, связи или поломки оборудования, не принадлежащего Компании;
- 8.6.3. если не по вине Компании доступ к использованию Устройства Пользователя получают третьи лица в связи с чем посредством Системы будут составлены и переданы Электронные документы, которые впоследствии приведут к материальному ущербу Пользователя;
- 8.6.4. за полные или частичные перерывы в работе Системы и/или Сайта Системы, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведением других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного обеспечения Системы;
- 8.6.5. за задержку Оплаты или Выплаты, 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;

- 8.6.6. по спорам и разногласиям, возникшим между Пользователем и Эмитентом, Пользователем и Получателем во всех случаях, когда подобные споры и разногласия не относятся к предмету Договора.
- 8.7. В случае необоснованного отказа в оказании платежной услуге, Компания обязуется выплатить Пользователю штраф в размере 0,5% (ноль целых пять десятых процента) от суммы оплаты, в случае принятого положительного решения по претензии в соответствии с разделом 9 Оферты.
- 8.8. Пользователь соглашается с тем, что Компания не несет ответственности за аварии, перебои в обслуживании электросетей и иные сбои, связанные с системами подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются или обслуживаются третьими лицами и вследствие неисправности которых Информационный обмен становится невозможным.
- 8.9. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Сторона(ы) не могла(и) ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). К таким обстоятельствам чрезвычайного характера относятся стихийные бедствия, аварии, наводнения, землетрясения, эпидемии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, революции, военные действия, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в Договоре виды деятельности, обстоятельства, связанные с отказом/сбоем работы системы расчетов Банка России, а также любые другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Сторон, препятствующие исполнению обязательств.

9. Порядок разрешения споров

- 9.1. В случае возникновения споров по Договору Стороны примут все меры к их разрешению на взаимоприемлемой основе путем переговоров.
- 9.2. Если иное не предусмотрено Офертой, Компания принимает претензии Пользователя в письменной форме по реквизитам, указанным в разделе 12 Оферты, не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия.
- 9.3. Претензия Пользователя должна содержать следующие сведения:
- дату и время возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия;
 - условия возникновения таких обстоятельств;
 - содержание требований Пользователя;
 - реквизиты Пользователя для направления мотивированного ответа по заявленной претензии;
 - номер мобильного телефона/адрес электронной почты, указанные в Заявлении.
- 9.4. Компания рассматривает претензию Пользователя в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней со дня ее поступления в Компанию, после чего в письменной форме направляет мотивированный ответ по указанным в претензии реквизитам Пользователя.
- 9.5. При недостижении Сторонами согласия споры, разногласия или требования, возникшие из Договора или в связи с ним, рассматриваются в судебных органах в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 9.6. При возникновении разногласий и спорных ситуаций между Сторонами, в том числе в случае обращения в суд и предъявления доказательств:
- 9.6.1. 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, распечатываемая Компанией на бумажном носителе на соответствующие даты;

10. Срок действия Договора

- 10.1. Договор считается заключенным с даты акцепта Пользователем Оферты в соответствии с п.2.3 Оферты и действует до момента выполнения Компанией своих обязательств по оказанию Услуг, предусмотренных в Договоре.
- 10.2. Прекращение действия Договора не прекращает обязательств Сторон, возникших до момента прекращения действия Договора.
- 10.3. Оферта действует до момента ее официального отзыва Компанией. Оферта может быть отозвана Компанией в любой момент. Компания уведомляет Пользователя об отзыве Оферты путем размещения информации об отзыве Оферты на Сайте Системы в порядке и сроки, установленные в п.7.2.4 Оферты.

11. Прочие условия

- 11.1. Во всем, что прямо не предусмотрено Офертой, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан, нормативными документами Национального Банка Республики Казахстан и обычаями делового оборота.
- 11.2. При обращении Пользователя для предоставления информации об осуществленной посредством Системы Оплате, а также в иных случаях Компания проводит дополнительную идентификацию Пользователя по следующим данным:
 - номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты, указанные в Запросе;
 - номер Оплаты и/или Квитанции;
 - логин для входа в Личный кабинет (при наличии);
 - иные данные на усмотрение Компании.
- 11.3. Заключением Договора на условиях Оферты Пользователь, действуя своей волей и в своем интересе, дает свое согласие на обработку Компанией, а также партнерами Компании и Банкам-партнерам, его персональных данных, а именно на совершение, в том числе, следующих действий: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу, трансграничную передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение любой информации, относящейся к персональным данным Пользователя, с целью заключения с Компанией Договора, исполнения заключенного Договора, а также с целью выполнения требований законодательства в части противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Указанные действия могут совершаться с использованием средств автоматизации. Пользователь также дает свое согласие на передачу Компанией, в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом Оферты, его персональных данных третьим лицам при наличии надлежащим образом заключенных между Компанией и такими третьими лицами Договоров.

Компания обязуется при обработке персональных данных Пользователя в полном объеме соблюдать требования закона Закон Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите» (с учетом изменений и дополнений), а также изданных в его исполнение нормативных документов, а также требований, установленных в приложении № 1 к Оферте – Положение о конфиденциальности и защите персональных данных.

11.4. Пользователь обязуется самостоятельно следить за изменениями Оферты путем ознакомления с актуальной редакцией, размещенной на Сайте системы.

11.5. Порядок защитных действий от несанкционированных платежей.

11.5.1. Компания вправе отказать в проведении операций в случае возникновения одного из следующих событий:

11.5.2. попытки осуществления Пользователем операции на сумму, превышающую установленный Компанией и/или законодательством лимит;

11.5.3. технического сбоя в результате, которого невозможно произвести запрашиваемую операцию либо связаться с любой из сторон совершаемой операции;

11.5.4. возникновения у Компании подозрений на несанкционированный платеж;

11.5.5. введённые Пользователем данные Распоряжения нарушают/не соответствуют установленным требованиям, а также в случае нарушения такими действиями действующего законодательства РК или требований Компании;

11.5.6. введённые Пользователем данные для составления Распоряжения являются неполными и/или некорректными.

11.5.7. распоряжение на осуществление Платежа или осуществление Выплаты имеет признаки подозрительных или подлежащих контролю операций, операций влекущих нарушение законодательства РК или влекущих репутационные риски для Компании.

12. Наименование, адрес и банковские реквизиты Компании

Наименование	ТОО «QIWI Kazakhstan» (КИВИ Казахстан)
Юридический адрес:	Республика Казахстан, А15Е3В3, город Алматы, район Бостандыкский, пр. Аль-Фараби 17/1, корпус 5Б, 8 этаж
Фактический адрес:	Республика Казахстан, А15Е3В3, город Алматы, район Бостандыкский, пр. Аль-Фараби 17/1, корпус 5Б, 8 этаж
ОКЭД	63111
БИН	180140005871
ИИК	KZ049470398991102991
Наименование Банка	АО ДБ «Альфа-Банк»
БИК	ALFAKZKA
Генеральный директор	Чонушев А.А.

ПОЛОЖЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И ЗАЩИТЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

1. Общие положения

1.1. Положение о конфиденциальности и защите персональных данных (далее – Положение) действует в отношении обработки персональных данных, которые Компания может получить от субъекта персональных данных с использованием Сайта системы или Системы.

1.2. Компания обрабатывает персональные данные Субъектов персональных данных исключительно в рамках требований Законодательства Республики Казахстан, в том числе Закона Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите» (далее – Закон о персональных данных), а также международных договоров, ратифицированных Республики Казахстан.

1.3. Использование Пользователем Сайта системы или Системы означает согласие с данным Положением и условиями обработки данных. В случае несогласия с условиями Положения Пользователь должен прекратить использование Сайта системы или Системы. Также Пользователь дает безусловное согласие Компании на Обработку персональных данных, Использование персональных данных, в том числе на передачу (трансграничную передачу) своих персональных данных Третьим лицам.

1.4. Положение, а также другая официальная документация Сайта и действующее законодательство Республики Казахстан в сфере персональных данных регулируют отношения, связанные со сбором, хранением, распространением, передачей, трансграничной передачей и защитой информации о Субъекте персональных данных.

2. Термины

2.1. В данном положении используются дополнительные термины и определения неотраженные в Оферте и имеющие следующие значения:

2.1.1. Персональные данные — сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных, в данном случае - Пользователю, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе.

2.1.2. Обработка персональных данных — любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу, трансграничную передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

2.1.3. Работник — физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Компанией.

2.1.4. Блокирование персональных данных — действия по временному прекращению сбора, накопления, изменения, дополнения, использования, обезличивания передаче, в т.ч. трансграничной и уничтожения персональных данных.

2.1.5. Блокирование персональных данных — действия по временному прекращению сбора,

накопления, изменения, дополнения, использования, обезличивания и уничтожения персональных данных.

2.1.6. Накопление персональных данных — действия по систематизации персональных данных путем их внесения в базу, содержащую персональные данные.

2.1.7. Сбор персональных данных — действия, направленные на получение персональных данных.

2.1.8. Уничтожение персональных данных — действия, в результате совершения которых невозможно восстановить персональные данные.

2.1.9. Обезличивание персональных данных — действия, в результате совершения которых определение принадлежности персональных данных субъекту персональных данных невозможно.

2.1.10. Использование персональных данных — действия с персональными данными, направленные на реализацию целей деятельности собственника, оператора и третьего лица.

2.1.11. Передача данных — передача, в том числе трансграничная персональных данных третьему лицу.

2.1.12. Третье лицо — лицо, не являющееся субъектом, собственником и (или) оператором, но связанное с ними (ним) обстоятельствами или правоотношениями по сбору, обработке и защите персональных данных.

2.1.13. Субъект персональных данных — физическое лицо, к которому относятся персональные данные. В Положении под Субъектом персональных данных понимается в том числе Пользователь и Работник.

2.1.14. Использование персональных данных — действия с персональными данными, направленные на реализацию целей деятельности собственника, оператора и третьего лица.

2.1.15. Хранение персональных данных — действия по обеспечению целостности, конфиденциальности и доступности персональных данных.

3. Права и обязанности Сторон

3.1. Компания имеет право:

3.1.1. Самостоятельно определять состав и перечень мер, необходимых и достаточных для обеспечения выполнения обязанностей.

3.1.2. Поручить обработку персональных данных другому лицу Субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан. Лицо, осуществляющее обработку персональных данных по поручению Оператора, обязано соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Законом о персональных данных.

3.1.3. Осуществлять Обработку персональных данных Субъекта персональных данных.

3.2. Компания обязана:

3.2.1. Использовать полученные конфиденциальные персональные данные исключительно для целей, указанных в Разделе 4 Положения.

3.2.2. Обеспечить хранение конфиденциальной информации в тайне, не разглашать ее без предварительного письменного разрешения Субъекта персональных данных, а также не осуществлять продажу, обмен, опубликование, либо разглашение иными возможными способами конфиденциальных данных, за исключением случаев, предусмотренных Положением, заключенными договорами с контрагентами, законодательством Республики Казахстан.

3.2.3. Принимать меры предосторожности для защиты конфиденциальности персональных данных Субъекта персональных данных согласно порядку, обычно используемому для защиты такого рода информации в существующем деловом обороте, и в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

3.2.4. Организовывать обработку персональных данных в соответствии с требованиями Закона о персональных данных.

3.2.5. Осуществить Блокирование персональных данных, относящихся к соответствующему Субъекту персональных данных, с момента обращения или запроса Субъекта персональных данных или его законного представителя либо уполномоченного органа по защите прав Субъекта персональных данных на период проверки в случае выявления недостоверных персональных данных или неправомерных действий.

3.3. Пользователь имеет право:

3.3.1. Предоставить персональные данные.

3.3.2. Обновлять, дополнять персональные данные в случае их изменения.

3.3.3. Реализовать свои права, предусмотренные Главой 4 Закона о персональных данных, в том числе получить информацию, касающуюся Обработки персональных данных, потребовать уточнения или блокирования, или уничтожения Персональных данных в случаях, предусмотренных Законом о персональных данных, принимать меры по защите своих прав. Взаимодействие осуществляется в письменной форме по адресу, указанному в п. 12 Оферты.

3.3.4. Требовать от Компании уточнения его персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законодательством Республики Казахстан меры по защите своих прав.

3.3.5. Обжаловать неправомерные действия или бездействие Компании при обработке его персональных данных.

4. Объем обрабатываемых персональных данных и цели обработки персональных данных

4.1. Перечень категорий персональных данных, субъектов персональных данных, источников получения, сроков их обработки и хранения по отношению к каждой цели обработки персональных данных (ПДн) любыми способами с использованием либо без использования средств автоматизации указан ниже.

Порядок уничтожения персональных данных при достижении целей обработки или при наступлении иных законных оснований осуществляется в соответствии с Положением и Законом о персональных данных.

Цель обработки	Перечень ПДн	Сроки обработки
Выполнение норм Гражданского кодекса РК, регулирующих договорную работу, заключение и исполнение договоров;	• Фамилия Имя; • адрес электронной почты (при необходимости). • Реквизиты платежного средства; • Номер телефона (при необходимости) • данные по операциям, в т.ч. дату, время сумму и пр.	С момента направления заявки на заключение Договора до достижения целей обработки
Установление с субъектом персональных данных обратной связи, включая направление уведомлений, запросов, касающихся использования Сайта или Системы, обработку запросов и заявок от субъекта, а также для оказания Услуг по договору. Обеспечения контроля за надлежащим выполнением операций, в том числе путем передачи данных участникам расчетов, контроля уровня возвратных платежей и статистики а также обеспечение передачи отчетности по операциям и соблюдения требований законодательства РК.		

В целях соблюдения требований законодательства в сфере противодействия легализации доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма Компанией, могут быть

запрошены дополнительные ПДн, такие как: реквизиты удостоверяющего документы, в том числе кем выдан, дата выдачи, ИИН.

4.2. В отношении Пользователя Положение устанавливает обязательства Компании по неразглашению и обеспечению защиты персональных данных, которые Пользователь предоставляет Компании при использовании Сайта Системы или Системы.

4.3. Персональные данные Пользователя, разрешенные к Обработке в рамках Положения, предоставляются Пользователем путем внесения данных на Платежной странице или иным, не противоречащим законом, способом.

4.4. Компания может осуществлять сбор статистики в отношении данных, указанных в п. 3.4 Положения. Данная информация используется с целью выявления и решения технических проблем, для противодействия мошенничеству.

4.5. Информация подлежит надежному хранению и нераспространению, за исключением случаев, предусмотренных Положением и законодательством Республики Казахстан.

4.6. Компанией не предоставляются персональные данные Субъекта персональных данных компаниям и частным лицам, за исключением перечисленных ниже случаев:

- Субъект персональных данных дал на это свое согласие;
- По основаниям и в порядке, установленным законодательством Республики Казахстан, в том числе с целью: выполнения судебных решений или исполнения законных требований государственных органов, устранения технических сбоев или проблем безопасности, защиты прав или безопасности компании, допускаемых действующим законодательством Республики Казахстан.

5. Порядок, условия и сроки обработки персональных данных

5.1. Обработка персональных данных Субъекта персональных данных осуществляется без ограничения срока любым законным способом, в том числе в информационных системах персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств.

5.2. Компания обязана принимать необходимые организационные и технические меры для обеспечения конфиденциальности, целостности, сохранности и доступности персональных данных Субъекта персональных данных, а также соблюдать иные требования к обработке данных, установленные законодательством Республики Казахстана, в том числе:

- 5.2.1. предотвращать несанкционированный доступ к персональным данным;
- 5.2.2. своевременно обнаруживать факты несанкционированного доступа к персональным данным, если такой несанкционированный доступ не удалось предотвратить;
- 5.2.4. осуществлять иные предусмотренные внутренними регламентами Компании действия.

6. Актуализация, исправление, удаление, уничтожение персональных данных, ответы на запросы субъектов персональных данных, отзыв субъектом персональных данных согласия на их обработку.

6.1. По обращению Субъекта персональных данных Компания сообщает ему информацию, относящуюся к обработке его персональных данных, в том числе подтверждение факта обработки персональных данных Компанией, источников, способов сбора и обработки, правовые основания и цели обработки персональных данных, перечень персональных данных, сроки обработки персональных данных, а также иные сведения.

6.2. В предоставляемые сведения не включаются персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных, за исключением случаев, когда имеются законные основания для раскрытия таких персональных данных.

6.3. Обращение может быть направлено по адресу нахождения Компании или по адресу электронной почты с указанием темы письма «Обращение Субъекта персональных данных».

6.4. В случае отказа в предоставлении информации Субъекту персональных данных или его законному представителю Компания представляет мотивированный ответ в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней.

6.5. В случае выявления неточных персональных данных при обращении Субъекта персональных данных Компания обязуется в течение одного рабочего дня:

6.5.1. Изменить и (или) дополнить персональные данные Субъекта персональных данных на основании соответствующих документов, подтверждающих их достоверность, или уничтожить персональные данные при невозможности их изменения и (или) дополнения;

6.5.2. Блокировать персональные данные, относящиеся к Субъекту персональных данных, в случае наличия информации о нарушении условий их сбора, обработки;

6.5.3. Блокировать, а затем уничтожить персональные данные Субъекта персональных данных в случае подтверждения факта их сбора, обработки с нарушением законодательства Республики Казахстан, а также в иных случаях, установленных Законом о персональных данных и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан;

6.5.4. Снять блокирование персональных данных Субъекта персональных данных в случае неподтверждения факта нарушения условий сбора, обработки персональных данных.

6.6. При достижении целей обработки персональных данных, данные хранятся в течение 5 (пяти) лет, а также в случае отзыва Субъектом персональных данных согласия на их обработку персональные данные подлежат уничтожению в течение 5 (пяти) лет и 30 (тридцати) дней.

6.7. Субъект персональных данных в любое время может отозвать согласие на Обработку Персональных данных посредством направления письменного заявления Компании по адресу, указанному в п. 12 Оферты с указанием темы письма «Отзыв согласия Субъекта персональных данных». В указанном случае Компания может продолжить обрабатывать Персональные данные без согласия Субъекта персональных данных в случаях, установленных законодательством Республики Казахстан.

7. Ответственность сторон

7.1. Компания, не исполнившая свои обязательства, несёт ответственность за фактические, документально подтвержденные убытки, понесённые Субъектом персональных данных в связи с неправомерным использованием персональных данных, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

7.2. Субъект персональных данных возмещает Оператору в полном объеме ущерб в случае предъявления третьими лицами, в том числе государственными органами, к Компании претензий, исков, касающихся Обработки Персональных данных, в случае если Субъектом переданы недостоверные/искаженные/неактуальные персональные данные.

8. Разрешение споров

8.1. До обращения в суд с иском по спорам, возникающим из отношений между Субъектом персональных данных и Компанией, обязательным является предъявление претензии (письменного предложения о добровольном урегулировании спора).

8.2. Получатель претензии в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения претензии, письменно уведомляет заявителя претензии о результатах рассмотрения претензии.

8.3. При недостижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

9. Дополнительные условия

9.1. К Положению и отношениям между Субъектом персональных данных и Компанией,

возникающим в связи с применением Политики, подлежит применению право Республики Казахстан.

9.2. Компания вправе вносить изменения в Положение без согласия Субъекта персональных данных.

9.3. Новые условия Положения вступают в силу с момента размещения на Сайте, если иное не предусмотрено новой редакцией Положения.

9.4. Субъект персональных данных обязуется самостоятельно следить за изменениями Положения путем ознакомления с актуальной редакцией.