

УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором
ТОО «Tarlan Payments (Тарлан Пэйментс)»
Чонгушев А.А.
Приказ № 9-П от 27 октября 2020 года
введено в действие 27 октября 2020 года



**Публичная оферта ТОО «Tarlan Payments (Тарлан Пэйментс)»
об оказании физическим лицам платежных и информационно – технологических услуг,
направленных на обеспечение взаимодействия при совершении Оплаты или получения
Выплат посредством
Системы Tarlan Payments**

1. Термины и определения

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

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

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

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

- товары (работы, услуги), связанные с реализацией (в том числе сама реализация) Мерчантом оружия, огнестрельных и взрывоопасных веществ и предметов; наркотических, психотропных, токсичных, едких и радиоактивных веществ; человеческих органов и тканей; алкогольной и табачной продукции без соответствующей лицензии; услуг по организации и проведению азартных игр без соответствующей лицензии; услуг сексуального характера, а также противоречащих общепринятым нормам морали и нравственности; иных товаров (работ, услуг), запрещенных или ограниченных в обороте согласно законодательству Республики Казахстан;
- товары (работы, услуги), которые могут умышлено не быть/ не были предоставлены Мерчантом Пользователю после их Оплаты, в том числе товары (работы, услуги), в отношении которых Получатель отказался предоставить Компании соответствующие документы, подтверждающие факт их оказания Пользователю после совершения Оплаты или Выплаты, и/ или товары (работы, услуги), в отношении которых Мерчант не сообщил о факте их реализации и/ или предоставил недостоверную информацию о реализуемых товарах (работах, услугах).

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

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

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

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

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

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

Квитанция – документ установленной формы, подтверждающий оказание Услуг Пользователю и факт заключения Договора, содержащий в том числе Параметры Оплаты и (или) Выплаты. Квитанция выдается Пользователю посредством Сайта Системы или Сайта Мерчанта после получения от Мерчанта/ Банка-Партнера Электронного документа, содержащего подтверждение о возможности принять Оплату.

Компания – зарегистрированное в реестре платежных организаций Национального Банка Республики Казахстан за № 02-18-041 от 20.07.2018г., БИН 180140005871, адрес местонахождения: Республика Казахстан, А15Е3В3, город Алматы, район Бостандыкский, пр. Аль-Фараби 17/1, корпус 5Б, 8 этаж, являющееся поставщиком платежных услуг и оказывающее информационно – технологические услуги для обеспечения взаимодействия между Участниками расчетов, а так же платёжные услуги посредством Системы, на условиях, изложенных в Оферте.

Мерчант – юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, осуществляющее(-ий) коммерческую деятельность по продаже товаров и (или) работ, и (или) услуг, и принимающее(-ий) к оплате платежное средство Плательщика для оплаты по гражданско-правовым сделкам, а также осуществляющий .

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Стороны – Компания и Пользователь при совместном упоминании.

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

Услуги – платежные и информационно-технологические услуги.

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

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

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

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

2. Предмет Договора. Порядок заключения Договора

- 2.1. Настоящая Публичная оферта ТОО «Tarlan Payments (Тарлан Пэйментс)» об оказании физическим лицам платежных и информационно-технологических услуг при совершении Оплаты и (или) получения Выплат посредством Системы (далее – «**Оферта**»), адресована Пользователям – физическим лицам и является официальным публичным предложением Компании заключить Договор в соответствии с 395 ГК РК. Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Пользователем действий, предусмотренных Офертой и означающих безоговорочное принятие Пользователем всех условий Оферты без каких-либо изъятий или ограничений на условиях присоединения.
- 2.2. Настоящий договор определяет порядок оказания Услуг, а также регулирует отношения между Сторонами, возникающие в связи с оказанием Услуг и заключением Договора. Оферта доступна для ознакомления на Сайте Системы.
- 2.3. Договор между Сторонами заключается путем акцепта Пользователем Оферты. Акцептом Оферты является совершение Пользователем действий, направленных на осуществление Оплаты и (или) получения Выплат с использованием Платежного средства в соответствии с п.4.1 Оферты. Совершение Пользователем на Сайте Системы действий, направленных на осуществление Оплаты или получения Выплат с использованием Платежного средства, рассматриваются как полное и безусловное согласие с условиями Оферты. Каждый факт совершения Пользователем действий, направленных на осуществление Оплаты или получения Выплаты с использованием Платежного средства на Сайте Системы, является отдельным действием Пользователя по заключению Договора на условиях, изложенных в Оферте.
- 2.4. Действия Пользователя по заключению Договора, не ограничены сроком и могут быть осуществлены в любой день до момента официального отзыва Оферты в соответствии с разделом 10 Оферты.
- 2.5. Компания предоставляет Пользователю всю необходимую информацию путем размещения ее на Сайте Системы, а также рассматривает вопросы и претензии, связанные с исполнением обязательств, принятых на себя в рамках Договора в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

3. Общие положения

- 3.1. Основанием для начала оказания Услуг является Запрос, переданный Пользователем в Компанию в соответствии с п.4.1 Оферты.
- 3.2. Компания оказывает Услуги незамедлительно после поступления Запроса в Компанию, путем информационно - технологического взаимодействия между Участниками расчетов посредством Системы. Информационное и технологическое взаимодействие осуществляется путем обмена информацией и Электронными сообщениями между Участниками расчетов. Для обеспечения оказания информационно -технологических услуг Компания вправе привлекать партнеров на основании заключаемых с ними договоров.
- 3.3. Основанием для оказания платежных и информационно-технологических услуг Участникам расчетов, является:
 - 3.3.1. для направления Запроса Банку – партнеру на проведение Оплаты и (или) Выплаты – Запрос, составленный и переданный Пользователем в Компанию посредством Системы в порядке, установленном в разделе 4 Оферты;
 - 3.3.2. для направления Мерчанту Запроса о приеме Оплаты или Выплаты – предоставленный ответ Банком-партнером Компании;
 - 3.3.3. для направления Пользователю Подтверждения о приеме Оплаты или проведения Выплаты – подтверждение Мерчанта/ Банка-партнера о возможности принять Оплату, направленное Мерчантом/Банком-партнером в Компанию посредством Системы.
- 3.4. Компания оказывает Услуги только при условии одновременного соблюдения следующих требований:

- Пользователь имеет Платежное средство, использование которого предусмотрено на Платежной странице, и в отношении которого Эмитент предоставил Авторизацию;
 - Устройство Пользователя имеет необходимый технический доступ в Интернет;
 - Компания располагает техническими возможностями для предоставления доступа к Системе/ Сайту Системы, в том числе для целей составления и передачи Запросов и/или Распоряжений.
- 3.5. За оказание Услуг Компания взимает комиссию с Пользователя в соответствии с Тарифами, действующими на дату оказания Услуги. Комиссия уплачивается Пользователем с использованием Платежного средства дополнительно к сумме Оплаты и не уменьшает сумму Оплаты. За осуществление Оплаты Эмитент вправе взимать с Пользователя дополнительную комиссию в порядке и на условиях, установленных Договором об использовании Платежного средства.
- 3.6. Для проведения Расчетов по Оплате и (или) Выплате, Компания привлекает Банк - партнер. Расчеты по Оплате и (или) Выплате осуществляются Банком-партнером в валюте Республики Казахстан в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными и распорядительными документами Банка-партнера.
- 3.7. Пользователь в целях надлежащего оказания ему Услуг поручает Компании:
- составлять и подписывать расчетные документы от имени Пользователя, необходимые для оказания Услуг и проведения Расчетов по Оплате и Выплате, в том числе передавать Банку -партнеру, Эмитенту, Мерчанту посредством Системы Распоряжения;
 - передавать данные о результатах осуществления Оплаты и (или) Выплаты Банку – партнеру и другим партнерам Компании.
- 3.8. Компания оказывает Услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными и распорядительными документами Компании.

4. Порядок оказания Услуг. Прием и исполнение Запроса

- 4.1. В целях оказания Пользователю Услуг, направленных на осуществление Оплаты в пользу Мерчанта и (или) получения Выплаты от Мерчанта с использованием Платежного средства посредством Системы, а также заключения Договора, формирования и передачи Запроса в Компанию и Распоряжения Банку-партнеру, Пользователь, руководствуется инструкциями, размещенными на Сайте системы, самостоятельно:
- знакомится с размещенными на Платежной странице порядком и правилами оказания Услуг, установленными Офертой, а также с размером, порядком и условиями взимания Компанией комиссий, установленных Тарифами (далее – «Условия оказания Услуг»);
 - при условии согласия с Условиями оказания Услуг, заполняет предложенные к заполнению поля с указанием Параметров Оплаты и (или) Выплаты, в том числе выбирает Платежное средство и подтверждает свое согласие на осуществление Оплаты и (или) Выплаты;
 - подтверждает свое согласие с Условиями оказания Услуг и заключением Договора, путем нажатия кнопки «Оплатить» или «Получить выплату».

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

Совершая действия, предусмотренные настоящим пунктом Оферты, Пользователь, помимо всего прочего, принимает на себя любые риски, связанные с совершением Оплаты и (или) Выплаты, признанной впоследствии Недействительной оплатой. В случае признания Оплаты Недействительной оплатой, Пользователь не вправе

предъявлять к Компании/ Банку - партнеру какие-либо претензии, связанные с совершением Недействительной оплаты или Выплаты, а также требовать от Компании/ Банка - партнера (в том числе через третьих лиц, действующих в интересах Пользователя) осуществления Операции возврата. Любые претензии, связанные с совершением Недействительной оплаты, регулируются между Пользователем и Мерчанта без участия Компании и Банка-партнера.

- 4.2. Передача Запроса в Компанию осуществляется посредством Системы путем Информационного обмена между Компанией, Устройством и Пользователем с учетом особенностей, установленных в разделе 5 Оферты.
- 4.3. Пользователь на сайте Мерчанта инициирует проведение платежа.
- 4.4. Мерчант инициирует проведение платежа в Системе, передавая Сертификат Доступа.
- 4.5. Система Мерчанта перенаправляет Пользователя в Систему.
- 4.6. Компания принимает Запрос к исполнению при условии соответствия Сертификата доступа Мерчанта, указанному в Запросу.
 - 4.6.1. Компания, по факту приема от Пользователя Запроса на Оплату и (или) Выплату, посредством Системы:
 - 4.6.1.1. направляет Банку – партнеру Распоряжение, а Банк-партнер отправляет Распоряжение Эмитенту для авторизации (при осуществлении Оплаты);
 - 4.6.2. при условии предоставления Эмитентом Авторизации, направляет Запрос о приеме Оплаты или произведенной Выплате Банку - партнеру. При этом, обработка Запроса о приеме Оплаты и (или) Выплаты осуществляется Банком-партнером в следующие сроки: не более 3 (трех) рабочих дней.
 - 4.6.3. Мерчантом – по факту поступления Запроса о приеме Оплаты (если иное не установлено Мерчантом);
 - 4.6.4. Банком-партнером:
 - 4.6.5. при поступлении Запроса о приеме Оплаты или Выплате до 16:00 по времени г. Астаны в рабочие дни, согласно законодательству Республики, Казахстан – в день его поступления в Банк-партнер;
 - 4.6.6. при поступлении Запроса о приеме Оплаты и (или) Выплате после 16:00 по времени Астаны в рабочие дни, а также в выходные и праздничные дни, согласно законодательству Республики, Казахстан – в первый рабочий день, следующий за днем поступления Запроса о приеме Оплаты в Расчетный банк.
 - 4.6.7. при получении от Банка-партнера подтверждения о возможности принять Оплату и (или) произвести Выплату, Компания формирует и направляет посредством Системы Мерчанту Подтверждение о приеме Оплаты. Если иное не предусмотрено Договором об использовании Платежного средства, Подтверждение о приеме Оплаты, является основанием:
 - 4.6.7.1. для Эмитента в осуществлении Оплаты и (или) Выплаты (приеме и исполнении Распоряжения), в том числе списании суммы комиссии за оказание Услуг, в размере, установленном Тарифами. Порядок списания денежных средств с Платежного средства устанавливается Договором об использовании Платежного средства и не является предметом Договора, заключаемого между Компанией и Пользователем на условиях Оферты;
 - 4.6.7.2. для Банка-партнера в проведении Расчетов по Оплате и (или) Выплате. Расчеты по Оплате проводятся Банком-партнером путем перечисления суммы Оплаты, поступившей от Эмитента, на банковский счет Мерчанта, в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, заключенным между Компанией и Банком-партнером. При этом, Оплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Компанией Подтверждения о приеме Оплаты. Оплата становится завершённой в момент проведения Банком-партнером Расчетов по Оплате. Расчеты по Выплате проводятся Банком-партнером путем перечисления суммы Выплаты, поступившей от Мерчанта или Компании, на карт-счет Пользователя, в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, заключенным между Компанией

и Банком-партнером. При этом, Выплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Компанией Подтверждения о произведенной Выплате. Выплата становится завершенной в момент проведения Банком-партнером Расчетов по Выплате.

- 4.7. В качестве подтверждения произведенных Мерчантом/Банком-партнером Оплат и (или) Выплат, и оказания Компанией Услуги (приема и исполнения Компанией Запроса) Компания посредством Сайта Системы формирует и выдает Пользователю Квитанцию. Пользователь обязан сохранять выданную Квитанцию вплоть до момента получения от Мерчанта сообщения о поступлении суммы Оплаты по реквизитам, указанным в Распоряжении или получения Выплаты. Если по причине технического сбоя Квитанция не была сформирована и выдана Пользователю, Пользователь вправе обратиться в службу клиентской поддержки на Сайте Компании, для получения документа, подтверждающего факт оказания Услуги (приема и исполнения Компанией Запроса).
- 4.8. При несоответствии Сертификата доступа Пользователя, указанного в Запросе, Сертификату доступа Пользователя, хранящемуся в базе данных Компании, при получении от Эмитента отказа в предоставлении Авторизации, или при получении от Мерчанта/Банка-партнера отказа в приеме Оплаты или произведения Выплаты, Услуга считается неоказанной, Оплата или Выплата не осуществляется, комиссия за оказание Услуги, установленная Тарифами, Пользователем Компании не уплачивается. О неоказании Услуги Компания уведомляет Пользователя путем размещения соответствующей информации на Платежной странице либо в Личном кабинете (при наличии). При этом Пользователь вправе обратиться для получения информации:
- 4.8.1. о причинах отказа в предоставлении Авторизации – непосредственно к Эмитенту;
- 4.8.2. о причинах отказа Мерчанта/Банка-партнера в приеме Оплаты или осуществлении Выплаты – непосредственно к Мерчанту.
- 4.9. При наличии каких-либо технических неисправностей Системы и/ или сбоев в работе используемых Компанией внешних сетей передачи данных, на Платежной странице до момента совершения Пользователем действий, указанных в п.4.1 Оферты, выводится соответствующее предупреждение. Если, несмотря на указанное предупреждение, Пользователь совершает действия, указанные в п.4.1 Оферты, Пользователь соглашается с тем, что оказание Компанией Услуги может быть осуществлено с задержкой и/или Компанией будет отказано в оказании Услуг. При оказании Компанией Услуги с задержкой, Компания не отвечает за сроки поступления Запросов в Компанию.
- 4.10. Порядок защитных действий от несанкционированных платежей:
- 4.10.1. Запросы на платежи, не прошедшие проверку на соответствие Сертификату Доступа, отклоняются.
- 4.10.2. Запросы на платежи, не соответствующие правилам МПС и Банка-партнера, отклоняются.

5. Особенности совершения Операции возврата

- 5.1. Возврат Пользователю денежных средств по Операции возврата осуществляется Компанией с привлечением Банка-партнера, способом, указанным в Заявлении, при условии соблюдения следующих требований:
- поступление в Компанию соответствующего заявления Получателя об осуществлении Операции возврата;
 - наличие у Компании технической возможности направить Банку-партнеру посредством Системы Электронный документ, содержащий запрос о возможности Эмитента осуществить возврат денежных средств по Операции возврата Пользователю способом, указанным в Заявлении;
 - получение от Эмитента Электронного документа, содержащего подтверждение о возможности осуществить возврат денежных средств по Операции возврата Пользователю способом, указанным в Заявлении.
- При отсутствии технической возможности у Компании направить Банку-партнеру посредством Системы Электронный документ, содержащий запрос о возможности

Эмитента осуществить Пользователю возврат денежных средств по Операции возврата способом, указанным в Заявлении, Операция возврата осуществляется на основании заявления Пользователя, направленного в Компанию в установленном порядке.

- 5.2. При этом Мерчант самостоятельно определяет порядок и способы возврата Пользователю денежных средств по Операции возврата. Выяснение споров о причине невозврата денежных средств по Операции возврата способом, указанным в п.5.1. Оферты, осуществляется между Мерчантом и Получателем/ Пользователем и Эмитентом, совершающим возврат денежных средств по Операции возврата, без участия Компании и Банка-партнера.

6. Особенности Информационного обмена Электронными документами

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

7. Права и обязанности Сторон

7.1. Компания обязана:

- 7.1.1. Обеспечить круглосуточную работу Системы и Сайта Системы в целях надлежащего оказания Услуг и исполнения иных своих обязательств, предусмотренных Договором.
- 7.1.2. Оказывать Пользователю Услуги в режиме реального времени в порядке и на условиях, установленных Договором.
- 7.1.3. Отказать Пользователю в оказании Услуг, в том числе не принимать Запросы, при отсутствии технической возможности, а также в случаях, предусмотренных в п.4.6 Оферты.
- 7.1.4. Привлекать Банк-партнер на основании заключенного договора для проведения Расчетов по Оплате или Выплате.
- 7.1.5. Обеспечить конфиденциальность информации, ставшей известной Компанией при исполнении обязательств по Договору.
- 7.1.6. Использовать указанные Пользователем в Запросе номер мобильного телефона и/ или адрес электронной почты и/ или реквизиты Личного кабинета (при наличии) для передачи Пользователю сообщений, содержащих информацию о результатах приема Мерчантом/Банком-партнером Оплаты или осуществлении Выплаты, а также иную информацию, в том числе о других предоставляемых Компанией услугах.

- 7.1.7. Уведомлять Пользователя об изменении Оферты и/ или Тарифов в соответствии с п.7.2.4 Оферты.
- 7.1.8. Разместить на Сайте Системы Оферту и Тарифы, к которым Пользователь должен иметь доступ непосредственно до момента совершения действий, указанный в п.4.1 Оферты.
- 7.1.9. При оказании платежной услуги в иностранной валюте Компания обязуется предоставить информацию Пользователю о принятой сумме иностранной валюте и обменном курсе применяемом в Системе.
- 7.2. Компания вправе:**
- 7.2.1. По собственному усмотрению менять перечень Банков-партнеров, привлекаемых для проведения Расчетов по Оплате и Выплате.
- 7.2.2. В одностороннем порядке устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) ограничения на совершение Оплаты и Выплаты посредством Системы, в том числе на сумму Оплаты или Выплаты, определять и изменять перечень Мерчантов, доступных для осуществления Оплаты или Выплаты посредством Системы; перечень (формат) Электронных документов, как с предварительного уведомления Пользователя, так и без такового.
- 7.2.3. Отказать в осуществлении Операции возврата, а также в приеме любых претензий Пользователя по осуществленным Оплатам или Выплатам при наступлении окончательности и безотзывности Оплаты согласно п.4.4.3.2 Оферты.
- 7.2.4. Вносить изменения и дополнения в Оферту и/или Тарифы. Уведомление Пользователя об изменении Оферты и/или Тарифов осуществляется Компанией путем размещения текста изменений/ новой редакции Оферты и/или Тарифов на Сайте Системы. Любые изменения Оферты и/или Тарифов становятся обязательными для Сторон с даты их размещения Компанией на Сайте Системы.
- 7.2.5. Предоставлять третьим лицам право исполнения обязательств по Договору на основании заключаемых с ними договоров, оставаясь ответственным перед Пользователем за их действия (бездействия) и за выполнение взятых на себя обязательств по Договору.
- 7.2.6. Приостанавливать использование Системы в целях совершения Оплаты в пользу отдельных Мерчантов с использованием определенных Платежных средств, при возникновении неконтролируемых рисков для Участников расчетов и Компании, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Договором.
- 7.2.7. Приостановить исполнение обязательств по Договору при наличии обоснованных предположений о возможных фактах мошенничества либо иной незаконной деятельности Пользователя, в том числе связанных с рисками совершения Недействительной оплаты, до момента выяснения/урегулирования спорной ситуации. Такая приостановка направлена на защиту прав и интересов Участников расчетов и Компании, не является нарушением Договора и не может служить основанием для применения имущественных санкций и иных негативных последствий для Компании и Участников расчетов.
- 7.3. Пользователь обязан:**
- 7.3.1. Своевременно и в полном объеме ознакомиться и соблюдать Условия оказания Услуг.
- 7.3.2. Уплачивать Компании комиссии за оказанные Услуги в размере, порядке и на условиях, установленных Тарифами.
- 7.3.3. Принимать на себе риски, связанные с совершением Оплаты, признанной впоследствии Недействительной оплатой. В случае признания Оплаты Недействительной оплатой, Пользователь самостоятельно, без участия Компании, урегулирует возникшие разногласия с Мерчантом и/или Эмитентом.
- 7.3.4. Самостоятельно контролировать достаточность денежных средств на Платежном средстве при передаче Распоряжений (в т.ч. в объеме, достаточном для уплаты Компании комиссий, предусмотренных Тарифами).
- 7.3.5. Нести ответственность за корректность указываемых Параметров Оплаты в Запросе.
- 7.3.6. Самостоятельно отслеживать изменения, внесенные Компанией в Оферту и/или Тарифы согласно п.7.2.4 Оферты.
- 7.4. Пользователь вправе:**

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

8. Ответственность Сторон

- 8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 8.2. Пользователь несет личную ответственность:
- 8.2.1. за достоверность указываемых Параметров Оплаты или Выплаты, в том числе за достоверность информации о Мерчанте, в пользу которого осуществляется Оплата, и иных реквизитов, в зависимости от того, какая информация подлежит предоставлению Пользователем (от вида используемого Платежного средства, типа Мерчанта и пр.). При указании недостоверной информации Компания не несет ответственность за неосуществление Оплаты или Выплаты, или неказание или ненадлежащее оказание Услуги, в том числе за неисполнение или ненадлежащее исполнение Пользователем своих обязательств перед Мерчантом, в пользу которого осуществляется Оплата, а также за любые убытки, возникшие у Пользователя в связи с неосуществлением или ненадлежащим осуществлением Оплаты;
- 8.2.2. за предоставление информации о реквизитах Платежного средства (при наличии таковых) третьим лицам, за доступ третьих лиц к Платежному средству, за предоставления информации о действиях на Платежной странице третьим лицам.
- 8.3. Пользователь самостоятельно несет риски любых убытков или иных негативных последствий, возникших у него в результате выполнения действий по заключению Договора и осуществлению Оплаты или получения Выплаты с использованием Платежного средства посредством Системы, или в связи с тем, что Пользователь не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с Условиями оказания Услуг, установленными Офертой и/или Тарифами, и/или изменениями и дополнениями, внесенными в Оферту и/или Тарифы. Компания не несет ответственность за любые убытки, возникшие у Пользователя вследствие того, что Пользователь не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с Условиями оказания Услуг.
- 8.4. Компания несет ответственность за сохранность информации при осуществляемых Оплатах и (или) Выплатах. Сведения об Оплатах предоставляются Компанией в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
- 8.5. Компания не несет ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение вызвано:
- 8.5.1. решениями органов законодательной и/или исполнительной власти Республики Казахстан, которые делают невозможным для Компании выполнения своих обязательств по Договору;
- 8.5.2. причинами, находящимися вне сферы контроля Компании (в том числе Компания не несет ответственность за действия третьих лиц, включая Пользователя, Эмитента, Банка-партнера, Мерчанта, и иных участников расчетов);
- 8.5.3. возникновением обстоятельств непреодолимой силы;
- 8.5.4. в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
- 8.6. Компания не несет ответственность:
- 8.6.1. за прямой или косвенный ущерб, возникший у Пользователя вследствие использования Сайта Системы;
- 8.6.2. за перерывы в работе Системы и/или Сайта Системы, совершение Оплаты или получения Выплаты, в том числе за неисполнение или отказ в исполнении Эмитентом Распоряжения,

- в случае сбоев программного обеспечения, связи или поломок оборудования, не принадлежащего Компании;
- 8.6.3. если не по вине Компании доступ к использованию Устройства Пользователя получают третьи лица в связи с чем посредством Системы будут составлены и переданы Электронные документы, которые впоследствии приведут к материальному ущербу Пользователя;
- 8.6.4. за полные или частичные перерывы в работе Системы и/или Сайта Системы, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведением других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного обеспечения Системы;
- 8.6.5. за задержку Оплаты или Выплаты, если такая задержка вызвана неисполнением или ненадлежащим исполнением Эмитентом и/или Банком-партнером своих обязательств по осуществлению Расчетов по Оплате перед Пользователем и/или Компанией;
- 8.6.6. по спорам и разногласиям, возникшим между Пользователем и Эмитентом, Пользователем и Получателем во всех случаях, когда подобные споры и разногласия не относятся к предмету Договора.
- 8.7. В случае необоснованного отказа в оказании платежной услуге, Компания обязуется выплатить Пользователю штраф в размере 0,5% (ноль целых пять десятых процента) от суммы оплаты, в случае принятого положительного решения по претензии в соответствии с разделом 9 Оферты.
- 8.8. Пользователь соглашается с тем, что Компания не несет ответственности за аварии, перебои в обслуживании электросетей и иные сбои, связанные с системами подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются или обслуживаются третьими лицами и вследствие неисправности которых Информационный обмен становится невозможным.
- 8.9. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Сторона(ы) не могла(и) ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). К таким обстоятельствам чрезвычайного характера относятся стихийные бедствия, аварии, наводнения, землетрясения, эпидемии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, революции, военные действия, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в Договоре виды деятельности, обстоятельства, связанные с отказом/сбоем работы системы расчетов Банка России, а также любые другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Сторон, препятствующие исполнению обязательств.

9. Порядок разрешения споров

- 9.1. В случае возникновения споров по Договору Стороны примут все меры к их разрешению на взаимоприемлемой основе путем переговоров.
- 9.2. Если иное не предусмотрено Офертой, Компания принимает претензии Пользователя в письменной форме по реквизитам, указанным в разделе 12 Оферты, не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия.
- 9.3. Претензия Пользователя должна содержать следующие сведения:
- дату и время возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия;
 - условия возникновения таких обстоятельств;
 - содержание требований Пользователя;
 - реквизиты Пользователя для направления мотивированного ответа по заявленной претензии;
 - номер мобильного телефона/адрес электронной почты, указанные в Заявлении.

- 9.4. Компания рассматривает претензию Пользователя в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня ее поступления в Компанию, после чего в письменной форме направляет мотивированный ответ по указанным в претензии реквизитам Пользователя.
- 9.5. При недостижении Сторонами согласия споры, разногласия или требования, возникшие из Договора или в связи с ним, рассматриваются в судебных органах в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 9.6. При возникновении разногласий и спорных ситуаций между Сторонами, в том числе в случае обращения в суд и предъявления доказательств:
- 9.6.1. подтверждением составления и направления Сторонами друг другу Электронных документов посредством Системы (совершения Информационного обмена), а также приема и исполнения Компанией Электронного документа является выписка из архива Электронных документов, распечатываемая Компанией на бумажном носителе на соответствующие даты;
- 9.6.2. подтверждением Сертификатов доступа Сторон на соответствующую дату является выписка из реестра Сертификатов доступа, распечатываемая Компанией на бумажном носителе на соответствующие даты.

10. Срок действия Договора

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

11. Прочие условия

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

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

12. Наименование, адрес и банковские реквизиты Компании

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