

# Договор

«Сервисного сопровождения и технической поддержки Программного обеспечения для POS – терминалов PAX IM30, предназначенных для систем самообслуживания»

## (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

2023г.

### 1. Нормативные положения.

Гражданский кодекс Республики Казахстан (далее – ГК РК). Извлечение информации.

#### Статья 395. Оферта.

1. Офертой признается предложение о заключении договора, сделанное одному или нескольким конкретным лицам, если оно достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя связанным в случае его принятия (акцепта). Предложение является достаточно определенным, если в нем указаны существенные условия договора или порядок их определения.

2. Оферта связывает направившее ее лицо с момента ее получения адресатом. Если извещение об отзыве оферты поступило ранее или одновременно с самой офертой, оферта считается не полученной.

3. Полученная адресатом оферта не может быть отозвана в течение срока, установленного для ее акцепта, если иное не оговорено в самой оферте либо не вытекает из существа предложения или обстановки, в которой оно было сделано.

4. Реклама и иные предложения, адресованные неопределенному кругу лиц, рассматриваются как приглашение делать оферты, если иное прямо не указано в предложении.

5. Содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, признается офертой (публичная оферта).

#### Статья 396. Акцепт

1. Акцептом признается ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии. Акцепт должен быть полным и безоговорочным.

2. Молчание не является акцептом, если иное не вытекает из законодательного акта, обычая делового оборота или из прежних деловых отношений сторон.

3. Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (отгрузка товаров, предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т.д.) считается акцептом, если иное не предусмотрено законодательством или не указано в оферте.

4. Если извещение об отзыве акцепта поступило лицу, направившему оферту, ранее или одновременно с самим акцептом, акцепт считается не полученным.

### 2. Общие положения.

2.1. Данный документ является Договором - публичной офертой Товарищества с ограниченной ответственностью «InfoCart» или его Авторизованного дилера, в дальнейшем именуемые «Компания», с физическим или юридическим лицом, в дальнейшем именуемые «Пользователем», и

содержит все существенные условия по оказанию услуг, являющихся предметом настоящего Договора – публичной оферты, далее, также по тексту «Договор» либо «Оферта».

2.2. В соответствии с пунктом 5 статьи 395 ГК РК в случае принятия условий, изложенных в п. 2.3. настоящего Договора, совершеннолетнее физическое и/или юридическое лицо, производящее акцепт этой Оферты, становится Пользователем (в соответствии с пунктом 3 статьи 396 ГК РК акцепт Оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в Оферте), а Компания и Пользователь совместно - Сторонами Договора-публичной оферты.

2.3. Акцептом признается факт получения Компанией от Пользователя Заявки (Приложение №2 к Договору) на подключение к эквайринговой сети банка второго уровня РК (далее – Банк), которая направляется Пользователем по каналам связи, указанным в п. 5.2.4. Договора.

2.4. В связи с вышеизложенным, внимательно прочитайте текст данного Договора. Если Вы не согласны с каким-либо пунктом, Компания предлагает Вам отказаться от использования услуг, изложенных в п. 4.1. Договора.

2.5. Осуществляя акцепт Оферты, Пользователь гарантирует, что ознакомлен, полностью и безоговорочно принимает все условия Оферты и Приложений к ней, которые являются неотъемлемой частью Договора – публичной оферты.

2.6. Ответственность за соответствие информации, указанной в настоящем Договоре, действующему законодательству Республики Казахстан, а также фактическим обстоятельствам, несет Компания.

### **3. Термины, используемые в настоящем Договоре**

**Авторизованный дилер** – Партнер ТОО «InfoCart», который имеет все права и средства для продаж ПОС-терминалов PAX IM30, прошедший надлежащее обучение в сервис-центре ТОО «InfoCart», для оказания Услуг по настоящему Договору.

**Аппарат самообслуживания** - специализированное электронно-механическое устройство, которое позволяет автоматизировать процессы. С помощью таких устройств пользователь может без участия сотрудника оплатить покупки, получить посылку, пройти через турникет или оплатить иные услуги.

**Банк** – любой банк второго уровня в Республики Казахстан.

**Дефект** – неоднократно повторяющееся состояние, при котором в работе ПО наблюдается существенное отклонение от документации и/или применимых в данном случае и обязательных требований МПС, действующих на дату сообщения о Дефекте.

**Компания** – ТОО «InfoCart» либо его Авторизованный дилер.

**МПС** – международные платежные системы и иные организации такие, как Visa International, MasterCard International, China Union Pay.

**Пользователь** – физическое либо юридическое лицо, обратившееся в Компанию с Заявкой на подключение к эквайринговой сети банка.

**Первично подключаемый Пользователь** – физическое либо юридическое лицо, обратившееся в Компанию с Заявкой на подключение Услуг впервые.

**Повторно подключаемый Пользователь** – физическое либо юридическое лицо, обратившееся в Компанию с Заявкой на переподключение Услуг.

**Программное обеспечение «PSP»** - совокупность программ системы для управления ПОС-терминалом PAX IM30 соответствующее требованиям Международных платежных систем (*далее МПС*) и требованиям Банков второго уровня в РК к приему безналичных платежей (*далее – ПО*).

**PAX IM30** – ПОС-терминал производства компании PAX Technology Limited, модели IM30. Предназначенной для аппаратов самообслуживания для приема платежей по безналичному расчету.

**Срок гарантии** – срок, составляющий 12 (двенадцати) месяцев с даты покупки у Компании оборудования Пользователем (далее – Срок гарантии). Срок гарантии распространяется только на новое оборудование.

**Услуги** – сервис, оказываемый Компанией по подключению, переподключению к процессингу Банка ПОС-терминалов PAX IM30, для всех обратившихся в Компанию Пользователей, а также сервисное сопровождение программного обеспечения «PSP».

#### **4. Предмет настоящего Договора**

4.1. Компания обязуется оказывать Услуги по подключению PAX IM30, установленного(-ых) на аппаратах самообслуживания, к одному или нескольким (исходя из возможности) банкам и сервисное сопровождение ПО согласно пп. 5.2. Договора.

4.2. Подключение и переподключение PAX IM30 Компания осуществляет в течении 3 (трех) рабочих дней с даты получения запроса на подключение от работника Банка при наличии оплаты за Услуги (согласно Приложению №1 к Договору) и Заявки (согласно Приложению №2 к Договору) от Пользователя.

4.3. В рамках Срока гарантии Услуги считаются оплаченными и оказываются в полном объеме в соответствии с условиями Договора.

4.4. Услуги оказываются методом удаленного доступа. Место оказания услуг – Казахстан, г. Алматы.

4.5. Срок (период) оказания Услуг: 12 (двенадцать) календарных месяцев с даты покупки IM30 или окончания предыдущего оплаченного срока и получения предоплаты за следующий период (срок).

4.6. В случае если, по окончании срока, указанного в п.4.5. Пользователь не произвел предоплату за будущий срок оказания Услуг, Компания вправе ограничить доступ к Услугам до получения оплаты.

4.6. Если ни одна из Сторон не заявила об обратном, настоящий Договор автоматически пролонгируется на следующие 12 (двенадцать) календарных месяцев, при условии внесения предоплаты Пользователем, но не более 5 –ти раз.

#### **5. Права и обязанности Сторон**

##### **5.1. Компания вправе:**

5.1.1. Ограничить доступ к Услугам Компании для PAX IM30 Пользователя при наступлении условий, указанных в п. 4.6 настоящего Договора;

5.1.2. Ограничить доступ к Услугам Компании по просьбе Банка, в случае если стороннее ПО, установленные на аппарате самообслуживания Пользователя создают помехи для работы эквайринговой сети Банка.

##### **5.2. Компания обязуется:**

5.2.1. По Заявке клиента подключать, переподключать PAX IM30 к процессинговым центрам Банков второго уровня РК:

- 1) АО «Народный банк Казахстана»;
- 2) АО «Jusan bank»;
- 3) АО «Kaspi Bank»;
- 4) АО «Kaspi Bank» и О «Jusan bank»;

*(список может добавляться).*

5.2.2. В течение периода оказания услуг, указанного в п. 4.5. Договора Компания в рамках настоящего договора, подключает оборудование Пользователей к процессинговым центрам, указанным в п.п. 5.2.1 или меняет подключение между Процессинговыми центрами банков не более одного раза (один раз в течение одного оплаченного периода).

Каждое второе и последующие переподключения к процессинговым центрам Банков в одном периоде осуществляется Компанией на платной основе. Стоимость услуги указана в п. **Приложение №1 к настоящему Договору**.

5.2.3. Выполнять настройку PAX IM30 согласно регистрационным данным, полученным от Банков.

5.2.4. По запросам Пользователей проводить консультации по техническим аспектам, связанным с:

- эксплуатацией ПО на PAX IM30;
- адаптацией и совместимости ПО между PAX IM30 и аппаратами самообслуживания;
- доработками, требуемыми для корректной работы PAX IM30 с аппаратов самообслуживания.
- ограничениями, связанными с работой ПО.

5.2.5. Оказывать Услуги в рабочее время (10.00 – 18.00) по времени г. Астана с понедельника по пятницу включительно, исключая дни официально объявленные праздничными.

Контакты для обращения (каналы связи):

- Электронная почта: [support@infocart.kz](mailto:support@infocart.kz)
- Номер технической поддержки для отправки сообщений по телефону WhatsApp +7 701 364 25 63
- Контакты авторизованного дилера:
- Рабочий телефону: [+7 \(7212\) 505-102](tel:+77212505102);
- Электронная почта: [support\\_pax@vendmarket.kz](mailto:support_pax@vendmarket.kz)
- Номер телефона WhatsApp технической поддержки: [+7 705 759 69 26](tel:+77057596926)

Время реагирования и подтверждения получения сообщения: 5 рабочих часов с момента получения Компанией сообщения/письма от Пользователя.

В случае изменения контактных данных, Компания обязуется извещать об этом Пользователя не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до вступления в силу таких изменений;

5.2.6. В случае необходимости без взимания дополнительной платы обновлять ПО на PAX IM30, включающие обязательные требования МПС и Банков, в срок, не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до сроков, предписанных МПС.

5.2.7. Устранять Дефекты ПО в срок, указанный в п. 7.3. настоящего Договора. Устранение Дефектов ПО производится Компанией на собственном оборудовании и собственными силами путем предоставления Пользователю соответствующих инструкций и/или исправленных компонентов ПО по телефону, электронной почтой, указанной в реквизитах Пользователя, а также удаленным обновлением PAX IM30 при наличии стабильного подключения к интернету.

5.2.8. В рамках настоящего Договора Компания производит устранение Дефектов ПО, о которых Пользователь уведомляет Компанию в течение срока действия настоящего Договора. Временем уведомления Пользователем о Дефекте считается время получения уведомления Компанией сообщения о Дефекте по каналам связи, указанным в пп. 5.2.5. настоящего Договора.

### **5.3. Пользователь вправе:**

5.3.1. Требовать надлежащего выполнения всех условий настоящего Договора Компанией.

5.3.2. В течение периода оказания услуг, указанного в п. 4.5. Договора Пользователь вправе выбрать любой вариант подключения к банкам, указанным в п.п. 5.2.1. и подать заявку Компании на подключение или переподключение.

#### **5.4. Пользователь обязуется:**

5.4.1 Самостоятельно подключить РАХ IM30 к аппарату самообслуживания;

5.4.2. Подключить РАХ IM30 к сети интернет (любой из интерфейсов: GSM, WiFi, LAN).

5.4.3. Подать заявку и получить регистрационные данные в банке для подключения РАХ IM30 к процессингу.

5.4.4. Незамедлительно сообщать Компании о возникших дефектах с ПО на РАХ IM30;

5.4.5. Пользователь признает, что Компания не имеет физическую возможность мониторить состояние и работоспособность РАХ IM30 Пользователя. В случае несвоевременного уведомления о дефектах с ПО на РАХ IM30, Компания не несет ответственности за дефекты, нанесенный ущерб и/или упущенную выгоду Пользователя, которая могла иметь место в период, когда такой дефект не был обнаружен Пользователем.

5.4.6. Оплачивать Услуги Компании в сроки и на условиях, установленных настоящим Договором.

5.4.7. Придерживаться следующего порядка обращения в Компанию:

Отправлять обращения/сообщения/запросы/вопросы/видео в Компанию по каналам связи, указанным в пп.5.2.5. настоящего Договора, включающие следующую информацию:

- суть возникшей проблемы или вопроса;
- обстоятельства возникновения проблемы;
- модель аппарата самообслуживания;
- серийный номер IM30.

5.4.8. Строго выполнять рекомендации Компании по обеспечению информационной безопасности.

5.4.9. Предоставлять Компании имеющуюся у Пользователя дополнительную информацию о Дефекте ПО по запросу Компании. В случае необходимости, по согласованию Сторон, Пользователь предоставляет Компании тестовый канал для устранения Дефектов и модификации ПО в соответствии с требованиями МПС.

5.4.10. В случаях, когда для устранения Дефекта необходимо сотрудничество нескольких сторон, в частности производителя вендингового аппарата или менеджера банка, Пользователь обязан создать возможность совместного решения проблемы.

#### **6. Цена Услуги и условия оплаты**

6.1. Цена Услуги указана в Приложении № 1, и является неотъемлемой частью Договора.

6.2. Пользователь, за 30 (тридцать) календарных дней до даты окончания оплаченной за текущий период Услуги производит предварительную оплату в размере 100% за следующий срок оказания Услуг, на счет Компании в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Счета на оплату.

6.3. Компания предоставляет доступ к Услугам на срок, указанный в п. 4.5. настоящего Договора и выставляет в адрес Пользователя электронный Акт выполненных работ (далее – **Акт**), в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения оплаты от Пользователя.

6.4. Пользователь в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Акта подписывает его либо предоставляет мотивированный отказ от подписания Акта. В случае неполучения мотивированного отказа, Компания выставляет электронный счет - фактуру, электронный Акт и Услуги считаются оказанными и принятыми Пользователем.

6.5. Цена оплаченной Услуги, является фиксированной сроком на 12 месяцев. В случае пролонгации Договора на следующие 12 (двенадцать) месяцев цена Услуги может быть изменена, в сторону увеличения в результате возникновения экономического кризиса, инфляции и/или девальвации, изменения курса валют, введение новых требований со стороны законодательства, а

также других экономических факторов. Окончательная сумма Услуги складывается из общей стоимости фактически оказанных услуг.

## **7. Гарантии и сопровождение ПО**

7.1. В случае выявления Пользователем в течение срока действия настоящего Договора Дефектов или фактов неработоспособности ПО, установленного у Пользователя, Компания обязуется без взимания дополнительной платы произвести замену или восстановление работоспособности ПО у Пользователя.

7.2. При покупке IM30, бывшего в употреблении, Срок гарантии исчисляется с даты покупки оборудования первым Пользователем и подтверждается наличием Гарантийного талона Компании, выданного первому Пользователю IM30. Гарантийные талоны, выданные третьими лицами недействительны. В случае приобретения оборудования с истекшим Сроком гарантии Пользователь должен руководствоваться разделом 6 настоящего Договора.

7.3. Срок устранения Дефектов и восстановления работоспособности ПО не должен превышать 20 (двадцать) рабочих дней с момента получения Компанией письменного уведомления от Пользователя. В случае, если работоспособность ПО не может быть восстановлена специалистами Компании без дополнительной информации о характере Дефекта, указанный срок продлевается на время получения такой информации от Пользователя. В случае необходимости, срок устранения Дефектов может быть увеличен.

7.4. Сопровождение ПО путем устранения Дефектов и установка модифицированного ПО в соответствии с требованиями МПС, а также дальнейшее сопровождение модифицированного ПО Компанией в ходе оказания Услуг по настоящему Договору ПО осуществляется в течение срока действия настоящего Договора.

7.5. Сумма Покупки товара на аппарате самообслуживания формируется самим аппаратом, Компания не несет ответственности за формирование суммы Покупки.

7.6. В целях исключения формирования ошибочных (крупных) сумм Покупок аппаратом самообслуживания, максимальная сумма покупки (по умолчанию) на PAX IM30 ограничена суммой 8000 (восемь тысяч) тенге. По заявке клиента сумма покупки может быть увеличена.

## **8. Ответственность Сторон**

8.1. Компания ни при каких обстоятельствах не несёт ответственности перед Пользователем и третьими лицами, за ущерб, и какие-либо убытки, в том числе, косвенный, случайный, неумышленный ущерб, упущенную выгоду, вред чести, достоинству или деловой репутации, прерыванием коммерческой или производственной деятельности, любой утраты денежных средств, деловой информации, или какие-либо иные убытки, возникшие вследствие использования или невозможности использования любого ПО на своих автоматах самообслуживания, равно как и за правильность работы аппарата самообслуживания Пользователя, включая, но не ограничиваясь возможными сбоями возникшими в процессе интеграции со сторонним ПО, установленных на аппаратах самообслуживания Пользователя.

8.2. В любом случае ответственность Компании по Договору, в том числе возмещение убытков по любому основанию, ограничивается суммой оплаты за 3 (три) месяца сервисного обслуживания.

8.3. В случае нарушения сроков, указанных в пп. п. 7.3. настоящего Договора, Компания выплачивает Пользователю пеню в размере 0,01% от цены Услуги, но не более 5% от суммы Услуги.

8.4. В случае нарушения условий раздела 9 настоящего Договора Сторона, допустившая нарушение обязательств, обязана возместить другой Стороне причиненные ей убытки, документально подтвержденные, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

8.5. Уплата пеней и штрафов не освобождает Стороны от дальнейшего исполнения принятых на себя по настоящему Договору обязательств.

## **9. Конфиденциальность**

9.1. В соответствии с настоящим Договором конфиденциальной считается любая информация относительно финансового или коммерческого положения Сторон или другая информация, которая прямо названа Сторонами конфиденциальной.

9.2. Стороны обязуются соблюдать Статью 638 Гражданского кодекса.

## **10. Форс-мажор**

10.1. В соответствии со статьей 359 Гражданского кодекса Стороны освобождаются от ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение настоящего Договора, если это невыполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, в том числе следствием войн, эпидемий, эмбарго, гражданских волнений, пожаров, наводнений, землетрясений и т.д.

10.2. Если какое-либо из перечисленных обстоятельств непосредственно повлияло на срок выполнения Сторонами своих обязательств, то этот срок продлевается на время действия указанных обстоятельств.

## **11. Разрешение споров**

11.1. Все споры или разногласия, которые могут возникнуть в связи с настоящим Договором, разрешаются путем переговоров.

11.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, они рассматриваются в Арбитражном суде в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

## **12. Прочие условия**

12.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его акцепта Пользователем и действует до исполнения всех обязательств Сторонами по данному Договору.

12.2. Настоящий Договор является открытым и общедоступным документом и может быть изменен путем опубликования измененной версии на сайте Компании (<https://www.infocart.kz/>). Если Пользователь не обратился к Компании (или его представителю) с предложением расторгнуть настоящий Договор в связи внесенными изменениями, то опубликованные изменения считаются принятыми Пользователем.

12.3. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также по иным основаниям, предусмотренным настоящим Договором и законодательством Республики Казахстан.

12.4. В случае если какое-либо положение будет признано компетентным судом или недействительным в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, то такое положение (в той части, в какой оно незаконно или недействительно) считается не включенным в настоящий Договор, но не влечет недействительность остальных положений настоящего договора.

## Приложение №1

### к Договору – публичной оферты

#### 1. Таблица №1 «Цена Услуги»

| № пп. | <u>Версия ПО</u><br>необходимо указывать при заполнении Заявки<br>(Приложение № 2)           | Значение<br>версии ПО,                                       | Цена Услуги за первый год с даты покупки РАХ ІМ30, тенге | Цена Услуги за Второй год и последующие годы, тенге за один POS – терминал РАХ ІМ30 |
|-------|--|--|--|---|
| 1.    | «Народный банк» или «Jusan Bank»   | Прием оплаты за покупку по банковской карте                  | 0 тенге  | 29 000,00 тенге   |
| 2.    | «QR Kaspi»   | Прием оплаты за покупку с помощью Kaspi QR (только QR Kaspi) | 0 тенге  | 29 000,00 тенге   |
| 3.    | «Jusan Bank» ID*****+ « QR Kaspi»  | Прием оплаты за покупку по банковской карте + Kaspi QR       | 0 тенге  | 29 000,00 тенге   |
| 4.    | Стоимость второго и последующего переключения между процессингами банков по запросу клиента. |  |  | 10 000 тенге  |

1. Пользователь имеет право сменить Версию ПО с оплатой Услуги согласно Таблице 1.

2. Оплата за Услугу производится Пользователем на основании Раздела 6 настоящего Договора.