

**УТВЕРЖДЕНО**  
Генеральным директором ТОО «Робокасса»  
Приказ № 39 от 29.12.2020  
введено в действие с 12.01.2021

**ДОГОВОР**  
**об оказании услуг посредством Системы Robokassa**  
(редакция 4.2)

**Алматы**  
**2020 год**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Термины и определения .....	3
2. Предмет Договора. Порядок и условия заключения Договора .....	6
3. Общие положения .....	6
4. Права и обязанности Сторон .....	7
5. Недействительная оплата .....	9
6. Вознаграждение Компании и порядок взаиморасчетов.....	10
7. Отчетность по Договору.....	11
8. Ответственность Сторон .....	11
9. Конфиденциальность .....	12
10. Порядок разрешения споров .....	13
11. Срок действия Договора.....	13
12. Форс-мажорные обстоятельства .....	14
13. Прочие условия .....	14
14. Наименование, адрес и банковские реквизиты Компании .....	14
Приложение №1 Правила пользования Личным кабинетом в Системе Robokassa .....	16
Приложение №2 Тарифы.....	20
Приложение №3 Порядок взаимодействия Сторон при осуществлении Операции возврата.....	24
Приложение №4 Порядок взаимодействия Сторон при поступлении в Компанию информации о реализации Получателем Запрещенных товаров.....	26
Приложение №5 Порядок взаимодействия Сторон при признании Оплат Недействительными платежами.....	27
Приложение №6 Порядок и требования к Аптекам при реализации лекарственных препаратов и медицинских изделий через Интернет.....	28
Приложение №7 Форма Акта о завершении отчетного периода.....	29
Приложение №8 История изменений и дополнений в Договор .....	30

## 1. Термины и определения

**Авторизация** – процедура получения разрешения на совершение Плательщиком Оплаты, предоставляемого Эмитентом посредством Системы на основании Распоряжения. Авторизация предоставляется Эмитентом при условии достаточности суммы денежных средств на Платежном средстве для совершения Оплаты.

**Активация** – действия Компании, направленные на присвоение Получателю в Системе статуса, позволяющего совершать Оплату в пользу Получателя, и иные действия, предусмотренные Договором. Компания вправе отказать Получателю в Активации без объяснения причин. Термин употребляется в случаях, не требующих специального указания на Частичную активацию или Полную активацию. Порядок осуществления Активации установлен Правилами пользования Личным кабинетом.

**Анкета** – Анкета юридического лица, оформленная Получателем – юридическим лицом, или Анкета индивидуального предпринимателя, оформленная Получателем – индивидуальным предпринимателем по форме, утвержденной в Компании, и предоставляемая Получателем в Компанию при заключении Договора.

**Аптека** – категория Получателей, юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, по роду своей деятельности реализующая лекарственные препараты и медицинские изделия посредством web-сайта в сети Интернет. Порядок и требования к Аптекам при реализации лекарственных средств и медицинских изделий через Интернет содержится в Приложении №6 к Договору.

**Договор** – настоящий Договор об оказании услуг посредством Системы Robokassa. Текст Договора размещен на Сайте Системы.

**Задолженность по Недействительной оплате** – сумма денежных средств, подлежащая возврату Получателем Компании/Расчетному банку в связи с признанием Оплаты, совершенной в пользу Получателя, Недействительной оплатой, включающая в себя сумму (часть суммы) Недействительной оплаты, суммы штрафов, списанных с Компании/Расчетного банка Эмитентом (по поручению Эмитента) вследствие совершения в пользу Получателя Недействительной оплаты (далее – «Штрафы»), а также сумму (часть суммы) неустойки, подлежащей уплате Получателем в соответствии с Договором.

**Запрещенные товары** – виды Товаров, реализуемые Получателем и/или связанные с деятельностью Получателя, нарушающие требования, установленные законодательством Республики Казахстан и Договором, в том числе:

- товары (работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности), связанные с реализацией (в том числе сама реализация) Получателем оружия, огнестрельных и взрывоопасных веществ и предметов; наркотических, психотропных, токсичных, едких и радиоактивных веществ; человеческих органов и тканей; алкогольной и табачной продукции; услуг по незаконной организации и проведению азартных игр; услуг сексуального характера, а также противоречащих общепринятым нормам морали и нравственности; иных Товаров, запрещенных или ограниченных в обороте согласно законодательству Республики Казахстан;
- товары (работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности), которые, по имеющейся у Компании информации, не будут или не были предоставлены Получателем Плательщику после их Оплаты, в том числе Товары, в отношении которых Получатель отказался предоставить Компании соответствующие документы, подтверждающие факт их предоставления Плательщику после совершения Оплаты, и/или Товары, в отношении которых Получатель не сообщил о факте их реализации и/или предоставил недостоверную информацию о реализуемых Товарах.

Порядок взаимодействия Сторон при поступлении в Компанию информации о реализации Получателем Запрещенных товаров содержится в Приложении №4 и в Приложении №6 к Договору.

**Запрос** – Электронный документ, составленный и направленный Получателем в Компанию посредством Личного кабинета, в случаях, предусмотренных Договором, содержащий запрос (заявление) Получателя на изменения ранее установленных условий по Договору. Результаты рассмотрения Запроса доводятся Компанией до сведения Принципиала путем направления Информационного сообщения в Личный кабинет после его рассмотрения. Компания вправе отказать в положительном рассмотрении Запроса без объяснения причин.

**Интернет-магазин** – программный продукт Получателя, имеющий уникальный web-адрес в сети Интернет, обеспечивающий посредством сети Интернет предоставление информации о реализуемых Получателем Товарах и их стоимости, а также прием от Плательщиков заказов на их приобретение.

**Информационное сообщение** – Электронное сообщение, направляемое Компанией Получателю в Личный кабинет и/или на адрес электронной почты, указанный Получателем в Личном кабинете. Информационное сообщение направляется Компанией Получателю в рамках исполнения Компанией своих обязательств по уведомлению (информированию) Получателя в рамках Договора.

**Компания** – Платежная организация (регистрационный номер платежной организации № 02-18-034 от 12.04.2018г.) ТОО «Робокасса» (БИН 171140040315, адрес местонахождения Индекс 050000, Казахстан, г.Алматы, Бостандыкский район, ул.Жандосова, дом 58А, 5 этаж, офис 52, оказывающее Получателям Услуги Компании, в порядке и на условиях, изложенных в Договоре.

**Личный кабинет** – специализированный раздел, размещенный на Сайте Системы, защищенный специальными средствами защиты, представляющий собой систему (программное обеспечение) электронного документооборота между Сторонами, содержащий информацию о Получателе и Интернет-магазине, в том числе историю оказанных Услуг Компании и проведенных расчетов по Договору, а также предоставляющий Получателю возможность направлять в Компанию Запросы, получать от Компании Информационные сообщения, информацию о состоянии совершенных Оплат, еженедельные и ежемесячные реестры успешно совершенных Оплат, Акты. При обмене информацией и

документами через Личный кабинет Стороны руководствуются Правилами пользования Личным кабинетом, а также инструкциями, размещенными в Личном кабинете.

**Недействительная оплата** – Оплата (и реализация) Запрещенных товаров, а также Оплата, совершенная в пользу Получателя с нарушением Плательщиком правил, установленных Эмитентом, или Оплата, которая стала (может стать) предметом споров и разногласий в соответствии с правилами, установленными Эмитентом. Порядок взаимодействия Сторон при выявлении факта совершения в пользу Получателя Недействительной оплаты содержится в Приложении №5 к Договору.

**Некоммерческая организация** – юридическое лицо, принимающее денежные средства от физических лиц на безвозмездной основе, и являющаяся религиозной и/или благотворительной организацией, зарегистрированной в установленном порядке, товариществом собственников недвижимости (жилья), жилищным, жилищно-строительным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом.

**Нерезидент** – Получатель – юридическое лицо, созданное (зарегистрированное) в соответствии с законодательством иностранного государства, указанного в Перечне иностранных государств, и имеющее местонахождение за пределами территории Республики Казахстан, либо физическое лицо, имеющее право осуществлять индивидуальную предпринимательскую деятельность в соответствии с законодательством иностранного государства, указанного в Перечне иностранных государств, имеющее гражданство (подданство) этого иностранного государства и постоянное место жительства за пределами территории Республики Казахстан.

**Операция возврата** – действия Получателя, совершаемые по заявлению Плательщика, направленные на возврат суммы Оплаты/части суммы Оплаты Плательщику в связи с отменой (возвратом) Плательщиком Товара, или в связи с не предоставлением Получателем Товара Плательщику по основаниям, предусмотренным соответствующим договором, заключенным между Плательщиком и Получателем с учетом требований, установленных законодательством Республики Казахстан. Порядок и условия осуществления Операции возврата установлены в Приложении №3 к Договору.

**Отчетный период** – календарный месяц года.

**Оплата** – действия Плательщика, направленные на оплату Товара с использованием Платежного средства, включая действия Плательщика по предоставлению денежных средств (электронных денежных средств) Эмитенту с использованием Платежного средства в рамках применяемых форм безналичных расчетов в целях оплаты за Товары, реализуемые Получателем в Интернет-магазине. Оплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Получателю Подтверждения в Оплате. Оплата становится завершённой в момент осуществления Расчетным банком Перечисления.

**Параметры Перечисления** – информация в соответствии с которой осуществляется Перечисление, включающая в себя наименование и банковские реквизиты Получателя, периодичность осуществления Перечисления (в случае ее изменения на основании соответствующего Запроса), а также иная информация, позволяющая Компании и Расчетному банку идентифицировать Получателя в целях осуществления в его пользу Перечисления.

**Перечень документов** – список, содержащий перечень документов, подлежащих предоставлению Получателем в Компанию при заключении Договора. Перечень документов размещен на Сайте Системы.

**Перечень иностранных государств** – список иностранных государств (стран) регистрации Нерезидентов, с которыми Компания заключает Договор. Полный Перечень иностранных государств размещен на Сайте Системы.

**Перечисление** – действия Расчетного банка по безналичному перечислению на банковский счет Получателя денежных средств в валюте Республики Казахстан, полученных в результате осуществления Оплаты. Перечисление осуществляется по каждому Интернет-магазину.

**Платежное средство** – средство электронного платежа - платежная карточка или иной электронный носитель, содержащий 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.

**Плательщик** – физическое лицо, совершающее посредством Системы действия, направленные на осуществления Оплаты, а именно:

- формирующее заказ на приобретение Товаров на web-сайте Интернет-магазина в сети Интернет;
- выбирающее способ совершения оплаты «Robokassa»;
- выбирающее Платежное средство;
- заключившее с Компанией договор на условиях, установленных в Публичной оферте ТОО «Робокасса» об оказании физическим лицам услуг, направленных на обеспечение информационного и технологического взаимодействия посредством Системы Robokassa.

**Подтверждение о присоединении** – документ, составленный Получателем по форме, установленной Компанией, за подписью уполномоченного представителя Получателя, скрепленной печатью Получателя, содержащий подтверждение Получателя о заключении Договора, Параметры Перечисления, и иные реквизиты Получателя. Подтверждение о присоединении является основанием для Полной активации.

**Подтверждение об Оплате** – Электронное сообщение, содержащее подтверждение в осуществлении Оплаты, формируемое и направляемое Компанией Получателю посредством Системы по факту получения положительных результатов Авторизации. С момента направления Получателю Подтверждения об Оплате Получатель считается принявшим от Плательщика денежные средства за Товар, в счет Оплаты которого она была осуществлена.

**Полная активация** – тип Активации, позволяющий осуществлять Перечисление в пользу Получателя, а также совершать иные действия, предусмотренные Договором.

**Получатель** – юридическое лицо, физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя (плательщик единого совокупного платежа) согласно ст.774 гл.89 Налогового Кодекса Республики Казахстан, Некоммерческая организация, или микрокредитная организация, Резидент или Нерезидент, реализующий Товары в валюте Республики Казахстан посредством Интернет-магазина.

**Правила пользования Личным кабинетом** – Правила пользования Личным кабинетом в Системе Robokassa, установленные в Приложении №1 к Соглашению.

**Распоряжение** – электронный документ, составленный и переданный Плательщиком в Компанию посредством Системы в порядке, установленном в Публичной оферте ТОО «Робокасса» об оказании физическим лицам платежных услуг, направленных на обеспечение информационного и технологического взаимодействия посредством Системы Robokassa, а также электронный документ, составленный и переданный Компанией Эмитенту и Расчетному банку на основании соответствующего распоряжения (поручения) Плательщика и являющийся основанием для осуществления Оплаты.

**Расчетный банк** – Банк второго уровня, осуществляющий перевод денежных средств, привлекаемый Компанией на основании заключенного договора, в целях осуществления Перечисления.

**Регистрация** – действия Получателя, совершаемые на Сайте Системы, направленные на регистрацию в Личном кабинете, предоставление Компанией первичной информации о Получателе, Интернет-магазине, реализуемых Товарах и пр., в целях последующего заключения Договора, подключения Интернет-магазина к Системе, а также получения доступа к Личному кабинету. Порядок и условия Регистрации установлены Правилами пользования Личным кабинетом. Компания вправе отказать Получателю в Регистрации без объяснения причин.

**Резидент** – Получатель, созданный в соответствии с законодательством Республики Казахстан и зарегистрированный на территории Республики Казахстан.

**Сайт Системы** – web-сайт в сети Интернет: [www.robokassa.kz](http://www.robokassa.kz).

**Система Robokassa (далее – «Система»)** – совокупность программных и аппаратных средств, обеспечивающих с использованием сети Интернет информационное и технологическое взаимодействие между Участниками расчетов при совершении Оплаты.

**Стороны** – Компания и Получатель при совместном упоминании.

**Тарифы** – размеры комиссий, установленные в Приложении №2 к Договору, подлежащие уплате Получателем Компании в случаях, предусмотренных Договором.

**Тарифный план** – размеры комиссий Компании за оказанные Услуги Компании, устанавливаемые Получателю в соответствии с условиями применимости, установленными Тарифами.

**Товары** – товары (работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности), реализуемые Получателем Плательщику посредством Интернет-магазина в порядке и на условиях, установленных заключенным между ними договором, в том числе деятельность Некоммерческой организации, связанная с приемом денежных средств от физических лиц на безвозмездной основе, а также услуги, оказываемые Получателем – микрокредитной организацией в целях последующего осуществления расчетов по Оплате с конечным получателем Оплаты указанным в Распоряжении.

**Функция «REFUND»** – сервис, обеспечивающий информационное и технологическое взаимодействие между Участниками расчетов при совершении Операции возврата, предоставляющий Получателю возможность посредством Личного кабинета в режиме «реального времени» оформить и направить в Компанию Запрос на осуществление Операции возврата, в целях последующего осуществления Операции возврата на Платежное средство. За обеспечение информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов при совершении Операции возврата с использованием Функции «REFUND» Получатель уплачивает Компании комиссию в соответствии с Тарифами. Функция «REFUND» предоставляется Компанией при наличии технической возможности, и при условии достаточности суммы к Перечислению (с учетом комиссии) для совершения Операции возврата на день поступления соответствующего Запроса на осуществление Операции возврата.

**Функция «Маркет»** – сервис, обеспечивающий информационное и технологическое взаимодействие между Получателем и Плательщиком, предоставляющий Получателю возможность посредством Личного кабинета разместить на web-сайтах в сети Интернет информацию о реализуемых Товарах. Перечень web-сайтов, на которых возможно размещение информации о реализуемых Товарах, размещен в Личном кабинете. За обеспечение информационного и технологического взаимодействия между Получателем и Плательщиком при совершении Оплаты за Товар, информация о котором была размещена Получателем с использованием Функции «Маркет», Получатель уплачивает Компании комиссию в соответствии с Тарифами. Функция «Маркет» предоставляется Компанией при наличии технической возможности.

**Услуги Компании** – услуги по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов при совершении Оплаты, включающие в себя действия по передаче, приему и обработке Сообщений, платежных инструкций Расчетному банку для осуществления Перечисления, а также предоставление Компанией иных сервисов и услуг Получателю посредством Системы в порядке и на условиях, установленных Договором.

**Участники расчетов** – Эмитент, Плательщик, Получатель и Расчетный банк при совместном упоминании.

**Частичная активация** – тип Активации, позволяющий Плательщикам осуществлять Оплату в пользу Получателя. При этом сумма Оплаты включается в сумму к Перечислению только при условии Полной активации.

**Электронный документ** – документ, составленный в электронной форме и переданный одной Стороной другой Стороне в соответствии с условиями Договора посредством Системы. Электронный документ включает в себя

совокупность данных, которые создаются, модифицируются, обрабатываются и хранятся в ЭВМ, передаются посредством Системы и могут быть представлены на бумажном носителе (при необходимости). Порядок составления и передачи Электронных документов установлен Правилами пользования Личным кабинетом, а также технической документацией, размещенной в Личном кабинете, являющейся неотъемлемой частью Договора.

**Эмитент** – юридическое лицо, либо кредитная организация (небанковская кредитная организация), в том числе Расчетный банк, предоставившее Плательщику Платежное средство в соответствии с условиями заключенного между ними договора.

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

- 2.1. Настоящий Договор является официальным (публичным) предложением Компании к Получателям о присоединении (заключении) к Договору на условиях, изложенных в настоящем Договоре, в том числе устанавливает порядок и условия присоединения Получателей к Договору, а также права и обязанности Сторон, возникающие в связи с заключением Договора.
- 2.2. В соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан Договор между Сторонами заключается путем присоединения Получателя к Договору в целом. Договор считается заключенным с даты принятия (акцепта) Компанией предложения (оферты) Получателя о заключении Договора. Предложением (офертой) Получателя о заключении Договора является совершение Получателем действий по Регистрации. Принятием (акцептом) Компанией предложения (оферты) Получателя о заключении Договора, является совершение Компанией действий по Активации. Порядок Регистрации и Активации устанавливается Правилами пользования Личным кабинетом.
- 2.3. Договор считается заключенным с даты Частичной активации. Дата заключения Договора доводится Компанией до сведения Получателя посредством Личного кабинета.
- 2.4. Получатель обязан в течение 14 (четырнадцать) календарных дней с даты заключения Договора оформить и направить в Компанию 2 (два) экземпляра Подтверждения о присоединении на бумажном носителе за подписью уполномоченного лица Получателя, скрепленной печатью Получателя, оригинал Анкеты оформленной на бумажном носителе за подписью уполномоченного лица Получателя, скрепленной печатью Получателя, с приложением документов, указанных в Перечне документов. Подтверждение о присоединении с отметками Компании о его принятии является документом, подтверждающим факт заключения Договора и является основанием для Полной активации. Один экземпляр Подтверждения о присоединении с отметками Компании о его принятии и Полной активации возвращается Получателю, второй экземпляр Подтверждения о присоединении остается в Компании.
- 2.5. Компания заключает Договор с Нерезидентом при условии, что такой Получатель, предоставил Параметры Перечисления (свои банковские реквизиты), позволяющие осуществлять расчеты по Договору в валюте Республики Казахстан.
- 2.6. С даты заключения Договора между Сторонами:
  - 2.6.1. Компания оказывает Получателю Услуги Компании, направленные на обеспечение информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов в целях совершения Плательщиками Оплаты за Товар, а также предоставляет иные услуги и сервисы, предусмотренные Договором;
  - 2.6.2. Получатель за оказанные Услуги Компании уплачивает Компании комиссии, предусмотренные Тарифами.
- 2.7. Присоединившись к Договору, Получатель наделяет Компанию полномочиями по приему Оплат за Товары от своего имени.
- 2.8. В соответствии с частью 1 статьи 401 Гражданского кодекса Республики Казахстан Стороны договорились, что Компания имеет право вносить изменения и дополнения в Договор. При этом изменения, внесенные Компанией в Договор, становятся обязательными для Сторон через 14 (четырнадцать) календарных дней с даты размещения новой редакции Договора на Сайте Системы. История изменений и дополнений, внесенных в Договор, содержится в Приложении №8 к Договору.

## **3. Общие положения**

- 3.1. Основанием для начала оказания Получателю Услуг Компании, направленных на обеспечение информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов в целях совершения Плательщиками Оплаты за Товар является Распоряжение, составленное и переданное Плательщиком посредством Системы. Компания оказывает Получателю Услуги Компании при условии предоставления Эмитентом Авторизации. Услуги Компании считаются оказанными Получателю в момент направления Получателю Подтверждения об Оплате.
- 3.2. Обмен информацией и электронными документами между Сторонами осуществляется путем информационного и технологического взаимодействия между Сторонами посредством Системы в автоматическом режиме в порядке, установленном Правилами пользования Личным кабинетом, а также технической документацией, размещенной в Личном кабинете.
- 3.3. Стороны признают, что все Электронные сообщения, а также иные документы, предоставленные в электронной форме, обмен которыми осуществляется посредством Системы, имеют юридическую силу равную юридической силе документов на бумажных носителях, собственноручно подписанных уполномоченными лицами Сторон и скрепленных печатями Сторон.

- 3.4. Стороны обязуются хранить электронные документы по Оплатам не менее 5 (пяти) лет с даты прекращения действия Договора между Сторонами и по запросам представлять друг другу копии указанных электронных документов.
- 3.5. Доступ Получателя к информации об оказанных Услугах Компании, а также совершение иных действий, предусмотренных Договором, осуществляется через Личный кабинет. Особенности и условия использования Личного кабинета, не предусмотренные Договором, регулируются инструкциями, размещенными в Личном кабинете.
- 3.6. Все расчеты по Договору осуществляются в валюте Республики Казахстан.

#### **4. Права и обязанности Сторон**

##### **4.1. Компания обязана:**

- 4.1.1. Оказывать Услуги Компании в порядке и на условиях, установленных Договором.
- 4.1.2. Заключать договоры с Расчетными банками в целях осуществления Перечисления в пользу Получателя, а также осуществления при необходимости иных расчетов с Получателем, предусмотренных Договором.
- 4.1.3. Предоставить Получателю круглосуточный доступ к Личному кабинету в целях Регистрации и последующего использования Личного кабинета в соответствии с условиями Договора.
- 4.1.4. Обеспечить направление Эмитенту запроса о рассмотрении возможности подключения Интернет-магазина к Системе в целях последующего совершения Плательщиками Оплаты в пользу Получателя с использованием Платежного средства, предоставляемого таким Эмитентом, в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты Регистрации или с даты получения от Получателя Запроса на дополнительное подключение Интернет-магазина.
- 4.1.5. Обеспечить круглосуточную работу Системы в целях совершения Оплаты и информационного обмена с Получателем Электронными сообщениями и иными документами в соответствии Правилами пользования Личным кабинетом и технической документацией, размещенной в Личном кабинете, не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты получения от Эмитента согласия на подключение Интернет-магазина к Системе. При получении от Эмитента отказа в подключении Интернет-магазина к Системе, Интернет-магазин к Системе не подключается, о чем Компания направляет Информационное сообщение.
- 4.1.6. Направлять Получателю Подтверждение об Оплате в режиме реального времени при получении от Эмитента положительного ответа на Авторизацию.
- 4.1.7. Отказать в осуществлении Оплаты и не направлять Получателю Подтверждение об Оплате при получении от Эмитента отказа в предоставлении Авторизации.
- 4.1.8. Обеспечить совершение Операции возврата в порядке и в сроки, установленные в Приложении №3 к Договору.
- 4.1.9. Ежедневно формировать и размещать в Личном кабинете реестры, содержащие информацию об оказанных Услугах Компании, совершенных Оплатах, Операциях возврата, а также проведенных взаиморасчетах в рамках Договора, за предыдущий календарный день.
- 4.1.10. Рассматривать Запросы Получателя в течении 5 (пяти) рабочих дней с даты их поступления в Компанию. По факту рассмотрения соответствующего Запроса уведомлять Получателя о результатах его рассмотрения путем направления Информационного сообщения в Личный кабинет.
- 4.1.11. Соблюдать иные требования и обязательства, установленные Договором.

##### **4.2. Компания вправе:**

- 4.2.1. Отказать Получателю в оказании Услуг Компании, в том числе: не принимать и не исполнять Распоряжения, отключить Интернет-магазин от Системы, и/или направить в Расчетный банк запрос о приостановлении Перечисления:
  - 4.2.1.1. при неисполнении или ненадлежащем исполнении Получателем своих обязательств, предусмотренных Договором и/или иными договорами (соглашениями), заключенными с Компанией (при наличии), до момента их полного исполнения;
  - 4.2.1.2. при наличии у Компании информации о реализации Получателем Товаров, которые признаны (могут быть признаны) Запрещенными товарами;
  - 4.2.1.3. при признании хотя бы одной Оплаты в пользу Получателя, Недействительной оплатой;
  - 4.2.1.4. в иных случаях по своему усмотрению.

В случаях, предусмотренных настоящим пунктом Договора, Компания направляет Получателю Информационное сообщение в течение 2 (двух) рабочих дней с даты принятия такого решения.

- 4.2.2. Отказать Получателю в Активации и/или в подключении (дополнительном подключении) Интернет-магазина, и/или в установлении (изменении) Тарифного плана, и/или в подключении Функции «Маркет». Решение Компании об отказе в подключении (дополнительном подключении) Интернет-магазина, и/или в установлении (изменении) Тарифного плана, и/или в подключении Функции «Маркет» доводится до сведения Получателя путем направления Информационного сообщения в Личный кабинет.
- 4.2.3. В одностороннем порядке устанавливать (изменять) Получателю Тарифный план согласно условиям применимости, предусмотренным Тарифами.
- 4.2.4. Устанавливать лимиты (дневные, месячные и т.д.) на суммы Оплаты и Перечисления, а также вносить изменения в ранее установленные лимиты.
- 4.2.5. Предоставлять третьим лицам право исполнения обязательств по Договору на основании заключаемых с ними договоров, оставаясь ответственным перед Получателем за их действия (бездействия) и за выполнение взятых

на себя обязательств по Договору.

- 4.2.6. В одностороннем порядке устанавливать (присваивать) категории Товарам, реализуемым Получателем, а также в зависимости от установленных (присвоенных) категорий размещать информацию о Товарах в соответствующих разделах на Сайте Системы.
- 4.2.7. Отказаться в заключение Договора с Нерезидентом, созданным (зарегистрированным) в иностранном государстве, не указанным в Перечне иностранных государств.
- 4.2.8. Запрашивать любую информацию, в которой возникла необходимость в процессе исполнения обязательств по Договору.
- 4.3. **Получатель обязан:**
  - 4.3.1. Уплачивать Компании комиссии, установленные Тарифами.
  - 4.3.2. При осуществлении Регистрации и последующем использовании Личного кабинета соблюдать Правила пользования Личным кабинетом.
  - 4.3.3. Разместить на web-сайте Интернет-магазина и поддерживать в актуальном состоянии порядок и условия продажи Товара, в том числе информацию о Товаре, сроках и условиях его доставки, порядке и условиях возврата /обмена, текст публичного договора-оферты Получателя о купле-продаже Товара, и иную информацию, требуемую в соответствии с законодательством Республики Казахстан, которая должна доводиться до сведений Плательщиков до момента совершения ими Оплаты.
  - 4.3.4. Разместить на web-сайте Интернет-магазина логотип Системы и соответствующую гипертекстовую ссылку на Сайт Системы, с описанием условий осуществления Оплаты посредством Системы, к которым Плательщик должен иметь доступ непосредственно до момента совершения Оплаты, а также по требованию Эмитента логотип Эмитента.
  - 4.3.5. Принимать и обрабатывать Подтверждения об Оплате в режиме реального времени, а также на его основании предоставлять Плательщику Товар, в порядке и в объеме, предусмотренными соответствующим договором купли-продажи, заключенным между Получателем и Плательщиком.
  - 4.3.6. Не допускать реализации Запрещенных товаров, а также гарантировать Компании, что деятельность Получателя-Резидента соответствует требованиям законодательства Республики Казахстан/ Получателя-Нерезидента соответствует требованиям законодательства иностранного государства, где был создан (зарегистрирован) Получатель-Нерезидент, и не связана с реализацией Запрещенных товаров. При выявлении Компанией нарушения указанных требований, Стороны осуществляют взаимодействие в порядке, установленном в разделе 5 Договора.
  - 4.3.7. Не использовать Функцию «Маркет» для размещения на web-сайтах в сети Интернет информации о Запрещенных товарах.
  - 4.3.8. Принимать на себя риски, связанные с признанием (возможным признанием) совершаемой (совершенной) Оплаты, Недействительной оплатой, и возместить Компании сумму (часть суммы) Задолженности по Недействительной оплате в порядке, предусмотренном в разделе 5 Договора. Возмещение Получателем суммы (части суммы) Задолженности по Недействительной оплате не освобождает Получателя от взятых на себя обязательств по Договору.
  - 4.3.9. Осуществлять Операции возврата с соблюдением порядка, установленного в Приложении №3 к Договору.
  - 4.3.10. В случае ошибочного перечисления Расчетным банком на банковский счет Получателя денежных средств, не принадлежащих Получателю, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента вручения Получателю письменного уведомления Расчетного банка/ Компании об ошибочном перечислении, вернуть указанные денежные средства Расчетному банку.
  - 4.3.11. Предоставить в Компанию документы (сведения), указанные в Перечне документов, необходимые в целях актуализации сведений о Получателе, представленных ранее и содержащихся в досье Получателя, в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты поступления соответствующего запроса от Компании.
  - 4.3.12. Предоставить Компании возможность получения информации об объеме и видах Товаров, фактически реализованных Получателем Плательщикам по каждой совершенной Оплате, а также сведений о деятельности Получателя – Некоммерческой организации, в объеме, необходимом Компании для исполнения обязательств по Договору и соблюдения требований законодательства Республики Казахстан.
  - 4.3.13. Не реже 1 (одного) раза в день проверять наличие в Личном кабинете Информационных сообщений, направляемых Компанией Получателю в рамках Договора.
  - 4.3.14. Предоставлять по запросу Компании сведения и документы, необходимые для выполнения Расчетным банком требований законодательства Республики Казахстан, Национального Банка Республики Казахстан, Комитета Финансового Мониторинга (КФМ) Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения такого запроса от Компании.
  - 4.3.15. Самостоятельно уплачивать любые налоги и сборы, установленные законодательством Республики Казахстан и подлежащие уплате Получателем связи с реализацией Товара на территории Республики Казахстан. Компания и Расчетный банк не выступают в качестве налогового агента Получателя по уплате указанных налогов и сборов за Получателя, и не несут ответственность за полноту и своевременность их уплаты Получателем.



- 4.3.16. Если Получатель является физическим лицом, осуществляющим предпринимательскую деятельность без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя (плательщик единого совокупного платежа ЕСП) в соответствии с требованиями п.1 ст.774 Налогового Кодекса Республики Казахстан, то он обязуется самостоятельно уплачивать любые налоги и сборы (в частности единый совокупный платеж в виде индивидуального подоходного налога) с доходов, полученных в рамках реализации услуг по Договору об оказании услуг посредством Системы, а также по первому требованию Компании предоставлять подтверждающие документы об их уплате. Компания и Расчетный банк не выступает налоговым агентом плательщика ЕСП по уплате любых налогов. Получатель в статусе плательщика единого совокупного платежа самостоятельно и в полной мере несет ответственность за соблюдение требований законодательства Республики Казахстан в части налогов и сборов, регламентированных ст.774 Налогового Кодекса Республики Казахстан, а также Постановления Правительства Республики Казахстан № 4 от 18.01.2019 г. «Об утверждении Правил уплаты, распределения и перечисления единого совокупного платежа в виде индивидуального подоходного налога и социальных платежей, а также их возврата».
- 4.3.17. Плательщик ЕСП обязан незамедлительно информировать Компанию в письменном виде об утрате им статуса налогоплательщика ЕСП по любому из оснований, предусмотренных налоговым законодательством Республики Казахстан (в т.ч. с даты снятия с регистрации в качестве плательщика ЕСП или с даты превышения максимального дохода, составляющий 1175-кратный размер МРП). Плательщик ЕСП, не позднее дня, следующего за утратой им вышеуказанного статуса (или аннулирование его уполномоченным государственным органом Республики Казахстан), обязан сообщить об этом Компании, путем направления данной информации по адресу электронной почты: [robokassa@robokassa.kz](mailto:robokassa@robokassa.kz) или посредством отправки соответствующего уведомления через Личный кабинет в Системе.
- 4.3.17. Соблюдать иные требования и обязательства, установленные Договором.
- 4.4. **Получатель вправе:**
- 4.4.1. Запросить у Компании изменения Параметров Перечисления, Тарифного плана (с учетом условий применимости, установленных Тарифами), дополнительное подключение Интернет-магазина или изменение URL ранее подключенного Интернет-магазина, изменение анкетных данных Получателя, осуществление Операции возврата, подключение (отключение) Функции «Маркет», оформив и направив в Компанию соответствующий Запрос посредством Личного кабинета.
- 4.5. **Стороны обязаны:**
- 4.5.1. Предоставлять по запросу друг друга копии Актов, подписанных уполномоченными представителями Сторон, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения соответствующего запроса.
- 4.5.2. Своевременно информировать друг друга о наступлении, существовании, изменении любых обстоятельств, имеющих значение для исполнения Договора.
- 4.5.3. Извещать друг друга об изменениях своего юридического, фактического, почтового адреса и банковских реквизитов не позднее 3 (трех) рабочих дней до введения в действие таких изменений. Данные изменения становятся обязательными для Сторон с момента получения соответствующего уведомления на бумажном носителе за подписью уполномоченного лица Стороны, скрепленного печатью Стороны. До момента получения уведомления обязательства, исполненные по старым реквизитам, считаются исполненными надлежащим образом.
- 4.5.4. Предоставлять по запросу друг друга информацию в письменной или электронной форме об Оплатах и Перечислениях, совершенных в пользу Получателя.
- 4.5.5. Соблюдать требования по формированию, согласованию и подписанию Акта, установленные в разделе 7 Договора.
- 4.6. **Стороны вправе:**
- 4.6.1. Использовать в рекламных и информационных материалах информацию друг о друге, предварительно согласованную Сторонами.

## 5. Недействительная оплата

- 5.1. Основанием для признания Оплаты Недействительной оплатой является:
- поступление в Компанию информации о реализации Получателем Запрещенных товаров. В данном случае Стороны обязуются осуществлять взаимодействие в порядке, установленном в Приложении №4 к Договору;
  - поступление в Компанию от Эмитента или третьего лица, действующего в интересах Эмитента/ Плательщика, документов, подтверждающих нарушение Плательщиком и/или Получателем установленных Эмитентом правил. В данном случае Стороны обязуются осуществлять взаимодействие в порядке, установленном в Приложении №6 к Договору.
- 5.2. При подтверждении факта совершения в пользу Получателя Недействительной оплаты, Получатель обязан возместить Компании/Расчетному банку сумму Задолженности по Недействительной оплате, на основании предоставленных Компанией документов, подтверждающих возникновение Недействительной оплаты/ фактически понесенные расходы.
- 5.3. Возмещение Получателем суммы (части суммы) Задолженности по Недействительной оплате осуществляется из суммы, подлежащей Перечислению (путем уменьшения суммы, подлежащей Перечислению, на сумму (часть суммы) Задолженности по Недействительной оплате в порядке, установленном в разделе 6 Договора. При этом, возмещение суммы (части суммы) Задолженности по Недействительной оплате, Оплата по которой была

осуществлена с использованием Платежного средства, предоставленного Эмитентом Плательщику в иностранной валюте, осуществляется в размере, эквивалентном сумме Задолженности по Недействительной оплате, списанной с Платежного средства в иностранной валюте на день совершения такой Недействительной оплаты, рассчитанной по курсу Национального Банка Республики Казахстан, установленному на день возмещения ее Получателем.

## **6. Вознаграждение Компании и порядок взаиморасчетов**

- 6.1. За оказание Услуг Компании Получатель уплачивает Компании вознаграждение в размере и в порядке, установленном в Тарифах. Вознаграждение, уплаченное Получателем Компании в течение Отчетного периода, подтверждаются Актом, подписанным Сторонами в порядке, установленном в разделе 7 Договора.
- 6.2. В целях осуществления Перечисления, а также проведения при необходимости иных расчетов между Сторонами, предусмотренных Договором, Компания привлекает Расчетный банк на основании заключенного договора. Все расчеты между Сторонами, возникающие в связи с заключением Договора, осуществляются Расчетным банком с соблюдением требований, предусмотренных Договором и законодательством Республики Казахстан.
- 6.3. Получатель вправе запросить осуществление Перечисления, направив в Компанию соответствующий Запрос на Перечисление, указав сумму к Перечислению и период, за который необходимо осуществить Перечисление. Запрос на Перечисление может быть направлен Получателем начиная с 06:00:00 по времени г.Нур-Султан календарного дня, следующего за днем направления Получателю Подтверждения об Оплате при условии Полной активации. В данном случае Компания передает Расчетному банку платежные инструкции в целях последующего осуществления Перечисления согласно Параметрам Перечисления, указанным в Запросе на Перечисления, не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты его поступления в Компанию
- 6.4. Расчетный банк осуществляет Перечисление, не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения от Компании платежных инструкций в соответствии с п.6.3 Договора. Датой осуществления Перечисления считается:
  - 6.4.1. дата списания суммы, подлежащей к Перечислению со специального счета Расчетного банка, если банковский счет Получателя открыт в ином банке;
  - 6.4.2. дата зачисления суммы, подлежащей к Перечислению на банковский счет Получателя, если банковский счет Получателя открыт в Расчетном банке.Компания, при наличии технической возможности, в день осуществления Расчетным банком Перечисления направляет Получателю Информационное сообщение об осуществлении Перечисления.
- 6.5. Настоящим Получатель, в целях исполнения своих денежных обязательств, предусмотренных в Договоре (далее – «денежные обязательства Получателя»), поручает Компании на основании данных Компании, удерживать из сумм, подлежащих Перечислению Получателю, суммы денежных обязательств Получателя, и передавать указанную информацию в Расчетный банк для проведения взаиморасчетов между Сторонами по таким денежным обязательствам Получателя. При этом, сумма денежных средств, подлежащих Перечислению, уменьшается на сумму денежного обязательства Получателя согласно следующей очередности:
  - 1) сумма комиссии за оказание Услуг Компании по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов при осуществлении Оплаты согласно установленному Тарифному плану;
  - 2) сумма комиссии за оказание Получателю Услуг Компании по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов при осуществлении Оплаты за Товар, информация о котором была размещена Получателем с использованием Функции «Маркет»;
  - 3) сумма (часть суммы) Задолженности по Недействительной оплате, подлежащая возмещению Получателем в соответствии с разделом 5 Договора;
  - 4) сумма комиссии за оказание Услуг Компании по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов при осуществлении Операции возврата;
  - 5) сумма Операции возврата;
  - 6) сумма денежных средств, ошибочно перечисленная Расчетным банком Получателю и подлежащая возврату Расчетному банку в соответствии с п.4.3.12 Договора;
  - 7) суммы неустоек и штрафов, предусмотренные в разделе 9 Договора;
  - 8) сумма комиссии за Услуг Компании по обеспечению информационного и технологического взаимодействия с Расчетным банком при осуществлении Перечисления;
  - 9) сумма комиссии за техническое сопровождение Компанией функционала Личного кабинета.Компания вправе изменять указанную очередность в одностороннем порядке без предварительного уведомления Получателя.  
Компания доводит до сведения Получателя об исполнении денежных обязательств Получателя по Договору путем направления Информационного сообщения в Личный кабинет.
- 6.6. Получатель понимает и соглашается с тем, что удержание сумм денежных обязательств Получателя по Договору из суммы, подлежащей Перечислению, осуществляется Компанией в одностороннем порядке, в результате чего обязательство перед Получателем по сумме, подлежащей Перечислению, уменьшается на сумму денежного обязательств Получателя по Договору, что не является со стороны Компании и Расчетного банка нарушением обязательств по сумме, подлежащей Перечислению.
- 6.7. При недостаточности суммы, подлежащей Перечислению, для исполнения Получателем своих денежных

обязательств, предусмотренных Договором, в полном объеме в течение 3 (трех) рабочих дней, Компания направляет Получателю Информационное сообщение, содержащее требование о возмещении необходимой суммы по денежным обязательствам Получателя, с последующим предоставлением требования, подписанного уполномоченным лицом Компании, на бумажном носителе. Требование о возмещении суммы денежных средств по обязательствам Получателя, подлежит рассмотрению и исполнению Получателем в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты направления Компанией Информационного сообщения.

## **7. Отчетность по Договору**

- 7.1. Компания не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты окончания Отчетного периода формирует Акт по форме Приложения №7 к Договору, и Акт выполненных работ (оказанных услуг) составленного по форме Р-1, утвержденной приказом Министра финансов Республики Казахстан от 20 декабря 2012 года №562 «об утверждении форм первичных учетных документов» (далее – «Акты») отдельно по каждому Интернет-магазину, подключенному к Системе, и размещает их в Личном кабинете. В случае если за Отчетный период Получателем была уплачена комиссия Компании, установленная Тарифами, облагаемая налогом на добавленную стоимость в соответствии с законодательством Республики Казахстан, дополнительно к каждому Акту Компания формирует и размещает в Личном кабинете счет-фактуру.
- 7.2. Получатель обязан в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты размещения Компанией Актов в Личном кабинете осуществить сверку данных, указанных в Актах. При несогласии с данными, приведенными Компанией в Актах, Получатель обязан в течение срока, установленного настоящим пунктом Договора, обратиться в Компанию посредством Личного кабинета или по электронной почте [robokassa@robokassa.kz](mailto:robokassa@robokassa.kz) для осуществления сверки.
- 7.3. Компания обязана в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления обращения Получателя осуществить сверку выявленных Получателем расхождений, при этом:
  - 7.3.1. если при осуществлении сверки расхождения, выявленные Получателем, будут подтверждены, Компания обязана в течение срока, установленного настоящим пунктом Договора, разместить исправленные версии Актов в Личном кабинете. Повторная сверка Получателем данных, указанных в Актах, осуществляется в порядке и в сроки, установленные в п.7.2 Договора;
  - 7.3.2. если при осуществлении сверки расхождения, выявленные Получателем, будут отклонены, Компания обязана в течение срока, установленного настоящим пунктом Договора, направить соответствующее уведомление Получателю на адрес электронной почты, указанный в Заявлении о присоединении.Необращение Получателя в Компанию с мотивированным отказом от принятия Актов в течение срока, установленного в п.7.2 Договора, Стороны расценивают как согласие Получателя с данными, приведенными Компанией в Актах.
- 7.4. Стороны признают, что размещение Компанией Актов и счета-фактуры (при наличии) в Личном кабинете, а также подтверждение Получателем данных, указанных в Актах, в порядке, предусмотренном в п.7.2 и в п.7.3 Договора, являются достаточными действиями Сторон для подтверждения надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств по Договору. При этом, Стороны обязуются обмениваться оригиналами подписанных Актов и счет-фактур (при наличии) на бумажном носителе не реже одного раза в три месяца.
- 7.5. Получатель обязан в срок не позднее 3 (трех) календарных месяцев с даты размещения Компанией Актов/ счета-фактуры в Личном кабинете подписать и направить в Компанию 2 (два) экземпляра Актов и счета-фактуры (при наличии) на бумажном носителе за подписью уполномоченного лица Получателя, скрепленные печатью Получателя.
- 7.6. Компания обязана в течение 20 (двадцати) рабочих дней с момента получения от Получателя Актов и/или счета-фактуры на бумажном носителе, подписать и вернуть 1 (один) экземпляр подписанных Сторонами Актов и/или счета-фактуры Получателю, 2 (вторые) экземпляры подписанных Сторонами Актов/счета-фактуры остается в Компании.

## **8. Ответственность Сторон**

- 8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с Договором и законодательством Республики Казахстан.
- 8.2. Компания не несет ответственности за задержку Оплаты в случае, если такая задержка вызвана неисполнением или ненадлежащим исполнением условий Договора Получателем.
- 8.3. Компания не несет ответственности по спорам и разногласиям, возникшим между Получателем и Плательщиком в отношении Оплаты Товара, перечислений денежных средств на безвозмездной основе в пользу Получателя – Некоммерческой организации, а также во всех случаях, когда подобные споры и разногласия не относятся к предмету Договора.
- 8.4. Получатель несет ответственность за своевременность предоставления Компании актуальных Параметров Перечисления для осуществления Перечисления. При невыполнении Получателем указанного обязательства, Получатель не вправе предъявлять к Компании/Расчетному банку претензий в неосуществлении/ в несвоевременном осуществлении Перечисления.
- 8.5. Получатель несет ответственность за соблюдение требований законодательства Республики Казахстан в части налогов и сборов, подлежащих уплате Получателем в связи с реализацией Товара на территории Республики Казахстан. Настоящим Получатель понимает и соглашается с тем, что Компания и Расчетный банк не выступают

в качестве налогового агента Получателя по уплате указанных налогов и сборов за Получателя, и не несут ответственность за полноту и своевременность их уплаты Получателем.

- 8.6. Компания вправе требовать от Получателя возмещения убытков, понесенных вследствие взыскания с Компании денежных средств или иного имущества в пользу Плательщика если по вине Получателя совершенная Оплата является поводом для предъявления Плательщиком претензии к Компании о защите нарушенного права.
- 8.7. Получатель несет в полном объеме ответственность перед Компанией за действия лиц, имеющих доступ к Личному кабинету, Интернет-магазину, в отношении Оплаты, совершенной с нарушением требований Договора, инструкций, а также за действия, направленные против Плательщиков.
- 8.8. За просрочку исполнения обязательств по осуществлению Перечисления, предусмотренных в п.п.6.3-6.5 Договора, Компания уплачивает Получателю пени в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от суммы несвоевременно осуществленного Перечисления за каждый день просрочки, но не более 10% (десяти процентов) от суммы несвоевременно осуществленного Перечисления. Компания обязана оплатить неустойку, предусмотренную настоящим пунктом Договора, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Компанией соответствующего требования в письменной форме. Предъявление требования о выплате пени является правом, но не обязанностью Получателя.
- 8.9. За просрочку исполнения Получателем своих денежных обязательств, предусмотренных в п.4.3.12 и в п.6.7 Договора, Получатель уплачивает Компании неустойку в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от суммы несвоевременно исполненного обязательства за каждый день просрочки. Получатель обязан оплатить неустойку, предусмотренную настоящим пунктом Договора, в течение 3 (трех) рабочих дней, с даты получения Получателем соответствующего требования Компании в письменной форме. Предъявление требования о выплате неустойки является правом, но не обязанностью Компании.
- 8.10. При нарушении Получателем обязательств, предусмотренных в п.4.3.3 Договора, выразившемся в следующем:
- поступление в Компанию 2 (двух) и более обращений (документов) от Эмитентов и/или Плательщиков, и/или третьих лиц, действующих в интересах Эмитентов или Плательщиков, о совершении в пользу Получателя Недействительной оплаты в связи реализацией Получателем Запрещенных товаров (далее – «Обращение»), и/или
  - прекращение Получателем реализации Товаров, и/или полное прекращение Получателем своей деятельности при наличии в Компании хотя бы одного Обращения,

Компания вправе требовать с Получателя уплаты штрафа в размере 1000 (одна тысяча) евро по каждому поступившему в Компанию Обращению в течение 180 (ста восьмидесяти) календарных дней с даты его поступления в Компанию, но не более суммы Перечисления. Штраф уплачивается Получателем в тенге по курсу Национального Банка Республики Казахстан, установленному на день его уплаты, в порядке, предусмотренном в п.5.4 Договора.

- 8.11. Компания вправе требовать с Получателя уплаты штрафа в размере 100 (сто) евро за каждую совершенную в пользу Получателя Недействительную оплату, в отношении которой Получатель отказался предоставить документы, подтверждающие факт предоставления Товара Плательщику. Штраф уплачивается Получателем в тенге по курсу Национального Банка Республики Казахстан, установленному на день его уплаты.
- 8.12. Компания гарантирует получение от каждого Плательщика, персональные данные которого обрабатываются Получателем, согласия, требующегося в соответствии с правовыми нормами, а Получатель – соблюдение в полном объеме требований Закона Республики Казахстан от 21 мая 2013 года №94-V «О персональных данных и их защите», а также изданных в его исполнение нормативных документов при обработке и хранении Персональных данных Плательщиков. Сторона обязуется возместить другой Стороне убытки, возникшие вследствие претензий (требований) Плательщиков о неправомерной передаче/обработке/хранении Персональных данных Плательщиков в полном объеме, если не докажет, что такие претензии (требования) были вызваны неправомерными действиями Плательщиков.
- 8.13. В случае, если Получатель в статусе Плательщика ЕСП (физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя) не сообщил Компании в порядке и сроки, предусмотренные п.4.3.17 Договора, о наступившем факте утраты им статуса плательщика ЕСП, такой Получатель обязуется выплатить Компании штраф в размере 30% (тридцать процентов) от общей суммы оплаты, перечисленной на банковский счет такого плательщика в период с даты утраты статуса плательщика ЕСП до даты дня уведомления им Компании об этом факте, а равно возместить Компании все понесенные ею убытки (реальный ущерб и упущенная выгода) в полном объеме.

## 9. Конфиденциальность

- 9.1. Стороны принимают на себя обязательства не разглашать полученные в ходе исполнения Договора сведения, являющиеся конфиденциальными для каждой из Сторон (далее – «конфиденциальная информация»). Под «конфиденциальной информацией» в Договоре понимаются не являющиеся общедоступными сведения, разглашение которых может привести к возникновению убытков и/или повлиять на деловую репутацию любой из Сторон, в том числе:
- информация о Персональных данных Плательщиков, оказанных Услугах Компании, Оплатах, объемах операций;
  - информация о тарифной политике Сторон.
- 9.2. Факт заключения Договора и предмет Договора не являются конфиденциальной информацией.

- 9.3. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию третьим лицам, за исключением ответственных лиц Сторон, уполномоченных получать и передавать информацию от имени каждой из Сторон в связи с исполнением обязательств по Договору.
- 9.4. Конфиденциальная информация, может быть предоставлена третьим лицам только в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
- 9.5. При прекращении действия Договора, Стороны обязуются не разглашать и не использовать в своих интересах и/или интересах третьих лиц конфиденциальную информацию в течение 1 (одного) года с момента прекращения действия Договора.
- 9.6. Стороны обязуются при обработке Персональных данных Плательщиков в полном объеме соблюдать требования Закона Республики Казахстан от 21 мая 2013 года №94-V «О персональных данных и их защите», а также изданных в его исполнение нормативных документов.
- Целью обработки Персональных данных Плательщиков во всех случаях является исполнение Договора. Сроки хранения персональных данных определяются законодательством Республики Казахстан.
- 9.7. Компания, при наличии согласия Плательщика на обработку его Персональных данных, обязуется передавать Получателю, а Получатель обязуется обрабатывать и хранить Персональные данные Плательщиков до окончания сроков действия Договора и хранения Персональных данных Плательщиков и/или до наступления одного из следующих событий, в зависимости от того, что наступит ранее:
- 9.7.1. получение Получателем от Компании уведомления о необходимости прекращения обработки Персональных данных Плательщиков;
- 9.7.2. достижение Сторонами цели обработки Персональных данных Плательщиков или утраты необходимости в достижении такой цели.
- 9.8. Получатель обязуется обеспечить блокирование, уточнение или уничтожение Персональных данных Плательщиков на основании соответствующего запроса (указания) Компании в сроки, установленные в таком указании.
- 9.9. При получении одной из Сторон от Плательщика отзыва согласия на обработку Персональных данных, такая Сторона немедленно уведомляет другую Сторону о необходимости прекратить обработку Персональных данных Плательщика.

#### **10. Порядок разрешения споров**

- 10.1. В случае возникновения споров по Договору Стороны примут все меры к их разрешению на взаимоприемлемой основе путем переговоров.
- 10.2. Если иное не предусмотрено в Договоре, Компания принимает претензии Получателя в письменной форме по реквизитам, указанным в разделе 14 Договора, либо посредством Системы через Личный кабинет, не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия.
- 10.3. Претензия Получателя должна содержать следующие сведения:
- дату и время возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия;
  - условия возникновения таких обстоятельств;
  - содержание требований Получателя;
  - реквизиты Получателя для направления мотивированного ответа по заявленной претензии;
  - номер мобильного телефона/адрес электронной почты, указанные в Личном кабинете.
- 10.4. Компания рассматривает претензию Получателя в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня ее поступления в Компанию, после чего в письменной форме направляет мотивированный ответ по указанным в претензии реквизитам Получателя, либо в Личный кабинет.
- 10.5. Претензии Сторон по суммам причитающихся денежных средств и срокам их перечисления принимаются Сторонами к рассмотрению на основании письменных заявлений в течение 260 (двухсот шестидесяти) календарных дней после совершения Оплаты, которая вызвала разногласия.
- 10.6. При невозможности разрешения споров и разногласий путем переговоров они разрешаются Экономическим судом г.Алматы.

#### **11. Срок действия Договора**

- 11.1. Договор вступает в силу с даты его заключения и действует бессрочно.
- 11.2. Расторжение Договора возможно в следующих случаях:
- 11.2.1. по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме;
- 11.2.2. в одностороннем порядке по инициативе любой из Сторон с предварительным письменным извещением другой Стороны не менее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора. Извещение направляется заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Договоре, либо курьером, и/или через Личный кабинет. При этом, Компания прекращает прием Распоряжений от Плательщиков, и отключает Интернет-магазин от Системы с даты получения извещения о расторжении Договора одной из Сторон (если иной срок не указан в извещении).
- 11.3. Стороны производят сверку расчетов и погашение денежных обязательств, выявленных в результате сверки, в срок не более 60 (шестидесяти) календарных дней с момента получения извещения о расторжении Договора.

- 11.4. После завершения всех расчетов по Договору Стороны составляют Акт в порядке, установленном в разделе 7 Договора.
- 11.5. Расторжение Договора не влечет прекращение действия денежных обязательств Сторон, предусмотренных в Договоре, которые продолжают действовать в течение 260 (двухсот шестидесяти) календарных дней с даты расторжения Договора. Денежные обязательства Сторон, а также обязательства, определяющие ответственность Сторон за нарушение Договора, возникшие до момента его расторжения, сохраняются до момента их полного исполнения.
- 11.6. Компания оставляет за собой право приостановить действие Договора если Получатель систематически нарушает положения Договора, письменно уведомив об этом Получателя не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты приостановления действия Договора, вплоть до устранения нарушений.

## **12. Форс-мажорные обстоятельства**

- 12.1. Сторона освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. 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 Национального Банка Республики Казахстан, а также любые другие обстоятельства вне разумного контроля Сторон, препятствующие исполнению обязательств.
- 12.2. При возникновении указанных обстоятельств срок исполнения договорных обязательств соразмерно откладывается на время действия соответствующего обстоятельства.
- 12.3. Сторона, которая не может исполнить свои обязательства по причине наступления обстоятельств непреодолимой силы, должна предпринять все возможные действия для извещения другой Стороны о наступлении таких обстоятельств (телефон, факс, электронная почта и т.п.).
- 12.4. Исполнение обязательств возобновляется немедленно после прекращения действия обстоятельств непреодолимой силы.

## **13. Прочие условия**

- 13.1. Получатель разрешает Компании передачу сведений о Получателе, содержащихся в Договоре, Расчетному банку и Эмитентам.
- 13.2. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.
- 13.3. Договор составлен на русском языке, которым Стороны свободно владеют и понимают суть изложенного.
- 13.4. Получатель не вправе передавать свои права требования к Компании по Договору третьему лицу по сделке с этим лицом (уступка права) без получения предварительного согласия Компании.
- 13.5. При изменении организационно-правового статуса или иницировании процедуры ликвидации одной из Сторон, такая Сторона обязуется сообщить об этом другой Стороне в течение 10 (десяти) рабочих дней до дня изменения организационно-правового статуса или в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня начала процедуры ликвидации.
- 13.6. При изменении организационно-правового статуса одной из Сторон, права и обязанности по Договору переходят ее правопреемнику, определенному в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.
- 13.7. Все приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.
- 13.8. К Договору прилагаются следующие Приложения:  
 Приложение №1 «Правила пользования Личным кабинетом в Системе Robokassa»;  
 Приложение №2 «Тарифы»;  
 Приложение №3 «Порядок взаимодействия Сторон при осуществлении Операции возврата»;  
 Приложение №4 «Порядок взаимодействия Сторон при поступлении информации о реализации Получателем Запрещенных товаров»;  
 Приложение №5 «Порядок взаимодействия Сторон при рассмотрении заявлений Эмитента о совершении Недействительной оплаты»;  
 Приложение №6 «Порядок и требования к Аптекам при реализации лекарственных препаратов и медицинских изделий через Интернет»  
 Приложение №7 «Форма Акт о завершении отчетного периода»;  
 Приложение №8 «История изменений и дополнений в Договор».

## **14. Наименование, адрес и банковские реквизиты Компании**

<b>Наименование</b>	ТОО «Робокасса»
<b>Юридический адрес:</b>	050000, Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский район, ул. Жандосова, дом 58А, 5 этаж, офис 52

<b>Фактический адрес:</b>	050000, Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский район, ул. Жандосова, дом 58А, 5 этаж, офис 52
<b>БИН</b>	171140040315
<b>Р/с</b>	KZ288562203107354609
<b>БИК</b>	КСЖВКЗКХ
<b>Телефон/факс</b>	+7 (727) 277-77-97
<b>Генеральный директор</b>	Джабаров Владимир Сергеевич

## Правила пользования Личным кабинетом в Системе Robokassa (далее – «Правила»)

### 1. Термины и определения

**Авторизация** – удостоверение Компанией правомочности обращения Получателя для получения доступа к своему Личному кабинету. Авторизация Получателя осуществляется по Логину и Паролю.

**Блокирование Личного кабинета** – процедура установления Компанией технического ограничения на использование Получателем Личного кабинета по основаниям, предусмотренным Договором.

**Информационный обмен** – действия Сторон, совершаемые посредством Системы, направленные на информационное и технологическое взаимодействие при обмене Электронными документами, в том числе посредством Личного кабинета. При Информационном обмене Стороны руководствуются Правилами, и технической документацией, размещенной в Личном кабинете.

**Логин** – уникальная последовательность алфавитно-цифровых символов (комбинация из латинских букв и цифр), определенная Получателем при Регистрации, позволяющая определить Учетную запись Получателя в Системе, в том числе для последующей Авторизации в Личном кабинете.

**Операция** – действия Получателя, осуществляемые посредством Личного кабинета и предусмотренные функциональностью Личного кабинета в рамках Договора.

**Открытая сессия** – промежуток времени от момента входа Получателя в Личный кабинет до момента прекращения доступа Получателя в Личный кабинет, в том числе путем закрытия браузера на стороне Получателя.

**Пароль** – известная только Получателю уникальная последовательность алфавитно-цифровых символов, связанная с присвоенным Получателю Логинем и используемая для Авторизации.

**Пользовательская информация** – любая информация, относящаяся к Получателю, подлежащая предоставлению Компании при Регистрации, а также для целей совершения Операций. Перечень Пользовательской информации, подлежащей предоставлению Получателем в Компанию, указывается в Личном кабинете.

**Разблокирование Личного кабинета** – процедура снятия Компанией технического ограничения на использование (полное или частичное) Личного кабинета, установленного при Блокировании Личного кабинета, по основаниям, предусмотренным Договором.

**Сертификат доступа** – уникальная последовательность алфавитно-цифровых символов, присваиваемая Компанией Сторонам в Системе в целях Информационного обмена после успешной Авторизации Получателя.

**Учетная запись** – уникальный алфавитно-цифровой номер в Системе, связанный с введенным Получателем Логинем, и присваиваемый Компанией Получателю в момент Активации.

*Иные термины, используемые по тексту Правил с заглавной буквы, имеют то же значение, что и в Соглашении.*

### 2. Общие положения. Условия использования Личного кабинета

- 2.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия пользования Получателем Личным кабинетом, а также регулирует права и обязанности Сторон, возникающие в связи с Регистрацией, использованием Личного кабинета и осуществлением Информационного обмена. Правила применяются к любому использованию Личного кабинета и к любой информации, Электронным документам, электронным письмам, Информационный обмен которыми осуществляется между Сторонами в рамках Договора.
- 2.2. Компания предоставляет Получателю возможность использовать Личный кабинет для целей, определенных в Договоре. Получатель не может передавать свое право пользования Личным кабинетом другим лицам без предварительного письменного согласия Компании.
- 2.3. Доступ к Личному кабинету предоставляется Получателю только при условии одновременного выполнения следующих требований:
  - Получатель осуществил Регистрацию в Личном кабинете;
  - Компания осуществила Активацию Личного кабинета;
  - Личный кабинет Получателя не заблокирован;
  - Получатель имеет необходимый технический доступ в Интернет;
  - Получатель осуществил успешную Авторизацию.
- 2.4. Совершение Получателем на Сайте Системы действий, направленных на Регистрацию, рассматриваются как полное и безусловное согласие с условиями Правил. В том числе, Получатель, совершая действия, направленные на Регистрацию, подтверждает, что у Получателя есть необходимое оборудование, программное обеспечение и возможность пользоваться Личным кабинетом, электронная почта и доступ в Интернет. Получатель понимает и соглашается, что Компания не несет ответственности за то, как Личный кабинет будет работать с устройством, используемым Получателем для доступа в Личный кабинет.
- 2.5. При несогласии с условиями Правил или Договора, Получатель не вправе совершать действия, направленные на Регистрацию, заключение Договора и использование Личного кабинета.
- 2.6. С момента Активации, Компания предоставляет Получателю возможность посредством Личного кабинета:
  - 2.6.1. проводить Операции и использовать функционал (сервисы) Личного кабинета в порядке и на условиях, установленных в Договоре, а также инструкциями, размещенными в Личном кабинете. Полный перечень Операций, которые возможно проводить посредством Личного кабинета определяется Договором;



- 2.6.2. формировать и направлять Компании, а также получать от Компании Электронные документы, в том числе для целей исполнения заключенного между Сторонами Договора.  
Иные особенности и условия предоставления и использования Личного кабинета, а также совершения Операций, не предусмотренные Правилами и Договором, регулируются инструкциями, размещенными на Сайте Системы и в Личном кабинете.
- 2.7. Получатель использует Личный кабинет исключительно на свой риск. Успешная Авторизация Получателя по Логину и Паролю, признаются Сторонами достаточными действиями для аутентификации Принципала в Системе.
- 2.8. Получателю при использовании Личного кабинета запрещается:
- 2.8.1. Осуществлять Регистрацию от имени или вместо другого лица без соответствующих полномочий, предоставленных указанным лицом. При этом, возможна Регистрация от имени и поручению другого лица при условии получения необходимых полномочий в порядке и форме, предусмотренными законодательством Республики Казахстан.
- 2.8.2. Вводить Компанию в заблуждение относительно себя и своей деятельности, используя для Авторизации Логин и Пароль другого зарегистрированного лица и/или предоставляя недостоверную информацию о Получателе, в том числе искажать сведения о себе, своих отношениях с другими физическими и юридическими лицами (в случаях, когда такая информация подлежит предоставлению Получателем).
- 2.8.3. Загружать, хранить, публиковать, распространять и предоставлять третьим лицам доступ или иным образом использовать любую информацию, которая связана с деятельностью, нарушающей требования, установленные законодательством Республики Казахстан и Соглашением, в том числе:
- информация, связанная с реализацией (в том числе самой реализацией) Запрещенных товаров;
  - информация, которая, по имеющейся у Компании информации, вводит в заблуждение Плательщиков, не соответствует целям использования Личного кабинета, установленным Договором, ущемляет интересы Получателя, Плательщика, Компании или третьих лиц, а также по другим причинам является нежелательной для Получателя, Плательщика, Компании или третьих лиц, или в отношении которой Получатель предоставил недостоверную информацию.
- 2.8.4. Осуществлять распространение рекламы или незаконной пропаганды, а также массовые рассылки сообщений в адрес третьих лиц, без их согласия.
- 2.8.5. Использовать программное обеспечение и осуществлять действия, направленные на нарушение нормального функционирования Личного кабинета и Информационного обмена, в том числе загружать, хранить, публиковать, распространять и предоставлять доступ или иным образом использовать вирусы, трояны и другие вредоносные программы, а также использовать без специального на то разрешения Компании автоматизированные скрипты (программы) для взаимодействия с Личным кабинетом и его функционалом.

### 3. Порядок Регистрации и Активации

- 3.1. Регистрация в Личном кабинете является добровольным действием Получателя.
- 3.2. Действия Получателя, направленные на Регистрацию, не ограничены сроком и могут быть осуществлены в любой день до момента прекращения действия Договора.
- 3.3. Для Регистрации Получателю необходимо:
- 3.3.1. изучить условия Договора и Правил, а также инструкции, размещенные в Личном кабинете;
- 3.3.2. при безусловном согласии со всеми условиями Договора и Правил, руководствуясь инструкциями, размещенными на регистрационной форме Личного кабинета, осуществить действия, направленные на Регистрацию и осуществление соответствующих настроек Личного кабинета.  
При Регистрации Получатель обязан предоставить Компании необходимую достоверную и актуальную Пользовательскую информацию для формирования Личного кабинета, включая уникальные для каждого Получателя Логин и Пароль. Регистрационная форма Личного кабинета может запрашивать у Получателя дополнительную информацию.  
**Выбранные Получателем Логин и Пароль являются необходимой и достаточной информацией для последующей Авторизации и доступа Получателя в Личный кабинет, и признаются Сторонами простой электронной подписью Получателя. Получатель не имеет права передавать или разглашать свои Логин и Пароль третьим лицам без предварительного письменного согласия Компании. Получатель несет полную ответственность за сохранность Логина и Пароля, самостоятельно выбирая способ их хранения. Компания настоятельно не рекомендует Получателю на используемом им устройстве хранение Логина и Пароля (с использованием файлов cookies) для последующей автоматической Авторизации в Личном кабинете.**  
Получатель несет ответственность за достоверность, актуальность, полноту и соответствие законодательству Республики Казахстан, предоставленной при Регистрации Пользовательской информации и ее чистоту от претензий третьих лиц.
- 3.3.3. выполнить иные условия, которые публикуются и доводятся Компанией до сведения Получателя на Сайте Системы. *В отношении отдельных Получателей, Компания вправе ввести иные требования и условия для Регистрации, которые публикуются и доводятся Компанией до сведения Получателя путем размещения информации на Сайте Системы и/или в Личном кабинете.*
- Если Получатель не принимает или не понимает условия пользования Личным кабинетом, установленные в Договоре, а также инструкции, размещенные на Сайте Системы, Получатель не может пользоваться Личным кабинетом и не должен проходить Регистрацию.**
- 3.4. Регистрация считается завершенной после проведения Компанией Активации в следующем порядке:

- 3.4.1. Частичная активация осуществляется Компанией после проверки Пользовательской информации, предоставленной Получателем при Регистрации, путем присвоения Личному кабинету Получателя уникального номера Учетной записи;
- 3.4.2. Полная активация осуществляется Компанией на основании Подтверждения о присоединении, предоставленном Получателем в порядке, установленном в п.2.4 Договора, путем установления Учетной записи Получателя соответствующего статуса в Системе.
- 3.5. Действия Компании по Активации подразумевают возникновение у Получателя возможности использовать Личный кабинет в объеме и в порядке, определенными Договором, в том числе подразумевает возможность осуществления Информационного обмена Электронными документами между Сторонами. Информация об Активации доводится до сведения Получателя путем направления Информационного сообщения в Личный кабинет.
- 3.6. Компания вправе отказать Получателю в Активации в случае отсутствия технической или иной возможности на момент совершения действий, указанных в п.3.4 Правил, при выявлении фактов предоставления Получателем недостоверной Пользовательской информации, а также в иных случаях по своему усмотрению.

#### **4. Авторизация в Личном кабинете**

- 4.1. Для получения доступа в Личный кабинет, Получателю необходимо пройти процедуру Авторизации по Логину и Паролю. Получатель считается успешно Авторизованным в случае соответствия Логина и Пароля, введенных при входе в Личный кабинет, Логину и Паролю, хранящимся в Учетной записи.
- 4.2. С момента Авторизации Получателя в Личном кабинете (если Получателем не доказано обратное), любые действия, совершенные через Личный кабинет после успешной Авторизации, считаются совершенными самим Получателем. Подтверждением в совершении Получателем любых действий посредством Личного кабинета (включая передачу Получателем Электронных документов Компании и получение Получателем от Компании Электронных документов посредством Личного кабинета, являются успешная Авторизация Учетной записи по Логину и Паролю.
- 4.3. В случае несанкционированного доступа к Логину и Паролю и/или Личному кабинету, или распространения Логина и Пароля, Получатель обязан незамедлительно сообщить об этом в Компанию в порядке, аналогичному порядку предъявления Получателем претензий, установленному в разделе 10 Договора.
- 4.4. В случае неоднократных неудачных попыток прохождения Получателем процедуры Авторизации, а также в иных случаях, Компания вправе осуществить Блокирование Личного кабинета. В целях восстановления доступа к Личному кабинету, Получателю необходимо обратиться в Компанию в порядке, аналогичному порядку предъявления Получателем претензий, установленному в разделе 10 Договора.

#### **5. Блокирование Личного кабинета. Разблокирование Личного кабинета.**

- 5.1. Блокирование Личного кабинета может быть осуществлено как по инициативе Компании, так и по инициативе Получателя.
- 5.2. Компания вправе осуществить Блокирование Личного кабинета, а также отказать в проведении Операций, и принимать для этого все необходимые меры:
  - при неисполнении Получателем своих обязательств, предусмотренных Договором;
  - если использование Личного кабинета противоречит законодательству Республики Казахстан, Договору, в том числе иными договорами (соглашениями), заключенными между Получателем и Компанией (при наличии), а также при выявлении Компанией фактов, которые являются для Компании основанием полагать, что Личный кабинет используется или будет использоваться в деятельности, которая повлечет/может повлечь ущерб и/или создает риски для Компании и/или третьих лиц, привлекаемых Компанией;
  - в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
  - если у Компании возникли сомнения в том, что Личный кабинет используется Получателем, в том числе в случаях, предусмотренных в п.4.4 Правил;
  - в иных случаях, предусмотренных Договором, а также иными договорами (соглашениями), заключенными между Сторонами.

При этом, Разблокирование Личного кабинета, заблокированного по основаниям, предусмотренным в настоящем пункте Правил, осуществляется Компанией в зависимости от результатов осуществленной проверки, а также выполнения Получателем своих обязательств, предусмотренных Договором и/или иными договорами (соглашениями), заключенными между Сторонами.

- 5.3. Получатель вправе направить в Компанию Запрос на Блокирование Личного кабинета посредством Личного кабинета.  
При этом, Разблокирование Личного кабинета, заблокированного по основаниям, предусмотренным в настоящем пункте Правил, осуществляется Компанией на основании соответствующего запроса на Разблокирование Личного кабинета в порядке, аналогичному порядку предъявления Получателем претензий, установленному в разделе 10 Договора.
- 5.4. С момента Блокирования Личного кабинета доступ Получателя в Личный кабинет (полностью или частично прекращается) до момента осуществления Разблокирования Личного кабинета.

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

- 6.1. Информационный обмен между Сторонами возможен при одновременном соблюдении следующих условий:
  - Получатель осуществил успешную Авторизацию;
  - Компания располагает техническими возможностями для предоставления доступа к Личному кабинету для целей составления и передачи Компании/получения от Компании Электронных документов.

- 6.2. Информационный обмен между Сторонами осуществляется в автоматическом режиме в течение Открытой сессии.
- 6.3. 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. Информационный обмен осуществляется по времени г.Нур-Султан.
- 6.4. При Информационном обмене Стороны подписывают Электронные документы Сертификатом доступа. Сертификат доступа присваивается Компанией Сторонам в момент Авторизации Получателя в Личном кабинете в соответствии с п.4.1 Правил. Электронные документы, подписанные Сертификатом доступа Сторон, имеют юридическую силу документов, составленных на бумажном носителе, и порождают аналогичные им права и обязанности, могут служить доказательством в суде. Все экземпляры Электронных документов, подписанные Сертификатом доступа, являются подлинниками и могут быть изготовлены (распечатаны) на бумажном носителе. Срок хранения Электронных документов – 5 (пять) лет с даты Информационного обмена, совершенного по такому Электронному документу.
- 6.5. Стороны обязуются осуществлять контроль за данными Электронных документов, составляемыми и передаваемыми в рамках Информационного обмена, и своевременно сообщать друг другу об обнаруженных ошибках.
- 6.6. Записи в архиве Электронных документов Учетной записи Получателя в Системе 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.
- 6.7. Информационный обмен между Сторонами прекращается в случае прекращения действия Договора, и/или блокирования доступа Получателя к Системе, и/или к Личному кабинету, по окончании Открытой сессии, в том числе путем закрытия web-браузера на стороне Получателя.

#### **7. Порядок разрешения разногласий при Информационном обмене Электронными документами**

- 7.1. Согласительная комиссия (далее – «Комиссия») создается с целью разрешения разногласий при Информационном обмене, установления фактических обстоятельств, послуживших основанием для их возникновения, а также для проверки целостности и подтверждения подлинности данных Информационного обмена.
- 7.2. При возникновении разногласий при Информационном обмене Сторона, заявляющая о наличии разногласий (Сторона-инициатор), обязана направить другой Стороне заявление о разногласиях, подписанное уполномоченным должностным лицом, с подробным изложением причин разногласий и предложением создать Комиссию. Заявление должно содержать фамилии представителей Стороны-инициатора, которые будут участвовать в работе Комиссии, предложения по времени и дате сбора Комиссии (не позднее 7 (семи) календарных дней со дня отправления заявления).
- 7.3. Комиссия собирается на территории Стороны, которой предъявляется заявление о разногласиях, которая должна письменно подтвердить свое согласие с предложением о дате и времени сбора Комиссии либо предложить Стороне-инициатору другую дату и время сбора Комиссии (не позднее 7 (семи) календарных дней со дня получения заявления). Комиссия создается на срок до 14 (четырнадцати) календарных дней.
- 7.4. В состав Комиссии должно входить равное количество представителей каждой Стороны, а также, в случае необходимости, независимые эксперты. Члены Комиссии от каждой Стороны назначаются приказами соответствующей Стороны. В случае необходимости привлечения независимых экспертов, эксперт считается назначенным только при согласии обеих Сторон, выраженном в письменной форме. Порядок оплаты работы независимых экспертов в Комиссии определяется по предварительному согласованию Сторон.
- 7.5. Стороны обязуются способствовать работе Комиссии и не допускать отказа от предоставления необходимых документов и ознакомления с условиями и порядком работы своих программно-аппаратных средств, используемых для Информационного обмена.
- 7.6. Комиссией рассматриваются разногласия следующих типов:
  - 7.6.1. Сторона-отправитель утверждает, что не передавала данные, а Сторона-получатель утверждает, что данные были получены.
  - 7.6.2. Сторона-получатель утверждает, что не получала данные, а Сторона-отправитель утверждает, что данные были переданы.
  - 7.6.3. Данные Стороны-получателя не совпадают с данными Стороны-отправителя.
- 7.7. По итогам работы Комиссии составляется акт, который подписывается всеми членами Комиссии.

## ТАРИФЫ

### I. Комиссии за оказание Услуг Компании по обеспечению информационного и технологического взаимодействия при осуществлении Оплаты

Вид (наименование) Платежного средства/ вид (тип) реализуемого Товара	Наименование Тарифного плана		
	Тарифный план «Стартовый»	Тарифный план «Реальный»	Тарифный план «Доброкасса»
Банковская карта (Visa International, MasterCard Worldwide)	3,9%	2,9%	2,7%
Лицевой счет абонента операторов связи «Beeline», «Kcell» <sup>2</sup>	3%	3%	3%

#### Порядок расчета и уплаты комиссии за оказание Услуг Компании по обеспечению информационного и технологического взаимодействия при осуществлении Оплаты

Комиссия Компании за оказание Услуг Компании, предусмотренная разделом I Тарифов (далее по тексту настоящего раздела Тарифов – «комиссия»), рассчитывается по формуле:

$$\Sigma o * Кб, \text{ где:}$$

$\Sigma o$  – сумма Оплаты, в отношении которой Получателю была оказана Услуга Компании по обеспечению информационного и технологического взаимодействия Получателя с Компанией при осуществлении Оплаты;

**Кб** – ставка комиссии в соответствии с установленным Тарифным планом.

Комиссия уплачивается Получателем в день направления Подтверждения об Оплате в порядке, установленном в разделе 6 Договора. Комиссия не облагается НДС.

#### Условия применимости и правила установления Тарифных планов

Наименование Тарифного плана	Условия применимости Тарифного плана
Тарифный план «Стартовый»	Тарифный план устанавливается по умолчанию при заключении Договора.
Тарифный план «Реальный»	Тарифный план устанавливается при достижении минимального оборота в месяц <sup>1</sup> – от 5 000 000 тенге.
Тарифный план «Доброкасса»	Тарифный план устанавливается по умолчанию при заключении Договора с Получателями - благотворительными и религиозными организациями, зарегистрированными в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

#### Правила установления и изменения Тарифного плана в соответствии с условиями применимости Тарифных планов

##### 1) Порядок и условия установления нового Тарифного плана при заключении Договора

Компания устанавливает Тарифный план Получателю в соответствии с условиями применимости, установленными Тарифами с учетом следующего:

- при заключении Договора Получателю устанавливается по умолчанию Тарифный план «Стартовый»;
- при заключении Договора с Получателем – благотворительной или религиозной организацией, зарегистрированной в установленном порядке, устанавливается по умолчанию Тарифный план «Доброкасса».

##### 2) Порядок и условия пересмотра Тарифного плана

Пересмотр установленного Получателю Тарифного плана, может быть осуществлен по инициативе любой из Сторон.

Пересмотр Тарифного плана по инициативе Получателя, осуществляется Компанией на основании соответствующего Запроса Получателя на изменение Тарифного плана при условии выполнения Получателем условий применимости Тарифных планов, установленных для запрашиваемого Тарифного плана.

Компания вправе в одностороннем порядке пересмотреть ранее установленный Получателю Тарифный план при несоблюдении Получателем установленных для такого Тарифного плана условий применимости.

**3) Порядок и условия установления нового Тарифного плана по инициативе Получателя на основании Запроса на изменение Тарифного плана**

Получатель, при условии выполнения условий применимости Тарифного плана, вправе запросить у Компании изменение ранее установленного по Договору Тарифного плана (но не более чем 1 раз в месяц), направив в Компанию посредством Личного кабинета Запрос на изменение Тарифного плана, указав в таком запросе наименование запрашиваемого Тарифного плана.

Компания устанавливает новый Тарифный план при условии положительного рассмотрения Запроса на изменение Тарифного плана и выполнения Получателем условий применимости, установленных для запрашиваемого Получателем Тарифного плана. При этом Компания оставляет за собой право отказать Получателю в установлении нового Тарифного плана без объяснения причин. Информация о результатах рассмотрения Запроса на изменение Тарифного плана (в том числе дата начала действия нового Тарифного плана (при положительном рассмотрении Запроса)) доводится Компанией до сведения Получателя путем направления Информационного сообщения в Личный кабинет.

**4) Порядок и условия установления нового Тарифного плана по инициативе Компании**

Компания ежемесячно, по окончании каждого Отчетного периода, проводит анализ соответствия Тарифного плана, установленного Получателю, условиям применимости. При выявлении нарушений Получателем условий применимости Тарифного плана, Компания направляет Получателю Информационное сообщение, содержащее требование об устранении выявленных нарушений. Если Получатель не устраняет выявленные Компанией нарушения условий применимости Тарифного плана в следующем Отчетном периоде, Компания в одностороннем порядке устанавливает Получателю иной Тарифный план, который соответствует условиям применимости.

При этом Компания оставляет за собой право установить Получателю Тарифный план, который соответствует условиям применимости, в следующем Отчетном периоде после выявления нарушения Получателем условий применимости Тарифного плана, без предварительного уведомления.

Информация об изменении Тарифного плана (в том числе наименование нового Тарифного плана и дата начала его действия) доводится Компанией до сведения Получателя путем направления Информационного сообщения в Личный кабинет.

**5) Правила вступления нового Тарифного плана в силу**

Новый Тарифный план вступает в силу с 00:00:00 по времени г.Алматы в день принятия Компанией решения о изменении Тарифного плана согласно п.3 и п.4 настоящих Правил, (далее – «Дата вступления Тарифного плана в действие»). При этом ставка комиссии согласно новому Тарифному плану применяется только в отношении Оплат, совершенных в пользу Получателя начиная с Даты вступления Тарифного плана в действие. Для Оплат, совершенных в пользу Получателя до Даты вступления Тарифного плана в действие (до 23:59:59 по времени г.Алматы, включительно), применяется ставка комиссии, установленная Тарифным планом, действующим на момент оказания такой Услуги Компании (осуществления Оплаты).

**Примечание к разделу I. Тарифов:**

<sup>1</sup>оборот в месяц – сумма совершенных Оплат в пользу Получателя в Отчетном периоде.

<sup>2</sup> Предоставляется Компанией при наличии технической возможности

**II. Комиссии за оказание Услуг Компании по обеспечению информационного и технологического взаимодействия при осуществлении Перечисления<sup>1</sup>**

Наименование операции (услуги)	Размер комиссии Компании
Обеспечение информационного и технологического взаимодействия между Получателем и Расчетным банком при передаче платежных инструкций для осуществления Перечисления на расчетный (банковский) счет Получателя, открытый в Расчетном банке	Не взимается
Обеспечение информационного и технологического взаимодействия между Получателем и Расчетным банком при передаче платежных инструкций для осуществления Перечисления на расчетный (банковский) счет Получателя, открытый в иной кредитной организации, нежели Расчетный банк	250 (двести пятьдесят) тенге

**Примечание к разделу II. Тарифов:**

<sup>1</sup> Комиссия за оказание Услуг Компании по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между Расчетным банком и Получателем при передаче платежных инструкций для осуществления Перечисления, уплачивается Получателем в день осуществления Перечисления в порядке, установленном в разделе 6 Договора. Без НДС.

### III. Комиссии за оказание Услуг Компании по обеспечению информационного и технологического взаимодействия при осуществлении Операции возврата<sup>1</sup>

Наименование операции (услуги)	Размер комиссии Компании
Обеспечение информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов при осуществлении Операции возврата с использованием Функции «REFUND»	Не взимается
<b>Примечание к разделу III. Тарифов:</b>	
<sup>1</sup> порядок осуществления Операции возврата установлен в Приложении №3 к Договору.	

### IV. Комиссии за подключение и использование Функции «Маркет»

Наименование операции (услуги)	Размер комиссии Компании
Подключение Функции «Маркет» к Личному кабинету <sup>1</sup>	Не взимается
Размещение информации о Товарах с использованием Функции «Маркет»	Не взимается
Оказание Услуг Компании по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов при осуществлении Оплаты за Товар, информация о котором была размещена с использованием Функции «Маркет» <sup>2</sup>	Не взимается
<b>Примечание к разделу IV. Тарифов:</b>	
<sup>1</sup> подключение Функции «Маркет» к Личному кабинету осуществляется Компанией на основании соответствующего Запроса Получателя, составленного и переданного в Компанию посредством Личного кабинета, при наличии у Компании технической возможности.	
<sup>2</sup> комиссия за оказание Услуг Компании по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов при осуществлении Оплаты за Товар, информация о котором была размещена с использованием Функции «Маркет», уплачивается Получателем Компании в день оказания Услуги Компании дополнительно к сумме комиссии, установленной Тарифным планом. Без НДС.	

### V. Комиссии Компании за техническое сопровождение функционала Личного кабинета<sup>1</sup>

	Размер комиссии Компании
Техническое сопровождение функционала Личного кабинета при наличии Оплат в пользу Интернет-магазина в течение расчетного периода	Не взимается
Техническое сопровождение функционала Личного кабинета при отсутствии Оплат в пользу Интернет-магазина в течение расчетного периода	2 200 (две тысячи двести) тенге, но не более суммы Оплат, подлежащих включению в Перечисление

**Порядок расчета и уплаты комиссии за оказание технического сопровождение Компанией функционала Личного кабинета**

Комиссия Компании за техническое сопровождение функционала Личного кабинета (далее по тексту настоящего раздела *Тарифов – «комиссия»*) подлежит уплате Получателем при отсутствии Оплат в адрес Интернет-магазина Получателя в течение 6 (шести) календарных месяцев с даты последнего приема Получателем Оплаты в его пользу (далее – «Расчетный период»).

При этом Расчетный период определяется по каждому Интернет-магазину Получателя на основании данных, содержащихся в Системе, и начинается с даты последней Оплаты, принятой Получателем в адрес Интернет-магазина, и заканчивается в последний день 6 (шестого) календарного месяца, следующего за месяцем, в котором принята последняя Оплата.

Комиссия уплачивается Получателем в порядке, установленном в разделе 6 Договора, в последний календарный день Расчетного периода, и далее ежемесячно в последний день каждого календарный месяца, следующего за Расчетным периодом. Комиссия включает НДС 12%.

**Примечание к разделу IV. Тарифов:**

<sup>1</sup>Обязательства по уплате комиссии за техническое сопровождение Компанией Личного кабинета не распространяются на Получателей, которым установлен Тарифный план «Доброкасса».

**Порядок взаимодействия Сторон при осуществлении Операции возврата  
(далее по тексту настоящего Приложения №3 к Договору – «Порядок»)**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящий Порядок устанавливает порядок и условия осуществления Операций возврата Плательщику на Платежное средство, а также регулирует права и обязанности Сторон при совершении Операций возврата.
- 1.2. Получатель вправе осуществить Операцию возврата Плательщику следующими способами:
  - 1.2.1. с использованием Функции «REFUND». В данном случае Операция возврата осуществляется на основании Запроса на осуществлении Операции возврата (далее по тексту Порядка – «Запрос») за счет денежных средств, подлежащих включению в Перечисления. Порядок осуществления Операции возврата с использованием Функции «REFUND», а также порядок составления и передачи Получателем в Компанию Запроса установлен в разделе 2 Порядка.
  - 1.2.2. непосредственно Плательщику без участия Компании. В данном случае возврат денежных средств Плательщику по Операции возврата осуществляется Получателем самостоятельно (без участия Компании и Расчетного банка) способом, определенным договором, заключенным между Получателем и Плательщиком с учетом требований, установленных законодательством Республики Казахстан. Порядок возврата Получателем денежных средств Плательщику по Операции возврата без участия Компании не является предметом Договора и Порядком не устанавливается.
- 1.3. За обеспечение информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов при осуществлении Операции возврата Получатель уплачивает Компании комиссию в соответствии с Тарифами (далее по тексту Порядка – «комиссия»).
- 1.4. Операция возврата не влечет для Компании обязательств по возврату Получателю комиссии за оказание Услуг Компании, уплаченной Получателем в соответствии с установленным Получателю Тарифным планом.
- 1.5. Расчеты с Эмитентом по Операции возврата на основании информации и данных, предоставляемых Компанией. Порядок и сроки осуществления расчетов по Операции возврата с Эмитентом не являются предметом Договора и Порядком не регламентируются.

**2. Порядок осуществления Операции возврата с использованием Функции «REFUND»**

- 2.1. Получатель вправе осуществить Операцию возврата с использованием Функции «REFUND» при условии Полной активации в Системе и достаточности суммы Перечисления для осуществления Операции возврата с учетом комиссии, в полном объеме.
- 2.2. В целях осуществления Операции возврата с использованием Функции «REFUND» Получатель обязан направить Запрос в Компанию посредством Личного кабинета Запрос.
- 2.3. В Запросе должно быть указано:
  - Платежное средство, на которое необходимо осуществить возврат денежных средств по Операции возврата. Перечень Платежных средств, позволяющих осуществлять Операцию возврата с использованием Функции «REFUND», размещен в Личном кабинете;
  - идентификационный номер (адрес электронной почты Плательщика), сумма и дата осуществления Оплаты, по которой осуществляется Операция возврата;
  - основание, по которому осуществляется Операция возврата.
- 2.4. Компания по факту поступления от Получателя Запроса проверяет достаточность суммы Перечисления для осуществления Операции возврата в размере, указанном в Запросе, с учетом комиссии.
- 2.5. При достаточности суммы Перечисления для осуществления Операции возврата в размере, указанном в Запросе, с учетом комиссии, Компания, при наличии технической возможности, обеспечивает посредством Системы передачу Эмитенту информации об осуществлении Операции возврата. При этом:
  - 2.5.1. если Компанией была получена от Эмитента информация о невозможности осуществить Операцию возврата на Платежное средство согласно Запросу, а также при отсутствии у Компании технической возможности обеспечить посредством Системы передачу Эмитенту информации об осуществлении Операции возврата:
    - Запрос к исполнению Компанией не принимается, Операция возврата не осуществляется;
    - информация о невозможности осуществить Операцию возврата размещается Компанией в Личном кабинете;
    - Получатель должен самостоятельно урегулировать вопрос с Плательщиком о возврате денежных средств по Операции возврата.
  - 2.5.2. если Компанией была получена от Эмитента информация о возможности осуществить Операцию возврата на Платежное средство согласно Запросу:



- Запрос считается принятым Компанией в первый рабочий день, следующий за днем получения от Эмитента информации о возможности осуществить Операцию возврата на Платежное средство;
  - Компания в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты поступления в Компанию Запроса возврата проводит зачет суммы Перечисления на сумму Операции возврата с учетом комиссии в порядке, установленном в разделе 6 Договора;
  - информация об исполнении Запроса доводится Компанией до сведения Получателя посредством Личного кабинета путем направления Информационного сообщения.
- 2.6. В случае если на дату поступления в Компанию Запроса в соответствии с п.2.4 Порядка, либо на дату получения от Эмитента информации, указанной в п.2.5.2 Порядка, суммы Перечисления недостаточно для осуществления Операции возврата с учетом комиссии в полном объеме, Операция возврата не осуществляется. Информация о невозможности осуществить Операцию возврата доводится Компанией до сведения Получателя посредством Личного кабинета путем направления Информационного сообщения.
- 2.7. В случае если Эмитентом не были приняты денежные средства по Операции возврата для зачисления на Платежное средство, указанное Получателем в Запросе, Расчетный банк на основании информации и данных, предоставленных Компанией, осуществляет возврат денежных средств Получателю по реквизитам Получателя, указанным в Личном кабинете. При этом комиссия Компании за обеспечение информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов при осуществлении Операции возврата, уплаченная Получателем Компании в порядке, предусмотренном Договором, Получателю не возвращается.

**Порядок взаимодействия Сторон при поступлении в Компанию информации о реализации Получателем  
Запрещенных товаров**

(далее по тексту настоящего Приложения №4 к Договору – «Порядок»)

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуры взаимодействия Сторон при поступлении в Компанию информации о реализации Получателем Запрещенных товаров.
2. Основанием для признания Товара, Запрещенным товаром является поступление в Компанию информации (СМИ, сеть Интернет, письменные или устные обращения Плательщиков (третьих лиц, действующих в интересах Плательщиков), а также иные каналы получения Компанией информации) о реализации Получателем Запрещенных товаров (далее – «информация о реализации Запрещенных товаров»).
3. Компания не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения информации о реализации Запрещенных товаров), направляет Получателю Информационное сообщение о предоставлении информации о реализуемых Товарах, а также документов, подтверждающих факт предоставления Товара Плательщику по совершенной Оплате.
4. Получатель обязан в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты получения от Компании Информационного сообщения направить на адрес электронной почты Компании [robokassa@robokassa.kz](mailto:robokassa@robokassa.kz) и/или посредством Личного кабинета, сообщение, содержащее запрашиваемые Компанией документы и информацию, а также по запросу Компании предоставить указанные документы и информацию в Компанию на бумажном носителе за подписью уполномоченного представителя Получателя.
5. До момента предоставления Получателем информации и документов, указанных в п.4 Порядка, а также в случае непредоставления или неполном предоставлении информации и документов в сроки, указанные в п.4 Порядка, и/или при предоставлении информации и документов, подтверждающих факт реализации Запрещенных товаров, Товары, реализуемые Получателем, признаются Компанией Запрещенными товарами. В случаях, предусмотренных в п.3 Порядка, Компания вправе:
  - 5.1. признать Оплаты, совершаемые (совершенные) в пользу Получателя, Недействительными платежами;
  - 5.2. отключить Интернет-магазин от Системы, в том числе приостановить совершение Оплат в пользу Получателя, а также направить в Расчетный банк запрос о приостановлении Перечисления в пользу Получателя.При этом Компания направляет Получателю Информационное сообщение в течение 2 (двух) рабочих дней с даты принятия такого решения.
6. При предоставлении Получателем информации и документов, указанных в п.4 Порядка и опровергающих факт реализации Получателем Запрещенных товаров, Компания не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты поступления такой информации и документов повторно подключает Интернет-магазин к Системе и/или возобновляет проведение расчетов с Получателем по Договору, и в течение 2 (двух) рабочих дней уведомляем об этом Получателя путем направления Информационного сообщения.
7. При подтверждении факта реализации Получателем Запрещенных товаров, Получатель обязан возместить Компании расходы, понесенные вследствие признания Товаров, Запрещенными товарами, на основании предоставленных Компанией документов, подтверждающих реализацию Запрещенных товаров/ фактически понесенные расходы.
8. Возмещение Получателем Компании понесенных расходов осуществляется в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты направления Компанией соответствующего требования Получателю. Требование направляется Компанией Получателю Информационным сообщением, с последующим предоставлением требования, подписанного уполномоченным лицом Компании, на бумажном носителе. Если иное не указано Компанией в требовании, требование о возмещении Компанией понесенных расходов подлежит исполнению Получателем в течение 3 (трех) рабочих дней с даты направления Компанией Информационного сообщения.

**Порядок взаимодействия Сторон при признании Оплат Недействительными платежами  
(далее по тексту настоящего Приложения №5 к Договору – «Порядок»)**

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуры взаимодействия Сторон при поступлении в Компанию от Плательщика (третьих лиц, действующих в интересах Плательщика) заявлений о совершении в пользу Получателя Недействительной оплаты (далее – «Заявление Плательщика»).
2. Компания в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления Заявления от Плательщика, направляет Получателю Информационное сообщение, содержащее требование об осуществлении Получателем возврата суммы Недействительной оплаты (далее – «Требование»).
3. Получатель обязан в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты получения от Компании Требования рассмотреть Требование и направить в Компанию на адрес электронной почты [robokassa@robokassa.kz](mailto:robokassa@robokassa.kz) уведомление о согласии с исполнением Требования, либо мотивированный отказ от исполнения Требования. Неполучение Компанией от Получателя сообщения, содержащего уведомление о согласии с исполнением Требования, либо мотивированного отказа от исполнения Требования в течение срока, установленного настоящим пунктом Порядка, Стороны расценивают как согласие Получателя с Требованием.
4. Компания в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения от Получателя сообщения, содержащего уведомление о согласии с исполнением Требования, либо мотивированный отказ от исполнения Требования, а также в случае истечения срока, указанного в п.2 Порядка, уведомляет Плательщика (третьих лиц, действующих в интересах Плательщика) о результатах рассмотрения Заявления Плательщика.
5. Возврат суммы Недействительной оплаты (исполнение Получателем Требования) осуществляется в порядке, установленном в разделе 5 Договора.
6. При отказе Получателя от исполнения Требования Плательщик (третьи лица, действующие в интересах Плательщика) вправе обратиться с заявлением о возврате Недействительной оплаты непосредственно к Получателю. В данном случае все последующее взаимодействие между Получателем и Плательщиком (третьими лицами, действующими в интересах Плательщика) осуществляется без участия Компании.
7. Компания вправе приостановить Перечисление в пользу Получателя на сумму Недействительной оплаты, указанную в Требованиях:
  - до момента исполнения Получателем Требования, если Получатель направил в Компанию уведомление о согласии с исполнением Требования. В данном случае Перечисления в пользу Получателя возобновляются в первый рабочий день, следующий за днем возврата суммы Недействительной оплаты согласно п.5 Порядка;
  - до момента получения от Плательщика (третьих лиц, действующих в интересах Плательщика) опротестования факта совершения в пользу Получателя Недействительной оплаты, если Получатель направил в Компанию мотивированный отказ от исполнения Требования. В данном случае Перечисление в пользу Получателя возобновляется в первый рабочий день, следующий за днем опротестования факта совершения Недействительной оплаты.

**Порядок и требования к Аптекам при реализации лекарственных средств и медицинских изделий через Интернет  
(далее по тексту настоящего Приложения №6 к Договору – «Порядок»)**

1. В соответствии с Законом Республики Казахстан «О разрешениях и уведомлениях» и иными законодательными актами в сфере реализации лекарственных средств и медицинских изделий при заключении Договора об оказании услуг посредством Системы Robokassa Аптека обязана предоставить Компании нотариально заверенную копию лицензии на право осуществления фармацевтической деятельности на территории Республики Казахстан.
2. Согласно Закону Республики Казахстан «Об обращении лекарственных средств», а также Закону Республики Казахстан №211-VI «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам обращений лекарственных средств и медицинских изделий» запрещается розничная реализация посредством сети Интернет следующих категорий лекарственных средств и медицинских изделий:
  - а) сильнодействующих, психотропных, наркотических лекарственных средств, спиртосодержащих препаратов, доля спирта в которых превышает 25%;
  - б) рецептурных лекарственных препаратов;
  - в) не прошедших государственную регистрацию в Республике Казахстан;
  - г) препаратов, качество которых не подтверждено заключением о безопасности и качестве в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан в области здравоохранения;
  - д) не соответствующих требованиям законодательства Республики Казахстан в области здравоохранения;
  - е) с истекшим сроком годности, фальсифицированные, непригодные к реализации и медицинскому применению и подлежащие уничтожению.В случае получения Компанией информации о реализации запрещенных лекарственных препаратов Компания, согласно п.5.1. Приложения №4 к Договору об оказании услуг посредством Системы Robokassa вправе признать оплаты, совершаемые (совершенные) в пользу Получателя (Аптеки), недействительными оплатами, отключить Интернет-магазин от Системы, в том числе приостановить совершение оплат в пользу Получателя (Аптеки), а также направить в Расчетный банк запрос о приостановлении перечисления в пользу Получателя (Аптеки). Также, при получении Компанией информации о реализации запрещенных лекарственных препаратов, Компания вправе применить прочие условия Приложения №4 к Договору об оказании услуг посредством системы Robokassa о Правилах взаимодействия Сторон при поступлении в Компанию информации о реализации Получателем (Аптекой) Запрещенных товаров.
3. Реализуемые лекарственные средства хранятся и транспортируются в условиях, обеспечивающих сохранение их безопасности, эффективности и качества, в соответствии с правилами, утвержденными уполномоченным государственным органом.
4. Склад временного хранения реализуемых лекарственных средств должен иметь помещения, площади, специальное оборудование, мебель, инвентарь, противопожарное оборудование, приборы, обеспечивающие соблюдение требований к хранению лекарственных средств, установленных техническими регламентами, а также иметь разрешение уполномоченного органа.
5. Запрещается продление срока годности лекарственных средств.
6. Web-сайт Аптеки должен содержать полное и исчерпывающее описание инструкции, фармакологического действия, показаний к применению, способов применения и дозировок реализуемых лекарственных препаратов и медицинских изделий.
7. Web-сайт Аптеки на видном для покупателей месте должен размещать лицензию на ведение фармацевтической деятельности, а также содержать информацию следующего характера:

"Лекарственные средства возврату и обмену не подлежат",  
"Лекарственные средства детям не отпускаются";  
"Запрещается безрецептурная реализация лекарственных средств, предназначенных для отпуска по рецепту врача.
8. Ответственность за подлинность и качество реализуемых лекарственных средств несет Аптека.
9. Аптека самостоятельно и в полной мере несет административную и уголовную ответственность, предусмотренную Кодексом об административных правонарушениях Республики Казахстан и Уголовным Кодексом Республики Казахстан за нарушение требований законодательства в сфере обращения лекарственных средств и медицинских изделий.
10. Компания не несет ответственности перед покупателями и органами исполнительной власти Республики Казахстан за реализацию Аптекой в сети Интернет запрещенных лекарственных препаратов, указанных в п.1 настоящего Порядка, равно как за любые иные нарушения Аптекой требований законодательства Республики Казахстан в сфере обращения лекарственных препаратов и медицинских изделий.
11. Любые штрафы и претензии, предъявленные Компании в связи с нарушением Аптекой требований законодательства Республики Казахстан в сфере обращения лекарственных средств и медицинских изделий и положений настоящего Приложения, будут предъявлены к возмещению стороне, нарушившей требования данного законодательства и настоящего Порядка.
12. Во всем остальном, что не оговорено настоящим Порядком, Стороны руководствуются положениями Договора об оказании услуг посредством Системы Robokassa.

### Форма Акта о завершении отчетного периода

**АКТ о завершении отчетного периода**  
к Договору об оказании услуг посредством Системы Robokassa от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Адрес Интернет-магазина: www.\_\_\_\_\_

г. Алматы

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ТОО «Робокасса»**, именуемое в дальнейшем **«Компания»**, в лице уполномоченного представителя, действующего на основании доверенности, с одной стороны, и \_\_\_\_\_ (**БИН/ИНН - \_\_\_\_\_**), именуемое в дальнейшем **«Получатель»**, в лице своего уполномоченного представителя, с другой стороны, вместе именуемые **«Стороны»**, настоящим Актом (далее – **«Акт»**) подтверждаем, что за Отчетный период Стороны выполнили свои обязательства по Договору об оказании услуг посредством Системы Robokassa согласно следующим данным:

1.	Дата, время начала Отчетного периода	«__» _____ 20__ г.	0:00:00
2.	Дата, время конца Отчетного периода	«__» _____ 20__ г.	23:59:59
3.	Тип Активации на начало Отчетного периода		
4.	Тип Активации на конец Отчетного периода		
5.	Тарифный план на начало Отчетного периода		
6.	Тарифный план на конец Отчетного периода		
7.	Общая сумма задолженности Расчетного банка/ Компании перед Получателем по Оплатам, подлежащим Перечислению, на начало Отчетного периода	_____ тг.	Сумма прописью
8.	Общая сумма задолженности Получателя перед Расчетным банком/ Компанией на начало Отчетного периода	_____ тг.	Сумма прописью
9.	Оплаты в пользу Получателя в Отчетном периоде:		
9.1.	Общее количество	_____ шт.	Сумма прописью
9.2.	Общая сумма	_____ тг.	Сумма прописью
10.	Операции возврата, совершенные Получателем в течение Отчетного периода:		
10.1.	Общее количество	_____ шт.	Сумма прописью
10.2.	Общая сумма	_____ тг.	Сумма прописью
11.	Перечисления в пользу Получателя:		
11.1.	Общая сумма Перечислений в течение Отчетного периода	_____ тг.	Сумма прописью
11.2.	Общая сумма Оплат, подлежащих включению в Перечисление на конец Отчетного периода	_____ тг.	Сумма прописью
12.	Вознаграждение Компании, уплаченное Получателем в течение Отчетного периода:		
12.1.	Сумма комиссии за оказание Услуг Компании по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов при совершении Оплаты*	_____ тг.	Сумма прописью
12.2.	Сумма комиссии за оказание Услуг Компании по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между Получателем и Расчетным банком при осуществлении Перечисления*	_____ тг.	Сумма прописью
12.3.	Сумма комиссии за техническое сопровождение функционала Личного кабинета**	_____ тг.	Сумма прописью
12.3.1.	в том числе НДС 12%	_____ тг.	Сумма прописью
13.	Общая сумма задолженности Получателя перед Расчетным банком/ Компанией на конец Отчетного периода	_____ тг.	Сумма прописью

\* Комиссия НДС не облагается.

\*\*Комиссия включает НДС 12%.

**Акт составлен, получен и подтвержден Сторонами по зашифрованному каналу связи (ЗКС). Сертификат доступа (СД) проверен.**

<b>Компания</b>	Подпись, МП	<b>Получатель</b>	Подпись, МП
Должность	ФИО (полностью)	Должность	ФИО (полностью)
<b>Основание:</b>	Наименование документа (номер, дата при наличии), подтверждающего полномочия	<b>Основание:</b>	Наименование документа (номер, дата при наличии), подтверждающего полномочия

**История изменений и дополнений в Договор**

<b>№ редакции Договора</b>	<b>№ и дата Приказа</b>	<b>Дата введения в действие новой редакции Договора</b>
Редакция 1.0	Приказ №3 от 31.07.2018	01.08.2018
Редакция 2.0	Приказ №4 от 23.11.2018	07.12.2018
Редакция 2.1	Приказ №6 от 14.08.2019	14.08.2019
Редакция 2.2	Приказ №18 от 11.11.2019	11.11.2019
Редакция 3.0	Приказ №19 от 05.03.2020	19.03.2020
Редакция 4.0	Приказ №20 от 07.07.2020	21.07.2020
Редакция 4.1	Приказ № 33 от 17.11.2020	01.12.2020
Редакция 4.2	Приказ № 39 от 29.12.2020	12.01.2021

