

Утверждена  
Директором ТОО «RocketPay»  
Терзиевым Д.О.  
Приказ № RP-22/П-03  
от 30.05.2022 г.

**ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА ОБ ОКАЗАНИИ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ  
ПЛАТЕЖНЫХ И ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ,  
НАПРАВЛЕННЫХ НА ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРИ  
СОВЕРШЕНИИ ОПЛАТЫ И (ИЛИ) ПОЛУЧЕНИЯ ВЫПЛАТЫ ПОСРЕДСТВОМ  
СИСТЕМЫ ROCKETPAY**

г. Алматы, 2022 год

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Выплата** – действия Банка – партнера, направленные на исполнение Распоряжения, включающие в себя действия по приему от Мерчанта денежных средств, предоставленных Мерчантом или Платежной организацией в рамках применяемых форм безналичных расчетов, предоставление Запроса Плательщика и последующее перечисление денежных средств на Платежное средство Плательщика в целях проведения Расчетов по Выплате. Выплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Платежной организацией Подтверждения о проведении Выплаты. Выплата становится завершенной в момент проведения Банком – партнером Расчетов по Выплате.

**Договор** – Договор об оказании физическим лицам платежных услуг, направленных на обеспечение взаимодействия при совершении Оплаты или получения Выплат посредством Системы RocketPay, заключаемый между Плательщиком и Платежной организацией на условиях Публичной оферты.

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

**Запрещенные товары** – виды товаров (работ, услуг), реализуемых Мерчантом и/или связанные с деятельностью Мерчанта, нарушающие требования, установленные законодательством Республики Казахстан, в том числе:

- товары (работы, услуги), связанные с реализацией (в том числе сама реализация) Мерчантом оружия, огнестрельных и взрывоопасных веществ и предметов; наркотических, психотропных, токсичных, едких и радиоактивных веществ; человеческих органов и тканей; алкогольной и табачной продукции без соответствующей лицензии; услуг по организации и проведению азартных игр без соответствующей лицензии; услуг сексуального характера, а также противоречащих общепринятым нормам морали и нравственности; иных товаров (работ, услуг), запрещенных или ограниченных в обороте согласно законодательству Республики Казахстан;

- товары (работы, услуги), которые могут умышленно не быть/ не были предоставлены Мерчантом Плательщику после их Оплаты, в том числе товары (работы, услуги), в отношении которых Мерчант отказался предоставлять Платежной организации соответствующие документы, подтверждающие факт их оказания Плательщику после совершения Оплаты или Выплаты, и/ или товары (работы, услуги), в отношении которых Мерчант не сообщил о факте их реализации и/или предоставил недостоверную информацию о реализуемых товарах (работах, услугах).

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

**Запрос о получении Выплаты** – электронное сообщение, содержащее запрос Мерчанту о возможности произвести Выплату, и/или Банку – партнеру о возможности провести Расчеты по Выплате, формируемый Платежной организацией посредством Системы на основании предоставленного Запроса Плательщика.

**Запрос Плательщика** – электронное сообщение, содержащий заявление Плательщика на заключение с Платежной организацией Договора, поручения (распоряжение) Платежной организации на оказание Услуг, а также Параметры Оплаты и (или) Выплаты и иную информацию, необходимую Платежной организации для оказания Услуг, составленный Плательщиком на Сайте Системы или Сайте Мерчанта и переданный в Платежную организацию посредством Системы.

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

**Информационно-технологические услуги** – услуги, которые в соответствии с Законом «О платежах и платежных системах» не относятся к платежным услугам, но обеспечивающие техническую поддержку при оказании платежных услуг, 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.

**Квитанция** – документ установленной формы, в том числе в электронной форме, подтверждающий оказание Услуг Плательщику и факт заключения Договора, содержащий в том числе Параметры Оплаты и (или) Выплаты. Квитанция выдается Платежной организацией Плательщику посредством Сайта Системы после оказания Плательщику Услуг.

**Платежная организация** – ТОО «RocketPay», зарегистрированное в реестре платежных организаций Национального Банка Республики Казахстан за №02-22-123 от 01.06.2022г., БИН 220340012049, адрес местонахождения: Республика Казахстан, г. Алматы, улица Жандосова, 98, оф. 406, являющееся поставщиком платежных услуг и оказывающее информационно – технологические услуги для обеспечения взаимодействия между Участниками расчетов, а так же платёжные услуги посредством Системы, на условиях, изложенных в настоящем Договоре.

**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.

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

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

**Платежная страница** – специализированная страница на Сайте Системы или на Сайте Мерчанта, защищенная специальными средствами защиты, позволяющая Плательщику указать Параметры Оплаты или Выплаты, в том числе выбрать Платежное средство, составить и направить Запрос в Платежную организацию 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.

**Плательщик** – физическое лицо- отправитель платежа, заключившее с Эмитентом Договор об использовании Платежного средства, и совершающее на Сайте Системы действия, направленные на заключение Договора и осуществление Оплаты и (или) Выплаты.

**Подтверждение о приеме Оплаты** – электронный документ, содержащий подтверждение о приеме Мерчантом Оплаты, формируемый Платежной организацией посредством Системы на основании полученного от Мерчанта подтверждения о возможности принять Оплату и полученного подтверждения от Банка – партнера о проведении Оплаты. Мерчант направляет подтверждение о возможности принять Оплату при условии успешной идентификации Оплаты в учетной системе Мерчанта 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 Плательщику об осуществлении платежа и (или) выплаты, которое выражается в форме

поручения или в виде согласия клиента при использовании средства электронного платежа или системы удаленного доступа электронный документ, содержащий распоряжение (поручение) Плательщика Платежной организации на осуществление Оплаты или получения Выплаты с использованием Платежного средства, составленный Плательщиком 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 Платежной организацией договора.

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

**Сайт Системы** – web-сайт в сети Интернет <https://rocketpay.kz/>, обеспечивающий доступ Плательщика к Системе.

**Сайт Мерчанта** – web-сайт в сети Интернет, с товарами (работами, услугами), реализуемых Мерчантом и/или связанные с деятельностью Мерчанта, не нарушающие требования, установленные законодательством Республики Казахстан.

**Система RocketPay (далее – «Система»)** – совокупность программных и аппаратных средств, обеспечивающих информационное и технологическое взаимодействие между Участниками расчетов при совершении Оплаты и (или) Выплат, с использованием протокола безопасной передачи данных.

**Стороны** – Платежная организация и Плательщик при совместном упоминании.

**Тарифы** – размеры вознаграждений (комиссий) Платежной организации за оказание Услуг. Тарифы публикуются на Сайте Системы по адресу: <https://rocketpay.kz/> и вступают в силу с даты их публикации на Сайте Системы.

**Услуги** – платежные и информационно-технологические услуги.

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

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

**Электронный документ** – Заявление и/или Распоряжение либо иной документ, составленный и переданный Плательщиком в Платежную организацию 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 Платежной организацией 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 Плательщику Платежное средство в соответствии с условиями заключенного между ними Договора об использовании Платежного средства.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

**2.1.** Настоящая Публичная оферта ТОО «RocketPay» об оказании физическим лицам платежных и информационно-технологических услуг при совершении Оплаты и (или) получения Выплат посредством Системы (далее – «Оферта»), адресована Плательщикам – физическим лицам и является официальным публичным предложением Платежной организации заключить Договор в соответствии с 395 ГК РК. Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Плательщиком действий, предусмотренных Офертой и означающих безоговорочное принятие Плательщиком 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 Плательщиком Оферты. Акцептом Оферты является совершение Плательщиком действий, направленных на осуществление Оплаты и (или) получения Выплат с использованием Платежного средства в соответствии с п.4.1 Оферты. Совершение Плательщиком на Сайте Системы действий, направленных на осуществление Оплаты и (или) получения Выплат с использованием Платежного средства, рассматриваются как полное и безусловное согласие с условиями Оферты. Каждый факт совершения Плательщиком действий, направленных на осуществление Оплаты и (или) получения Выплаты с использованием Платежного средства на Сайте Системы, является отдельным действием Плательщика по заключению Договора на условиях, изложенных в Оферте.

**2.4.** Действия Плательщика 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.** Платежная организация предоставляет Плательщику 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 Плательщиком в Платежную организацию в соответствии с п.4.1 Оферты.

**3.2.** Платежная организация оказывает Услуги незамедлительно после поступления Запроса в Платежную организацию, 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 Платежная организация 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 Плательщиком в Платежную организацию 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 Платежной организации;

**3.3.3.** для направления Плательщику Подтверждения о приеме Оплаты или проведения Выплаты – подтверждение Мерчанта/ Банка-партнера о возможности принять Оплату, направленное Мерчантом/Банком-партнером в Платежную организацию посредством Системы.

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

- Плательщик имеет Платежное средство, использование которого предусмотрено на Платежной странице, и в отношении которого Эмитент предоставил Авторизацию;
- Устройство Плательщика имеет необходимый технический доступ в Интернет;
- Платежная организация 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 Платежная организация взимает комиссию с Плательщика в соответствии с Тарифами, действующими на дату оказания Услуги. Комиссия уплачивается Плательщиком с использованием Платежного средства дополнительно к сумме Оплаты и не уменьшает сумму Оплаты. За осуществление Оплаты Эмитент вправе взимать с Плательщика дополнительную комиссию в порядке и на условиях, установленных Договором об использовании Платежного средства.

**3.6.** Для проведения Расчетов по Оплате и (или) Выплате, Платежная организация привлекает Банк - партнер. Расчеты по Оплате и (или) Выплате осуществляются Банком-партнером в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными и

распорядительными документами Банка-партнера.

- 3.7.** Плательщик в целях надлежащего оказания ему Услуг поручает Платежной организации:
- составлять расчетные документы от имени Плательщика, необходимые для оказания Услуг и проведения Расчетов по Оплате и (или) Выплате, в том числе передавать Банку -партнеру, Эмитенту, Мерчанту посредством Системы Распоряжения;
  - передавать данные о результатах осуществления Оплаты и (или) Выплате Банку – партнеру и другим партнерам Платежной организации.

#### **4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. ПРИЕМ И ИСПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСА**

4.1. В целях оказания Плательщику Услуг, направленных на осуществление Оплаты в пользу Мерчанта и (или) получения Выплат от Мерчанта с использованием Платежного средства посредством Системы, а также заключения Договора, формирования и передачи Запроса в Платежную организацию и Распоряжения Банку-партнеру, Плательщик самостоятельно:

- знакомится с размещенными на Платежной странице порядком и правилами оказания Услуг, установленными Офертой, а также с размером, порядком и условиями взимания Платежной организацией комиссий, 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 для совершения Оплаты или получения Выплаты.

**Совершение Плательщиком действий, не предусмотренных инструкциями, размещенными на Платежной странице, не является основанием для возникновения у Платежной организации обязательств по оказанию Услуг, в том числе приему и исполнению Запросов. При несогласии с Условиями оказания Услуг или непонимании смысла инструкций, размещенных на Сайте Платежной организации, а также при несогласии с исполнением своих обязательств, установленных п.7.3. Оферты, Плательщик не вправе использовать Систему (Сайт Системы) для совершения любых действий, как предусмотренных, так и не предусмотренных Офертой, а также требовать от Платежной организации оказания Услуг, в том числе исполнения Запросов.**

**Совершая действия, предусмотренные настоящим пунктом Оферты, Плательщик, 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, Плательщик не вправе предъявлять к Платежной организации/ Банку - партнеру какие-либо претензии, связанные с совершением Недействительной оплаты, а также требовать от Платежной организации/ Банка - партнера (в том числе через третьих лиц, действующих в интересах Плательщика) осуществления Операции возврата. Любые претензии, связанные с совершением Недействительной оплаты или Выплаты, регулируются между Плательщиком и Мерчантом без участия Платежной организации и Банка-партнера.**

4.2. Передача Запроса в Платежную организацию осуществляется посредством Системы путем Информационного обмена между Платежной организацией, Устройством и Плательщиком с учетом особенностей, установленных в разделе 5 Оферты.

4.3. Плательщик на сайте Мерчанта/Платежной организации инициирует проведение платежа.

4.4. Мерчант инициирует проведение платежа в Системе, передавая электронное сообщение, в соответствии с техническим протоколом.

4.5. Система Мерчанта перенаправляет Плательщика в Систему.

4.6. Платежная организация принимает Запрос к исполнению при условии соответствия Сертификата доступа Мерчанта, указанному в Запросу.

4.6.1. Платежная организация, по факту приема от Плательщика 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 и (или) Выплате Банку - партнеру. При этом, обработка Запроса о приеме Оплаты и (или) осуществления 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 и (или) Выплате до 16:00 по времени г. Алматы 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) проведения Выплаты после 16:00 по времени г. Алматы 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 Банк-партнер.

4.6.7. при получении от Банка-партнера подтверждения о возможности принять Оплату и (или) произвести Выплату, Платежная организация 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 Платежной организацией и Плательщиком 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 Платежной организацией и Банком- партнером. При этом, Оплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Платежной организацией 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, на карт-счет Плательщика, в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, заключенным между Платежной организацией и Банком-партнером. При этом, Выплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Платежной организацией Подтверждения о произведенной Выплате. Выплата становится завершенной в моменте проведения Банком-партнером Расчетов по Выплате.

4.7. В качестве подтверждения произведенных Мерчантом/Банком-партнером Оплат и (или) Выплат, и оказания Платежной организацией Услуги (приема и исполнения Платежной организацией Запроса) Платежная организация посредством Системы формирует и выдает Плательщику Квитанцию. Плательщик обязан сохранять выданную Квитанцию вплоть до момента получения от Мерчанта сообщения о поступлении суммы Оплаты по реквизитам, указанным в Распоряжении или получения Выплаты. Если по причине технического сбоя Квитанция не была сформирована и выдана Плательщику, Плательщик вправе обратиться в службу клиентской поддержки Платежной организации, для получения документа, подтверждающего факт оказания Услуги (приема и исполнения Платежной организацией Запроса).

4.8. При несоответствии Сертификата доступа Плательщика, указанного в Запросе, Сертификату доступа Плательщика, хранящемуся в базе данных Платежной организации, 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, комиссия за оказание Услуги, установленная Тарифами, Плательщиком Платежной организации не уплачивается. О неоказании Услуги Платежная организация уведомляет Плательщика путем размещения соответствующей информации на Платежной странице либо в Личном кабинете (при наличии). При этом Плательщик 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 Мерчанту.

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

4.10. Порядок защитных действий от несанкционированных платежей:

4.10.1. Запросы на платежи, не прошедшие проверку на соответствие Сертификату Доступа, отклоняются.

4.10.2. Запросы на платежи, не соответствующие правилам МПС и Банка-партнера, отклоняются.

## **5. ОСОБЕННОСТИ СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ВОЗВРАТА**

5.1. Возврат Плательщику денежных средств по Операции возврата осуществляется Платежной организацией с привлечением Банка-партнера, способом, указанным в Заявлении, при условии соблюдения следующих требований:

- поступление в Платежную организацию соответствующего заявления Получателя об осуществлении Операции возврата;

- наличие у Платежной организации технической возможности направить Банку-партнеру посредством Системы Электронный документ, содержащий запрос о возможности Эмитента осуществить возврат денежных средств по Операции возврата Плательщику способом, указанным в Заявлении;

- получение от Эмитента Электронного документа, содержащего подтверждение о возможности осуществить возврат денежных средств по Операции возврата Плательщику способом, указанным в Заявлении.

При отсутствии технической возможности у Платежной организации направить Банку-партнеру посредством Системы Электронный документ, содержащий запрос о возможности Эмитента осуществить Плательщику возврат денежных средств по Операции возврата способом, указанным в Заявлении, Операция возврата осуществляется на основании заявления Плательщика, направленного в Платежную организацию в установленном порядке.

5.2. При этом Мерчант самостоятельно определяет порядок и способы возврата Плательщику 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/ Плательщиком и Эмитентом, совершающим возврат денежных средств по Операции возврата, без участия Платежной организации 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 Платежной организацией в журналах Электронных документов.

6.3. При Информационном обмене Платежная организация предоставляет электронный документ. Электронный документ содержит уникальный идентификатор, который подтверждает проведение операций в Системе и имеет юридическую силу документа, составленного на бумажном носителе, 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 Платежной организации являются подтверждением:

- формирования и передачи Электронных документов непосредственно Стороной, подписавшей такой Электронный документ Сертификатом доступа;
- подписанием Электронных документов Сертификатом доступа Стороны, направившей такой Электронный документ.

6.6. Информационный обмен между Сторонами прекращается в случае прекращения действия Договора, и/или блокирования доступа Плательщика к Системе, по окончании Открытой сессии, в том числе путем закрытия web-браузера на стороне Плательщика.

## **7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

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

7.1.1. Обеспечить круглосуточную работу Системы и Сайта Системы в целях надлежащего оказания Услуг и исполнения иных своих обязательств, предусмотренных Договором.

7.1.2. Оказывать Плательщику Услуги в режиме реального времени в порядке и на условиях, установленных Договором.

7.1.3. Отказать Плательщику в оказании Услуг, в том числе не принимать Запросы, при отсутствии технической возможности, а также в случаях, предусмотренных в п.4.8 Оферты.

7.1.4. Привлекать Банк-партнер на основании заключенного договора для проведения Расчетов по Оплате и (или) Выплате.

7.1.5. Обеспечить конфиденциальность информации, ставшей известной Платежной организацией при исполнении обязательств по Договору.

7.1.6. Использовать указанные Плательщиком в Запросе номер мобильного телефона и/ или адрес электронной почты и/ или реквизиты Личного кабинета (при наличии) для передачи Плательщику сообщений, содержащих информацию о результатах приема Мерчантом/Банком-партером Оплаты или осуществлении Выплаты, а также иную информацию, в том числе о других предоставляемых Платежной организацией услугах.

7.1.7. Уведомлять Плательщика об изменении Оферты и/ или Тарифов в соответствии с п.7.2.4 Оферты.

7.1.8. Разместить на Сайте Системы Оферту и Тарифы, к которым Плательщик должен иметь доступ непосредственно до момента совершения действий, указанный в п.4.1 Оферты.

7.1.9. При оказании платежной услуги в иностранной валюте Платежная организация обязуется предоставить информацию Плательщику о принятой сумме иностранной валюте и обменном курсе, применяемом в Системе.

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

7.2.1. По собственному усмотрению менять перечень Банков-партнеров, привлекаемых для проведения Расчетов по Оплате и (или) Выплате.

7.2.2. В одностороннем порядке устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) ограничения на совершение Оплаты и (или) Выплаты посредством Системы, в том числе на сумму Оплаты и (или) Выплаты, определять и изменять перечень Мерчантов, доступных для осуществления Оплаты и (или) Выплаты посредством Системы; перечень (формат) Электронных документов, как с предварительного уведомления Плательщика, так и без такового.

7.2.3. Отказать в осуществлении Операции возврата, а также в приеме любых претензий Плательщика по осуществленным Оплатам и (или) Выплатам при наступлении окончательности и безотзывности Оплаты согласно п.4.6.7.2 Оферты.

7.2.4. Вносить изменения и дополнения в Оферту и/или Тарифы. Уведомление Плательщика об изменении Оферты и/или Тарифов осуществляется Платежной организацией 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 Платежной организацией на Сайте Системы.

7.2.5. Предоставлять третьим лицам право исполнения обязательств по Договору на основании

заключаемых с ними договоров, оставаясь ответственным перед Плательщиком 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 Платежной организации, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Договором.

7.2.7. Приостановить исполнение обязательств по Договору при наличии обоснованных предположений о возможных фактах мошенничества либо иной незаконной деятельности Плательщика, 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 Платежной организации, не является нарушением Договора и не может служить основанием для применения имущественных санкций и иных негативных последствий для Платежной организации и Участников расчетов.

### **7.3. Плательщик обязан:**

7.3.1. Своевременно и в полном объеме ознакомиться и соблюдать Условия оказания Услуг.

7.3.2. Уплачивать Платежной организации 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, Плательщик самостоятельно, без участия Платежной организации, 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 Платежной организации комиссий, предусмотренных Тарифами).

7.3.5. Нести ответственность за корректность указываемых Параметров Оплаты и (или) Выплаты в Запросе.

7.3.6. Самостоятельно отслеживать изменения, внесенные Платежной организацией в Оферту и/или Тарифы согласно п.7.2.4 Оферты.

### **7.4. Плательщик вправе:**

7.4.1. Заключить с Платежной организацией Договор в порядке, установленном в п. 2.3 Оферты, подтвердив данным действием, что Плательщик 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. Плательщик несет личную ответственность:

8.2.1. за достоверность указываемых Параметров Оплаты и (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 Плательщиком (от вида используемого Платежного средства, типа Мерчанта и пр.). При указании недостоверной информации Платежная организация не несет ответственность за неосуществление Оплаты и (или) Выплаты, или не оказание или ненадлежащее оказание Услуги, в том числе за неисполнение или ненадлежащее исполнение Плательщиком своих обязательств перед Мерчантом, в пользу которого осуществляется Оплата, а также за любые убытки, возникшие у Плательщика 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. Плательщик 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 Платательщик 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. Платежная организация не несет ответственность за любые убытки, возникшие у Платательщика вследствие того, что Платательщик не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с Условиями оказания Услуг.

8.4. Платежная организация несет ответственность за сохранность информации при осуществляемых Оплатах и (или) Выплатах. Сведения об Оплатах предоставляются Платежной организацией в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

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

8.5.1. решениями органов законодательной и/или исполнительной власти Республики Казахстан, которые делают невозможным для Платежной организации выполнения своих обязательств по Договору;

8.5.2. причинами, находящимися вне сферы контроля Платежной организации (в том числе Платежная организация не несет ответственность за действия третьих лиц, включая Платательщика, 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. Платежная организация не несет ответственность:

8.6.1. за прямой или косвенный ущерб, возникший у Платательщика вследствие использования Сайта Системы;

8.6.2. за перерывы в работе Системы и/или Сайта Системы, совершение Оплаты и (или) Выплаты, в том числе за неисполнение или отказ в исполнении Эмитентом Распоряжения, в случае сбоев программного обеспечения, связи или поломок оборудования, не принадлежащего Платежной организации;

8.6.3. если не по вине Платежной организации доступ к использованию Устройства Платательщика получают третьи лица в связи с чем посредством Системы будут составлены и переданы Электронные документы, которые впоследствии приведут к материальному ущербу Платательщика;

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 и (или) Выплаты, если такая задержка вызвана неисполнением или ненадлежащим исполнением Эмитентом и/или Банком-партнером своих обязательств по осуществлению Расчетов по Оплате перед Платательщиком и/или Платежной организацией;

8.6.6. по спорам и разногласиям, возникшим между Платательщиком и Эмитентом, Платательщиком 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, Платежная организация обязуется выплатить Платательщику 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. Платательщик соглашается с тем, что Платежная организация 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, Платежная организация принимает претензии Плательщика 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 Плательщика должна содержать следующие сведения:

- дату и время возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия;
- условия возникновения таких обстоятельств;
- содержание требований Плательщика;
- реквизиты Плательщика для направления мотивированного ответа по заявленной претензии;
- номер мобильного телефона/адрес электронной почты, указанные в Заявлении.

9.4. Платежная организация рассматривает претензию Плательщика в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня ее поступления в Платежную организацию, после чего в письменной форме направляет мотивированный ответ по указанным в претензии реквизитам Плательщика.

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 Платежной организацией Электронного документа является выписка из архива Электронных документов, распечатываемая Платежной организацией на бумажном носителе на соответствующие даты;

9.6.2. подтверждением Сертификатов доступа Сторон на соответствующую дату является выписка из реестра Сертификатов доступа, распечатываемая Платежной организацией на бумажном носителе на соответствующие даты.

## **10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

10.1. Договор считается заключенным с даты акцепта Плательщиком Оферты в соответствии с п.2.3 Оферты и действует до момента выполнения Платежной организацией 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 Платежной организацией. Оферта может быть отозвана Платежной организацией в любой момент. Платежная организация уведомляет Плательщика 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, Правилами Платежной организации и обычаями делового оборота.

11.2. При обращении Плательщика для предоставления информации об осуществленной посредством Системы Оплате, а также в иных случаях Платежная организация проводит дополнительную идентификацию Плательщика 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 Платежной организации.

11.3. Заключение Договора на условиях Оферты Платательщик, действуя своей волей и в своем интересе, дает свое согласие на обработку Платежной организацией, а также партнерами Платежной организации 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 Плательщика, с целью заключения с Платежной организацией 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. Платательщик также дает свое согласие на передачу Платежной организацией, в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом Оферты, его персональных данных третьим лицам при наличии надлежащим образом заключенных между Платежной организацией и такими третьими лицами Договоров.

Платежная организация обязуется при обработке персональных данных Плательщика 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.

## **12. Наименование, адрес и банковские реквизиты Платежной организации**

<b>Наименование</b>	<b>ТОО «RocketPay»</b>
<b>Юридический адрес:</b>	г. Алматы, улица Жандосова, 98, оф. 406
<b>Фактический адрес:</b>	г. Алматы, улица Жандосова, 98, оф. 406
<b>ОКЭД</b>	63111
<b>БИН</b>	220340012049
<b>ИИК</b>	KZ23601A861005222451 KZ16601A861005648601
<b>Наименование Банка</b>	АО «Народный Банк Казахстана»
<b>БИК</b>	HSBKKZKX
<b>Директор</b>	Терзиев Д.О.