

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ТОО «ГЕРМЕС ГАРАНТ ГРУПП»

Платежная организация: ТОО «Гермес Гарант Групп», БИН 150640011175, учетная регистрация № 02-18-039 от 04.07.2018 г., выданная Национальным Банком Республики Казахстан.

Адрес сайта: <https://hgg.kz/>

Контакты: e-mail: info@hgg.kz, тел.: +7 (727) 355 0 356, почтовый адрес: 05062, Республика Казахстан, город Алматы, ул. Кабдолова 16/1, офис 304

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ является публичной офертой в смысле статьи 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан (далее – «ГК РК») и представляет собой официальное предложение Товарищества с ограниченной ответственностью «Гермес Гарант Групп» (БИН 150640011175, учетная регистрация платежной организации № 02-18-039 от 04.07.2018 г., выданная Национальным Банком Республики Казахстан), далее именуемого «Платежная организация» или «ПО», адресованное неопределенному кругу лиц (далее – «Плательщики»).

1.2. Публичная оферта направлена на заключение договора о приеме, обработке и перечислении денежных средств в пользу третьих лиц – поставщиков товаров, работ и услуг (далее – «Бенефициары») с использованием платежной инфраструктуры ПО и в порядке, определяемом законодательством Республики Казахстан, нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан, а также условиями настоящей оферты.

1.3. Платежная организация осуществляет свою деятельность на основании и в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 июля 2016 года № 11-VI «О платежах и платежных системах», Законом Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV «О защите прав потребителей», Законом Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите», а также иными применимыми нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

1.4. Платежная организация предоставляет Плательщикам техническую и организационную возможность осуществления платежей в пользу Бенефициаров, обеспечивая надлежащее функционирование платежного сервиса, выполнение требований информационной безопасности, а также соблюдение процедур, установленных законодательством Республики Казахстан и внутренними правилами ПО.

1.5. При этом Платежная организация не является продавцом, поставщиком или исполнителем товаров, работ или услуг Бенефициаров и не несет ответственности за их количество, качество, ассортимент, комплектность, сроки поставки, соответствие информации о товаре/услуге действительности, а также за иные характеристики, прямо относящиеся к деятельности Бенефициара. Ответственность Платежной организации ограничивается надлежащим оказанием платежных услуг в рамках действующего законодательства.

1.6. Плательщик, совершая конклюдентные действия по акцепту настоящей оферты (в том числе подтверждая платеж), выражает согласие с ее условиями, принимает на себя обязательства, вытекающие из настоящего документа, и подтверждает, что ознакомлен с правами и обязанностями Платежной организации и Бенефициаров.

2. Термины и определения

Для целей настоящей оферты нижеприведенные термины и понятия используются в следующем значении. В иных случаях они толкуются в соответствии с законодательством Республики Казахстан, нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан, а также обычаями делового оборота.

2.1. Платеж — перевод денежных средств, осуществляемый Плательщиком в пользу Бенефициара с использованием платежных инструментов и инфраструктуры Платежной организации. Под Платежом понимается безналичная операция по списанию денежных средств со счета (карточного или иного) Плательщика и их последующему зачислению на счет

Бенефициара через Платежную организацию и/или с привлечением банков-эквайеров, платежных систем и иных участников расчетов.

2.2. Бенефициар (Продавец, Поставщик, Мерчант) — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, в пользу которого осуществляется Платеж за товары, работы или услуги. Бенефициар самостоятельно несет ответственность за надлежащее исполнение обязательств перед Плательщиком (качество, сроки, комплектность и иные характеристики товаров/услуг), а также за предоставление достоверной информации в соответствии с Законом РК «О защите прав потребителей».

2.3. Сервис — совокупность интернет-ресурсов, мобильных приложений, программных комплексов и иных технических решений Платежной организации, обеспечивающих прием, обработку и перечисление Платежей, а также взаимодействие Плательщиков и Бенефициаров. Под Сервисом понимается в том числе официальный веб-сайт Платежной организации, а также иные каналы обслуживания, определенные ПО и доведенные до сведения Плательщиков.

2.4. Плательщик — физическое лицо, обладающее необходимой дееспособностью, либо юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, иницирующее Платеж в пользу Бенефициара с использованием Сервиса. Плательщик несет ответственность за достоверность вводимых реквизитов, законность совершаемой операции и использование собственных платежных инструментов.

2.5. Платежная организация (ПО) — ТОО «Гермес Гарант Групп», осуществляющее деятельность по приему и обработке платежей на основании учетной регистрации, выданной Национальным Банком Республики Казахстан, и в соответствии с Законом РК «О платежах и платежных системах» и иными нормативными актами.

2.6. Платежный инструмент — средство, предусмотренное законодательством Республики Казахстан и используемое Плательщиком для иницирования Платежа (банковская карта, электронные деньги, реквизиты счета, токенизированные инструменты, QR-код и др.).

2.7. Банк-эквайер — банк второго уровня Республики Казахстан или иностранный банк, осуществляющий деятельность по приему и обработке платежей (транзакций) с использованием платежных инструментов Плательщика в интересах Бенефициара и взаимодействующий с Платежной организацией в рамках договорных отношений.

2.8. Интернет-эквайринг — технология приема и обработки Платежей в режиме онлайн с использованием банковских карт и иных платежных инструментов Плательщика через интернет-ресурсы, мобильные приложения и иные электронные каналы.

2.9. Возврат (Refund) — операция по перечислению денежных средств, ранее уплаченных Плательщиком, обратно на его платежный инструмент по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, правилами платежных систем, настоящей офертой и/или правилами возврата Бенефициара.

2.10. Отмена платежа (Reversal) — отзыв Плательщиком или участником расчетов платежного указания до момента его исполнения в порядке, предусмотренном банковскими правилами, правилами платежных систем и законодательством Республики Казахстан.

2.11. Персональные данные — любые сведения, относящиеся к Плательщику и позволяющие прямо или косвенно его идентифицировать, включая, но не ограничиваясь: ФИО, ИИН, реквизиты платежных инструментов (в обезличенном виде), номер телефона, адрес электронной почты, IP-адрес, сведения о транзакциях и используемых устройствах, обрабатываемые Платежной организацией в соответствии с Законом РК «О персональных данных и их защите».

3. Порядок заключения договора

3.1. Настоящий договор о предоставлении платежных услуг между Платежной организацией и Плательщиком заключается путем акцепта публичной оферты, опубликованной на сайте и в иных каналах Сервиса. В соответствии со статьями 395 и 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан (далее – «ГК РК») акцепт публичной оферты приравнивается к заключению договора в письменной форме.

3.2. Акцептом признаются совершенные Плательщиком конклюдентные действия, однозначно свидетельствующие о его намерении воспользоваться платежными услугами Платежной организации, в том числе, но не ограничиваясь:

- выбором Бенефициара и/или услуги для оплаты;
- вводом персональных, идентификационных и платежных реквизитов в интерфейсе Сервиса;
- подтверждением платежа с использованием методов аутентификации (одноразовый пароль/OTP, SMS, push-уведомление, CVC-код, биометрия, 3-D Secure, подтверждение в интернет-банкинге или мобильном приложении банка);
- нажатием кнопки «Оплатить» или аналогичной, означающей согласие с условиями оферты.

3.3. С момента акцепта настоящая оферта приобретает силу договора между Плательщиком и Платежной организацией, определяющего права и обязанности сторон.

3.4. Акцепт оферты осуществляется Плательщиком один раз при первом использовании Сервиса, и его действие распространяется на все последующие платежные операции, совершаемые Плательщиком через Сервис, до момента отзыва согласия.

3.5. Отзыв согласия на акцепт возможен путем направления Плательщиком письменного уведомления в адрес Платежной организации по указанным контактными данным. Отзыв согласия не влияет на законность и действительность платежей и операций, совершенных до момента получения такого уведомления Платежной организацией.

3.6. Платежная организация вправе вносить изменения в настоящую оферту в одностороннем порядке. Новая редакция вступает в силу с момента ее публикации на официальном сайте, если иной срок не указан в самой редакции. Совершение Плательщиком платежа после размещения изменений подтверждает его согласие с новой редакцией.

4. Порядок оплаты и проведение платежей

4.1. Оплата по настоящему договору осуществляется исключительно в безналичной форме с использованием платежных инструментов, предусмотренных Сервисом, включая, но не ограничиваясь:

- банковскими картами международных и национальных платежных систем (с возможностью использования сервисов Apple Pay, Google Pay и аналогичных решений);
- электронными деньгами и иными средствами платежа, допустимыми в соответствии с законодательством Республики Казахстан и правилами платежных систем.

4.2. Все операции по приему, обработке и перечислению денежных средств осуществляются Платежной организацией самостоятельно либо с привлечением банков-эквайеров, операторов платежных систем и иных участников расчетов в соответствии с Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах».

4.3. Моментом исполнения обязательства Плательщика по оплате считается успешное завершение платежной транзакции, подтвержденное платежной системой или банком-эмитентом. Критерием завершения транзакции является получение Платежной организацией подтверждения об успешной авторизации и/или клиринге операции.

4.4. Подтверждением успешного совершения Платежа служат одно или несколько из следующих уведомлений:

- электронный кассовый чек, формируемый в соответствии с законодательством Республики Казахстан о применении контрольно-кассовых машин;
- сообщение в интерфейсе Сервиса о завершении операции;
- SMS, push-уведомление или сообщение иного формата от банка-эмитента или платежной системы;
- сообщение на электронную почту или в мобильное приложение, привязанное к платежному инструменту Плательщика.

4.5. Информация о произведенном Платеже, включая его сумму, дату, способ оплаты, реквизиты Бенефициара и статус операции, доступна в интерфейсе Сервиса. При наличии соответствующего функционала данная информация также может направляться на e-mail или номер телефона Плательщика, указанные при совершении операции.

4.6. Платежи совершаются в валюте Республики Казахстан – тенге (KZT), если иное прямо не указано в интерфейсе Сервиса при совершении операции. В случае оплаты в иной валюте может быть применена конвертация, осуществляемая банком-эмитентом, платежной системой и/или банком-эквайером, в соответствии с их внутренними правилами. Платежная организация не устанавливает курс конверсии и не несет ответственности за размер комиссий или курсовых разниц, применяемых третьими лицами.

4.7. Платежи осуществляются Плательщиком добровольно, по его собственной инициативе и в подтверждение согласия с условиями оказания услуг Бенефициара. Платежная организация не проверяет правомерность основания для совершения Платежа (например, наличие договора или обязательств между Плательщиком и Бенефициаром), а также не несет ответственности за последствия Платежей, произведенных по ошибочно указанным реквизитам Плательщика.

4.8. В случае возникновения технических сбоев или иных обстоятельств, препятствующих исполнению Платежа, Платежная организация информирует Плательщика о невозможности проведения операции и принимает разумные меры для устранения таких обстоятельств или возврата денежных средств (если они были списаны, но операция не завершилась).

5. Условия отмены и возврата

5.1. Отзыв платежа до исполнения.

Плательщик вправе отозвать платежное указание до момента его исполнения, направив распоряжение в порядке, предусмотренном банком-эмитентом, платежной системой и/или Сервисом. Отзыв считается надлежащим, если платежное поручение еще не исполнено Платежной организацией или банком-эквайером. В случае успешного отзыва денежные средства подлежат возврату на платежный инструмент Плательщика в сроки, установленные правилами банков и платежных систем.

5.2. Ошибочные и несанкционированные платежи.

В случае выявления:

- ошибочного платежа (например, неверные реквизиты получателя, сумма или повторное списание), либо
- несанкционированного платежа (совершенного без согласия Плательщика вследствие мошенничества, компрометации реквизитов или технической ошибки),

Плательщик обязан незамедлительно обратиться в Платежную организацию и/или банк-эмитент. Платежная организация инициирует процедуру расследования и возврата в соответствии с Законом РК «О платежах и платежных системах», правилами платежных систем и банков. Возврат денежных средств осуществляется в пределах фактически удержанной суммы и по исходному платежному инструменту, если иное не предусмотрено правилами платежной системы или законодательством.

5.3. Возвраты по инициативе Бенефициара.

Возврат денежных средств, связанный с ненадлежащим исполнением обязательств Бенефициаром (например, отказ от товара, расторжение договора, ненадлежащее качество или несвоевременное оказание услуги), осуществляется самим Бенефициаром в порядке, установленном его правилами возврата и действующим законодательством Республики Казахстан, включая Закон «О защите прав потребителей». Платежная организация по распоряжению Бенефициара и при наличии технической возможности обеспечивает возврат денежных средств Плательщику тем же способом, которым был произведен исходный Платеж.

5.4. Сроки возврата.

Возврат денежных средств осуществляется в сроки, зависящие от банка-эмитента, банка-эквайера и платежной системы, и, как правило, составляет от 1 (одного) до 10 (десяти) рабочих дней с даты принятия решения о возврате. В отдельных случаях срок может быть увеличен по техническим или регламентным причинам, предусмотренным правилами соответствующих платежных систем и/или законодательством.

5.5. Комиссии и сборы.

- В случае возврата по причине ошибки или несанкционированной операции (сервисный возврат) комиссии Платежной организации и/или банка-эквайера могут быть возвращены Плательщику при наличии для этого правовых и технических оснований.

- В случае возврата по инициативе Бенефициара (коммерческий возврат) комиссии за эквайринг, обработку транзакции и иные сопутствующие расходы, как правило, не подлежат возврату, если иное прямо не предусмотрено договором или законодательством Республики Казахстан.

5.6. Особые случаи возврата.

Платежная организация и/или банк-эквайер обязаны исполнить законные распоряжения уполномоченных государственных органов Республики Казахстан (судов, органов досудебного расследования, органов финансового мониторинга и др.) об отмене, блокировке или возврате денежных средств. В таких случаях возврат осуществляется в порядке, установленном соответствующим распоряжением и законодательством Республики Казахстан.

6. Претензионный порядок и урегулирование споров

6.1. Все претензии и обращения Плательщиков, связанные с проведением платежных операций (включая ошибки при списании, двойное списание, задержку зачисления, несанкционированные платежи, сбои в работе Сервиса и иные инциденты), направляются в адрес Платежной организации по следующим контактным данным:

- e-mail: info@hgg.kz
- тел.: +7 (727) 355 0 356
- почтовый адрес: Республика Казахстан, 050062, г. Алматы, ул. Кабдолова 16/1, офис 304.

6.2. Претензии рассматриваются Платежной организацией в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня их получения, если более короткий срок не предусмотрен законодательством Республики Казахстан, правилами платежных систем или обязательными требованиями Национального Банка Республики Казахстан. В случае необходимости проведения дополнительной проверки срок рассмотрения претензии может быть продлен, но не более чем до 30 (тридцати) календарных дней, о чем Плательщик уведомляется в письменной или электронной форме.

6.3. Претензии и требования, связанные с качеством, количеством, комплектностью, сроками поставки, соответствием товара или услуги заявленным характеристикам, а также с иными обязательствами Бенефициара перед Плательщиком, подлежат направлению непосредственно Бенефициару. Платежная организация не несет ответственности за исполнение или неисполнение Бенефициаром своих обязательств перед Плательщиком и участвует в процедуре возврата исключительно как технический посредник по переводу денежных средств.

6.4. Досудебное урегулирование спора является обязательной стадией до обращения в суд. Плательщик обязан направить претензию в адрес Платежной организации или Бенефициара (в зависимости от характера спора), приложив документы и материалы, подтверждающие обстоятельства, на которых основаны его требования (чек, квитанция, выписка по счету, переписка, фотографии и иные доказательства).

6.5. В случае невозможности урегулирования разногласий в досудебном порядке спор подлежит разрешению в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Подсудность определяется по месту нахождения ответчика, если иное не установлено соглашением сторон или императивными нормами процессуального законодательства Республики Казахстан.

6.6. Настоящая оферта не ограничивает права Плательщика как потребителя, предоставленные Законом Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV «О защите прав потребителей», включая право:

- обращаться в уполномоченные государственные органы (в том числе в Комитет по защите прав потребителей МНЭ РК и его территориальные подразделения);
- направлять жалобы в Национальный Банк Республики Казахстан в части, касающейся оказания платежных услуг;

- использовать механизмы медиации или иные органы досудебного урегулирования споров, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

6.7. Оспаривание транзакций (Chargeback).

Платательщик вправе инициировать процедуру оспаривания транзакции (chargeback) в случаях и в порядке, предусмотренных правилами международных и национальных платежных систем (Visa, Mastercard, UnionPay и др.), а также внутренними регламентами банка-эмитента его платежного инструмента.

Платежная организация со своей стороны:

- обеспечивает техническое взаимодействие с банком-эквайером и платежной системой в рамках процедуры chargeback;
- передает необходимые документы и сведения, полученные от Плательщика или Бенефициара, в целях подтверждения обстоятельств спорной операции;
- информирует Плательщика о результатах рассмотрения спора в порядке и сроки, установленные правилами соответствующей платежной системы.

Плательщик соглашается с тем, что сроки и результат процедуры chargeback определяются исключительно правилами платежных систем и решениями банка-эмитента/банка-эквайера, и Платежная организация не может гарантировать возврат средств по итогам такой процедуры.

7. Ответственность

7.1. Платежная организация несет ответственность за надлежащее оказание платежных услуг, в том числе за:

- своевременное и корректное проведение платежных операций;
- соблюдение требований законодательства Республики Казахстан и нормативных правовых актов Национального Банка Республики Казахстан;
- обеспечение информационной и технической безопасности при приеме и обработке платежей;
- исполнение обязательств по возврату денежных средств в случаях, предусмотренных законодательством, правилами платежных систем и настоящей офертой.

7.2. Платежная организация не несет ответственности за:

- качество, количество, комплектность, сроки поставки и иные характеристики товаров, работ и услуг, реализуемых Бенефициаром;
- полноту и достоверность информации о товаре/услуге, размещенной Бенефициаром;
- последствия платежей, произведенных Плательщиком по ошибочно указанным реквизитам либо с нарушением правил пользования платежными инструментами;
- задержки или невозможность проведения операций, вызванные действиями/бездействием третьих лиц (банков-эмитентов, операторов связи, провайдеров интернет-услуг, платежных систем и др.), либо обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор).

7.3. За качество, комплектность, соответствие характеристикам и своевременность предоставления товаров, работ или услуг перед Плательщиком отвечает исключительно Бенефициар. Платежная организация не вступает в договорные отношения между Плательщиком и Бенефициаром и не несет обязательств по их взаимным правам и обязанностям.

7.4. Плательщик несет ответственность за:

- корректность указанных реквизитов при совершении платежа;
- законность совершаемой операции;
- сохранность и конфиденциальность своих платежных инструментов, паролей, кодов подтверждения, а также за все действия, совершенные с их использованием.

7.5. В случае нарушения Плательщиком обязательств, установленных настоящей офертой и законодательством Республики Казахстан, Платежная организация вправе отказать в проведении операции, приостановить или ограничить доступ к Сервису, а также предпринять иные меры в пределах, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

7.6. Ответственность сторон, не урегулированная настоящим разделом, определяется в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах» и иными применимыми нормативными правовыми актами.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящая публичная оферта размещается на официальном сайте Платежной организации <https://hgg.kz> и является обязательной для Плательщика с момента ее акцепта.

8.2. Платежная организация вправе вносить изменения и дополнения в условия настоящей оферты в одностороннем порядке. Новая редакция оферты вступает в силу с момента ее публикации на сайте, если иной срок не указан в самой редакции. Совершение Плательщиком платежа после публикации новой редакции подтверждает его согласие с изменениями.

8.3. К отношениям, вытекающим из настоящей оферты, применяется законодательство Республики Казахстан, включая Гражданский кодекс Республики Казахстан, Закон Республики Казахстан «О платежах и платежных системах», Закон Республики Казахстан «О защите прав потребителей», Закон Республики Казахстан «О персональных данных и их защите», а также иные нормативные правовые акты.

8.4. Вопросы, не урегулированные настоящей офертой, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.5. Настоящая оферта составлена на русском языке и публикуется также на государственном языке. В случае расхождения текстов приоритет имеет текст на русском языке, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

Реквизиты Платежной организации

Платежная организация: Товарищество с ограниченной ответственностью «Гермес Гарант Групп»

БИН: 150640011175

Учетная регистрация: № 02-18-039 от 04.07.2018 г., выданная Национальным Банком Республики Казахстан

Юридический и почтовый адрес: 050062, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Кабдолова 16/1, БЦ «NGDEM», офис 304

Контактные данные:

Е-mail: info@hgg.kz

Тел.: +7 (727) 355 0 356

Банковские реквизиты:

IBAN: KZ736017131000024569

Банк: АО «Народный Банк Казахстана»

БИК: HSBKKZKX