**«**Қазақтелеком» АҚ бұйрығына

№2 қосымша

2022 жылғы «13» шілде №156

**Тауарларды таңбалау мен қадағалау**

**Бірыңғай операторының қызметтеріне қол жеткізуді**

**ұсынуға арналған үлгі шарт (бейрезиденттерге мен резиденттерге)**

**Нұр-Сұлтан қ.** **20 \_ жыл**

Бұдан әрі мәтін бойынша «Шарт» деп аталатын Тауарларды таңбалау мен қадағалау бірыңғай операторының қызметтеріне қатынау ұсынуға арналған осы үлгі шарт, бұдан әрі «Оператор» деп аталатын, Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2020 жылғы 3 наурыздағы № 95 қаулысының негізінде әрекет ететін **«Қазақтелеком» Акционерлік қоғамының** тауарларды таңбалау мен қадағалау бірыңғай операторының қызметтеріне қатынауды, осы Шартқа қосылған, бұдан әрі «Клиент» деп аталатын, Қазақстан Республикасының резиденті немесе бейрезиденті табылатын тұлғаға ұсыну талаптары мен тәртібін айқындайды. Бұдан әрі Оператор мен Шартқа қосылған тұлға бірлесіп аталған кезде – «Тараптар», ал жеке аталған кезде жоғарыда көрсетілгендей (Оператор, Клиент) немесе «Тарап» деп аталады.

1. **Терминдер мен қысқартулар**

1.1. Жоғарыда Шарттың кіріспесінде көрсетілгендерден басқа, Шарттың мақсаттары үшін мәтінде бас әріппен жазылатын және мынадай мағынасы бар терминдер/қысқартулар пайдаланылады:

1.1.1. **Клиенттің өтінімі**-Оператордың интернет-ресурсында орналастырылатын деректер пішімдерін пайдалана отырып Клиент қалыптастыратын және ТБС немесе жеке кабинетте Қолжетімділік терминалы арқылы Операторға жіберілетін эмиссияға және таңбалау кодтарын /сәйкестендіру құралдарын алуға арналған өтінім.

1.1.2. **Тауарларды таңбалау мен қадағалаудың ақпараттық жүйесі (ТТҚ АЖ)** – ақпараттық өзара іс-қимыл арқылы белгілі бір технологиялық әрекеттерді іске асыратын және нақты атқарымдық міндеттерді шешуге арналған, тауарларды сәйкестендіру құралдарымен таңбалау процестерін және олардың айналым процесінде одан әрі қадағалануын қамтамасыз ету мақсатында әзірленген ақпараттық-коммуникациялық технологиялардың, қызмет көрсетуші персоналдың және техникалық құжаттаманың ұйымдастырылып ретке келтірілген жиынтығы.

1.1.3. **Таңбалау коды**- таңбалау қағидаларында көзделген талаптарға сәйкес дәрілік заттардың бастапқы орамасы болмаған кезде қайталама (сыртқы немесе тұтынушылық) сәйкестендіру мақсаттары үшін Оператор қалыптастыратын тауарды сәйкестендіру коды мен тексеру кодының жиынтығы.

1.1.4. **Тексеру коды**- тауардың сәйкестендіру кодын криптографиялық түрлендіру нәтижесінде қалыптасқан және сәйкестендіру кодының бұрмалануын анықтауға мүмкіндік беретін таңбалар тізбегі.

1.1.5. **Тауарды сәйкестендіру коды (тауардың бірегей сәйкестендіргіші)** – тауардың GTIN кодының және тауардың жеке сериялық нөмірінің әрбір жекелеген бірлігі (дәрілік заттардың тұтыну орамасы) үшін бірегей комбинациясы.

1.1.6. **Таңбалау қағидалары**- Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес бекітілген, Қазақстан Республикасының аумағында тауарларды таңбалау және қадағалау барысында нарық субъектілері мен оператордың өзара қарым-қатынастарын реттейтін нормативтік құқықтық акт.

1.1.7. **Есеп айырысу кезеңі** – қызмет көрсетілген күнтізбелік ай

1.1.8. **Оператордың интернет-ресурсы** – интернеттег і мына мекенжай бойынша орналасқан интернет-ресурс: markirovka.ismet.kz (ismet.kz).

1.1.9. **Тапсырысты басқару станциясы (ТБС)** – Клиенттің өтінімдерін жасау, Операторға жіберу және Оператордың өңдеу нәтижесін алу үшін Клиентке интерфейс беретін серверлік қосымша.

1.1.10. **Сәйкестендіру құралы**-екі өлшемді матрицалық штрих код түрінде ұсынылған, таңбалау ережелерінде көзделген талаптарға сәйкес қалыптастырылатын, тауарларды тұтыну және топтық буып-түюге арналған, машинамен оқылатын нысандағы таңбалау коды.

1.1.11. **Қолжетімділік терминалы**-Жеке кабинетте ЭЦҚ арқылы сәйкестендіру Шартымен Клиентке ТТҚ АЖ-мен өзара іс-қимыл жасауға рұқсат алуға мүмкіндік беретін ТТҚ АЖ интерфейсі.

1.1.12. **Қызметтер** (Шарт мәтіні бойынша қызметтердің бір бірлігі көрсетілген жағдайда, **«Қызмет »** термині пайдаланылады) – Қазақстан Республикасының заңнамасына, өзге де қолданылатын халықаралық келісімдер мен шарттарға сәйкес ТТҚ АЖ арқылы сәйкестендіру құралдары түрінде немесе CSV форматында немесе Клиентке өзге форматта таңбалау кодтарын эмиссиялау (қалыптастыру), ұсыну, сондай-ақ тауарға басылған сәйкестендіру құралдарындағы таңбалау кодтарының бақылануын қамтамасыз ету бойынша қызметтер кешені. Клиент сәйкестендіру құралдарын айналдырған таңбалау кодын Клиентке берген және «салынған» Код мәртебесін берген сәттен бастап қызмет көрсетілген болып саналады.

1.1.13. **Клиент** – осы Шартқа қосылған Қазақстан Республикасының аумағына дәрілік заттар өндіруді немесе дәрілік заттар импортын жүзеге асыратын тұлға.

1.1.14. **ТТҚ АЖ – ға қосу Шарты** – Оператор мен Клиент арасында бұрын жасалған ТТҚ АЖ-ға қосу туралы үлгі Шарт.

1.1.15. **Кодтың «эмиссияланды» мәртебесі -** ТТҚ АЖ таңбалау кодының эмиссиясын жүзеге асырған жағдайлар.

1.1.16. **Кодтың «түсірілді, төленбеді» мәртебесі** – ТТҚ АЖ таңбалау кодының эмиссиясын жүзеге асырған және осындай коды бар сәйкестендіру құралы клиенттің тауарына жазылған, алайда оператордың қызметтері әлі төленбеген мәртебе. Мұндай жағдайда, ТТҚ АЖ арқылы тауар туралы ақпаратты тексерген жағдайда, жүйе тауар туралы деректерді растамайды.

1.1.17. **Код мәртебесі «түсірілді» -** ТТҚ АЖ таңбалау кодының эмиссиясын жүзеге асырған мәртебе, онда мұндай код бар сәйкестендіру құралы Клиенттің тауарына түсірілді және Оператордың қызметтері төленді. Мұндай жағдайда, ТТҚ АЖ арқылы тауар туралы ақпаратты тексерген жағдайда, жүйе тауар туралы деректерді растайды.

1.1.18. **Электрондық цифрлық қолтаңба** **ЭЦҚ -** электрондық цифрлық қолтаңба құралдарымен жасалған және электрондық құжаттың дұрыстығын, оның тиесілігін және мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын электрондық цифрлық таңбалар жиынтығы.

1.1.19. **Жеке кабинет**- Қызметтерді басқаруға және Оператор мен Клиент арасындағы қашықтан өзара әрекеттесуге арналған авторландырылған пайдаланушыға қолжетімді Оператордың интернет-ресурсының бөлімі.

1.1.20. **Клиенттің дербес шоты**-көрсетілген қызметтердің көлемін, Клиенттің қызметтерге ақы төлеу шотына енгізген ақша қаражатының түсуі мен жұмсалуын есепке алуға арналған Оператордың аналитикалық есебінің құжаты.

1.1.21. **Жабдық** – Клиент ТТҚ АЖ-мен өзара әрекеттесу үшін пайдаланатын техникалық құралдар.

1.1.22. **Бағдарламалық-аппараттық кешен (бұдан әрі – БАК)** - белгілі бір түрдегі міндеттерді шешу үшін бірлесіп қолданылатын бағдарламалық қамтылым мен техникалық құралдардың жиынтығы.

1. **Шарттың мәні**

2.1. Осы Шарт Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қосылу шарты болып табылады. Осы Шарттың талаптарын Оператор Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өз бетінше белгілейді және оны Клиент осы Шартқа тұтастай қосылу жолымен ғана қабылдайды. Осы Шарттың мәтіні жария оферта болып табылады.

2.2. Оператор Қолжетімділік терминалы немесе ТБС арқылы жіберілген Клиенттің өтінімдерін өңдеу арқылы Клиентке қызметтер көрсетеді, ал Клиент осы Шарттың талаптарына сәйкес Қызметтерді қабылдайды және төлейді. Қызмет көрсету нәтижесі Клиентке сәйкестендіру құралына немесе CSV форматына немесе басқа форматқа өзгертілген таңбалау кодын беру болып табылады.

2.3. Оператордың мемлекеттік тіркелген жері бойынша Қазақстан Республикасының аумағы болып табылады.

1. **Қызмет көрсету шарттары**

3.1. Оператор Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған тұлға ретінде Қазақстан Республикасында тауарларды таңбалау мен қадағалаудың бірыңғай операторы ретінде тұтынушыға қызметтер көрсетуді ұйымдастырады.

3.2. Қызметтер Клиенттің толық алдын ала төлемі (аванс) негізінде ұсынылады. Шығару сәтіне дейін Клиент Клиенттің дербес шотында жеткілікті ақша сомасын қамтамасыз етуге міндетті, бұл осы дербес шоттың балансын құрайды. Сәйкестендіру құралдарын енгізу туралы есепті алған сәтте Оператор (ТТҚ АЖ-не автоматты түрде) клиенттің жеке шотының балансын және салынатын сәйкестендіру құралдарының санын салыстырады. Клиенттің дербес шотындағы қаражатты есепке алуды оператор ТТҚ АЖ немесе оның компоненттері, сондай-ақ қосымша бағдарламалар арқылы жүзеге асырады.

3.3. Таңбалау кодтарын шығару аяқталғаннан кейін Таңбалау кодтары Клиент жүктеуге (түсіруге) қол жетімді болады, таңбалау кодтарын жүктеу сәйкестендіру құралы форматында немесе CSV форматында немесе басқа форматта мүмкін болады.

3.4. Клиенттің дербес шотындағы ақша Қызметтерді төлеу үшін жеткілікті болған жағдайда, Клиент қолдану туралы есепті жібереді, Оператор қабылдайды және ақша Клиенттің жеке шотынан Оператордың пайдасына есептен шығарылады. Таңбалау кодтары «басылған» мәртебесін алады..

3.5. Егер Клиенттің дербес шотындағы есепке алу деректеріне сәйкес Қызметтерді төлеу үшін ақша сомасы жеткіліксіз болған жағдайда, енгізу туралы есепті Клиент жібереді, оператор қабылдайды. Ақша клиенттің жеке шотынан «жазылған» мәртебесі берілетін төлеуге берілетін кодтардың жеткілікті санына есептен шығарылады. Клиенттің Жеке шотында ақша жеткіліксіз болатын таңбалау кодтары «жазылған, төленбеген» мәртебесін алады. «жазылған, төленбеген» мәртебесі бар таңбалау кодтарымен одан арғы іс-қимылдардан бас тарту ешқандай жағдайда Шарттың және/немесе Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын бұзу ретінде бағаланбайды және Оператор ешқандай жағдайда Қызмет көрсетуден бас тартқаны үшін жауап бермейді.

3.6. Егер Клиенттің дербес шотындағы есепке алу деректеріне сәйкес ақша сомасы қызметтерге ақы төлеу үшін қажетті сомадан асып түскен жағдайда, мұндай асып кету сомасы клиенттің дербес шотында кейінгі қызметтерге ақы төлеу үшін қалады.

3.7. Қызметтерге қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін Клиент Оператормен ТТҚ АЖ-ға қосылуға алдын ала шарт жасасады, тиісінше ТТҚ АЖ-ға қосылуға арналған шарттың талаптарын орындайды.

3.8. Төлемді растау үшін жауапкершілік Клиентке жүктеледі, алайда Оператор Клиенттен түскен ақшаны және Клиенттің дербес шотында бар балансты пайдалану туралы нұсқауларды есепке алу үшін барлық ақылға қонымды күш-жігерді жұмсайды.

3.9. Клиенттің дербес шотында қызметтерді төлеу үшін қажетті мөлшерде сома болған кезде Оператор Клиентке Қызметтерге қол жеткізу құқығын береді, бұл Клиенттің жеке кабинетінде көрсетілетін дербес шотының жай-күйі туралы ақпаратпен расталады.

3.10. Қызмет көрсету мерзімі - Шарт жасалған күннен бастап Тараптар оны тоқтатқан күнге дейін (Шарттың 4.1.1, 4.3.1 тт., 10.4. т.).

3.11. Егер Клиент авансты төлеу күнінен бастап күнтізбелік бір жыл ішінде Қызметтерді пайдаланбаған жағдайда, Клиент Операторға енгізген төлем Клиенттің талабы бойынша Клиентке қайтарылады. Аванс сомасын қайтарумен осы Шарт өз қолданысын тоқтатты деп есептеледі, ал Клиенттің дербес шоты жабылады, ол үшін Клиенттің ешқандай қосымша немесе алдын ала хабарламалары, келісімдері, рұқсаттары талап етілмейді, ал егер көрсетілген хабарламалар, келісімдер, рұқсаттар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес талап етілсе, Тараптар осы Шартқа қол қоя отырып, оларды Клиенті ұсынды.

3.12. Қызметтер тек Клиенттің аванстық төлемі шегінде көрсетіледі.

3.13. Қазақстан Республикасында туындаған барлық банктік шығыстарды Оператор төлейді, ал Қазақстан Республикасының аумағынан тыс туындаған шығыстарды бейрезидент-Клиент төлейді (осы шарт бейрезиденттер үшін қолданылады).

3.14. Оператор Клиентке қол жеткізуді берген сәттен бастап Клиентке берілген таңбалау кодтарының сақталуына, яғни жеке кабинет арқылы таңбалау кодтарына қол жеткізуге, сол сияқты сәйкестендіру құралдары форматында немесе CSV форматында немесе Клиенттің жеке кабинеті арқылы өзге форматта таңбалау кодтарын жүктеу (жүктеу) сәтіне, сондай-ақ таңбалау кодтарын жүктеу процесіне жауапты болмайды. және сәйкестендіру құралдарын, оның ішінде таңбалау коды тасымалдаушысының физикалық зақымдануын және осы процестерге байланысты салдарларды қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей, қателер үшін оқу. Клиентке таңбалау кодтарын беру сәті Клиент ТТҚ АЖ-да көзделген сәйкестендіруді пайдалана отырып, оның ішінде ТТҚ АЖ-дан жүктеу (түсіру) мақсаттары үшін таңбалау кодтарына қол жеткізген сәт болып табылады.

1. **Тараптардың құқықтары мен міндеттері**

**4.1. Клиент**:

4.1.1. Шарттың 10.4. т. белгіленген тәртіпте ТТҚ АЖ қосу қажеттілігі болмаған жағдайда Шарттан біржақты соттан тыс тәртіпте бас тарту;

4.1.2 Оператордың Шарт талаптарын елеулі түрде бұзуына байланысты шарттан бас тартқан кезде келтірілген залалды (нақты залалды) өтеуді, оператор алған аванстың пайдаланылмаған бөлігін қайтаруды талап етуге құқылы. бұл ретте, Қазақстан Республикасының аумағында туындаған аванстық соманың пайдаланылмаған бөлігін бейрезидент Клиентке қайтару бойынша банктік шығыстарды Оператор төлейді, ал аванстық соманың пайдаланылмаған бөлігін Қазақстан Республикасының аумағынан тыс жерде туындаған бейрезидент Клиентке қайтару бойынша банктік шығыстарды Клиент төлейді;

4.1.3. қызметтерді алу үдерісінде олардың Шарт талаптарына, сондай-ақ Шартқа №2 қосымшада көрсетілген сипаттамалар мен сипаттауларға сәйкестігін тексеру;

4.1.4 қызмет көрсету үдерісінде кемшіліктер (ақаулар, сәйкессіздіктер) анықталған жағдайда, оларды Шартқа № 3 қосымшада көрсетілген тәртіппен және мерзімдерде жоюды талап етуге;

4.1.5. Шарттың қолданылу мерзімі ішінде Операторға Клиенттің өтінімдерің, оның ішінде ТБС, қолжетімділік терминалы арқылы жіберуге;

4.1.6. ТТҚ АЖ-дан таңбалау кодтарын (CSV форматында немесе өзге форматта API немесе ТБС арқылы алынған) көшіріп алу (түсіру) және сәйкестендіру құралдарына айналдырылған таңбалау кодтарын дәрілік заттың қайталама қаптамасына, ал ол болмаған кезде - бастапқы қаптамаға түсіруді қамтамасыз ету, күнінен бастап күнтізбелік 365 (үш жүз алпыс бес) күн ішінде тиісті таңбалау кодтарын алу.

4.1.7. Оператордан Шарт талаптарының орындалуын, ал олар бұзылған кезде – бұзушылықты жоюды және келтірілген залалды (нақты залалды) өтеудің бұзылуын жоймаған жағдайда талап етуге.

**4.2. Клиент міндеттенеді:**

4.2.1. Шартта белгіленген талаптармен қызметтерді уақытында қабылдау және төлеу;

4.2.2. Оператордың интернет-ресурсында орналастырылатын форматтарды пайдалана отырып, Клиенттің өтінімдерін толтыру;

4.2.3. Шарттың, таңбалаудың ақпараттық жүйесіне қосылу Шартының талаптарын және таңбалау қағидаларын сақтауға;

4.2.4. қызметтер үшін төлемді уақытында енгізуге, тиісті актілерге қол қоюға немесе қызметтердің сапасы мен құрамы туралы наразылықтарды ұсынуға (бар болса);

4.2.5. осы Шарттың және (немесе) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын орындау үшін қажетті ақпаратты клиент оператордан тиісті сұрау салуды алған күннен бастап 1 (бір) жұмыс күнінен кешіктірмей беруге міндетті;

4.2.6. Шартта белгіленген міндеттемелерді және Қазақстан Республикасының тауарларды таңбалау саласындағы заңнамасында көзделген нормаларды адал орындау;

4.2.7. Клиенттің (оның қызметкерлерінің, үлестес тұлғаларының) іс-әрекеттерінен немесе әрекетсіздігінен келтірілген залал үшін үшінші тұлғалардың алдында дербес жауапты болуға, келтірілген зиянды, келтірілген залалды дербес өтеуге, Операторды қандай да бір талаптардан, талап-арыздардан және т. б. толық қорғауға міндетті;

4.2.8. сәйкестендіру құралдарын (электрондық түрдегі көшірмелерін) оператор Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес біржақты тәртіппен қысқартуы немесе шектеуі мүмкін 5 (бес) жылдық мерзім ішінде сақтауға міндетті;

4.2.9 тауардың қайталама қаптамасына сәйкестендіру құралдарына түрлендірілген таңбалау кодтарын, ал ол болмаған кезде - таңбалау қағидаларына сәйкес бастапқы қаптамаға уақытында жазу;

4.2.10. егер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес Операторда қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға қарсы іс-қимылға байланысты да, өзге де құқыққа қарсы немесе күдікті әрекетке байланысты да Клиентке қатысты қосымша ақпаратты жинау немесе Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарына ұсыну міндеті туындаса, онда Клиент Оператордың бірінші сұрау салуы бойынша және осы заңда белгіленген тәртіппен Оператордың сұратуын алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзім Операторға осындай сұратылатын ақпаратты береді, бұл ретте Клиент осы міндетті орындаудан құқықтық қорғаудың кез келген тәсілдерінен бас тартады.

**4.3. Оператор құқылы:**

4.3.1. Шартта көрсетілген байланыс құралдарымен, оның ішінде жеке кабинет арқылы, клиенттің электрондық поштасына жіберу және/немесе Оператордың интернет-ресурсында осы Шарттың қолданылуын тоқтату туралы ақпаратты орналастыру арқылы кейіннен Клиентке міндетті түрде хабарлай отырып, Шартты бір жақты тәртіппен орындаудан бас тарту:

a) Клиент Шарттың елеулі талаптарын бірнеше рет бұзған жағдайда;

b) Клиент Шарт жасалған күннен бастап бір жыл ішінде өтінімі бермеген жағдайда;

c) тауарларды таңбалау мен қадағалаудың басқа бірыңғай Операторының таңбалау қағидалары жойылған, өзгертілген немесе тағайындалған немесе Оператордың Қызметтер көрсету мүмкіндігін не міндеттілігін болдырмайтын таңбалау қағидаларына өзгерістер енгізілген жағдайда;

d) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де жағдайларда тоқтатылады.

4.3.2. Клиенттен осы Шарттың және (немесе) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын орындау үшін қажетті ақпаратты Клиент Оператордан тиісті сұрау салуды алған күннен бастап 1 (бір) жұмыс күнінен кешіктірмей алуға;

4.3.3. Клиенттен қызметтердің уақтылы төленуін талап ету;

4.3.4. Клиенттен үшінші тұлғалардың заңсыз араласуынан (кіруінен) жабдықты және/немесе БАК-ді, желілерді таңбалау кодтарының, сәйкестендіру құралдарының сақталуын қамтамасыз етуді және қорғауды талап етуге;

4.3.5. осы Шартқа өзгерістер енгізу қажет болған жағдайда, біржақты тәртіппен мұндай өзгерістер Шарт бойынша қызметтерді тиісінше көрсету және/немесе оны Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келтіру үшін қажет болған жағдайда, өзгерістер енгізілген күнге дейін 20 (жиырма) жұмыс күнінен кешіктірмей жеке кабинетте тиісті хабарлама жіберу арқылы;

4.3.6. Клиенттен Шарт талаптарының орындалуын, ал олар бұзылған кезде – бұзушылықты жоюды және бұзушылық белгіленген мерзімде жойылмаған жағдайда келтірілген нақты залалды өтеуді талап етуге құқылы;

4.3.7. таңбалау кодтарының эмиссиясын төлеу үшін теңгерім жеткіліксіз болған жағдайда, Қызмет көрсетуден бас тарту;

4.3.8. Шарт бойынша міндеттемелерді орындау үшін тұтынушының келісімінсіз, рұқсатынсыз немесе хабарламасынсыз үшінші тұлғаларды тарту, бұл ретте Оператор Клиенттін алдында осындай тартылған үшінші тұлғалардың өз іс-әрекеттері үшін сияқты жауапты болады;

4.3.9. егер бұл, атап айтқанда, оператордың өз ресурстары болып табылмайтын ақпараттық-транспорттық арналарды пайдалану мүмкін еместігімен не үшінші тұлғалардың әрекетімен және/немесе әрекетсіздігімен, егер бұл ТТҚ АЖ жұмысына, оның ішінде авариялық жағдай кезінде тікелей әсер ететін болса, қызметтер көрсетуді үзуге. Оператор Клиент алдында жауап бермейді және Клиентке қандай да бір залалдарды және/немесе жоғалған пайданы, оның ішінде Клиент және/немесе үшінші тұлғалар ТТҚ АЖ жұмысындағы кідірістерге, іркілістерге және жоғарыда аталған мән-жайлар бойынша туындаған ТТҚ АЖ толық пайдалану мүмкін еместігіне байланысты шеккен пайданы өтемейді, ықпал ету және/немесе тиісті растауды ұсынған жағдайда немесе мемлекеттік органдар немесе құзыретті адамдар мен ұйымдар тарапынан көрсетілген жағдайлардың болуы.

**4.4. Оператор міндеттенеді:**

4.4.1. Клиентке Шартта және таңбалау ережелерінде көзделген мерзімде және шарттарда осындай қызмет түрлері үшін әдеттегі тиісті сападағы қызмет көрсетуді ұйымдастыру;

4.4.2. Клиент аванстық төлемді тиісті мөлшерде жүзеге асырған жағдайда Клиенттің өтініші арқылы тұтынушы сұраған көлемде Клиентке қызмет көрсетуді ұйымдастыру;

4.4.3. Клиент Қызметтерді көрсету барысында оператордың кінәсінен туындаған кемшіліктерді (ақауларды, сәйкессіздіктерді) анықтаған жағдайда, шартқа №3 қосымшада көрсетілген тәртіппен және мерзімдерде барлық анықталған кемшіліктерді (ақауларды, сәйкессіздіктерді) өз есебінен жою немесе қызметтер құнын тиісті төмендетуді жүргізу не оларды ұсыну мерзімін ұзарту;

4.4.4. Клиенттің өтінімдеріне сәйкес таңбалау кодтарын қалыптастыру және оларды API арқылы, CSV форматында немесе басқа да қолданылатын форматта, кіру терминалы немесе ТБС арқылы ұсыну;

4.4.5. осы Шарттың талаптарына және (немесе) Клиенттен алынған мәліметтерді ТТҚ АЖ-де таңбалау, тіркеу (енгізу) қағидаларында белгіленген талаптарға сәйкес қамтамасыз ету;

4.4.6. Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Шартта белгіленген жағдайларда Клинтке таңбалау кодтарын/сәйкестендіру құралдарын беруден бас тарту;

4.4.7. Шартта және таңбалау ережелерінде белгіленген міндеттемелерді адал орындау;

4.4.8. таңбалау кодтарын Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес өзгертілуі мүмкін 5 (бес) жылдық мерзім ішінде сақтау.

1. **Мәлімдемелер мен кепілдіктер**

**5.1. Клиент мәлімдейді және кепілдік береді:**

5.1.1. Шартты жасау және орындау үшін барлық қажетті құқық пен өкілеттіке ие екенін;

5.1.2. Шартты ерікті түрде жасайды, бұл ретте Клиент:

а) Шарттың талаптарымен толық танысты;

б) Шарттың мәні мен талаптарын, сондай-ақ Шартты жасасуға және орындауға қатысты өз әрекеттерінің мәні мен салдарын түсінеді.

5.1.3. Шартқа қосылу туралы өтініш берген кезде дәйекті деректерді, оның ішінде өзінің дербес деректерін көрсетті, оның нысаны Шартқа №1 қосымшада келтірілген.

5.1.4. Қызметтерді пайдалану тек қана Шартқа сәйкес жүзеге асырылатын болады, сондай-ақ үшінші тұлғалардың заңды құқықтарын, соның ішінде авторлық құқықтарды және дербес деректердің құпиялылығын бұзбайтын болады.

**5.2. Оператор бұған сендіреді және кепілдік береді:**

5.2.1. **Шарт талаптарымен** қызмет көрсету үшін барлық қажетті құқықтары мен рұқсаттары бар;

5.2.2. Клиентке қызмет көрсету Шарттың талаптарына сәйкес уақытында және тиісті түрде жүзеге асырылатын болады;

5.2.3. Клиенттің Қазақстан Республикасының тиісті тауар нарығына кіруін шектеуге, бәсекелестікті болдырмауға немесе шектеуге және жоюға әкеп соққан немесе әкеп соғуы мүмкін әрекеттерді/әрекетсіздіктерді, оның ішінде мынадай әрекеттерді жүзеге асырмайды:

a) Оператор Клиенттеріне әртүрлі бағаларды не әртүрлі шарттарды қолдану;

b) Клиенттің өзінің мазмұны бойынша немесе іскерлік айналым дәстүріне сәйкес осы Шарттың нысанасына қатысы жоқ қосымша міндеттемелер қабылдауы арқылы Шарт жасасуға Шарт қою не күштеп таңу;

c) өтінім берген сәтте Шарт бойынша Қызметтер көрсету үшін мүмкіндік болған кезде осы Шартты орындаудан немесе жекелеген Клиенттерге Қызметтер көрсетуден негізсіз бас тарту;

d) Шарт бойынша қызметтер көрсету үшін мүмкіндіктер мен техникалық дайындық болған кезде тұтынушылардын сұранысы немесе өтінімдері бар қызметтер көрсетуді негізсіз үзу немесе тоқтату;

e) Клиентке осы Шарттың нысанасына жатпайтын экономикалық немесе технологиялық негізсіз талаптарды күштеп таңу;

f) Клиентке тауар нарығына кіруге немесе тауар нарығынан шығуға кедергі жасау;

g) сол бір қызметтерге әртүрлі бағаларды (тарифтерді) экономикалық, технологиялық немесе өзге де түрде негізсіз белгілеу, кемсітушілік жағдайлар жасау.

1. **Есеп айырысу құны мен тәртібі**

6.1. Қызметтер көрсеткені үшін төлемақы мөлшері (жеке сәйкестендіру құралы бар әрбір тауарға қатысты) дәрілік заттардың қайталама орамасы үшін (ол болмаған кезде бастапқы) қосылған құн салығын (бұдан әрі – ҚҚС ) есепке алмағанда, таңбалаудың 1 (бір) коды және оның қадағалануы үшін 2,4 теңгені құрайды *.*

Қазақстан Республикасының салық заңнамасында көзделген мөлшердегі ҚҚС таңбалаудың бір кодының (сәйкестендіру құралының) құнынан артық төленеді. Шарт бойынша есеп айырысулар теңгеменжүзеге асырылады.

6.2. Қызметтерге арналған шекті тарифтердің Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленуіне байланысты, Қазақстан Республикасының заңнамасында осы бөлік өзгерген кезде Оператор төлемақы мөлшерін Оператордың интернет-ресурсында хабарландыруды орналастыру және (немесе) жеке кабинетте хабарлама жіберу арқылы Клиентті 20 (жиырма) жұмыс күнінен кешіктірмей хабардар ете отырып, бір жақты тәртіппен өзгертуі мүмкін төлем мөлшері өзгерген күнге дейін (жиырма) жұмыс күні.

6.3. Қызметтерге ақы төлеу Клиенттің жеке шотының балансында ескерілетін ақшаны операторға беруі арқылы жүзеге асырылады. Клиент дербес шотты толтыруды Шартта көрсетілген Оператордың ағымдағы банктік шотына төлемдерді жүзеге асыру жолымен, сондай-ақ қолдау көрсетілетін төлем жүйелері арқылы жүзеге асырады. Клиенттің дербес шотын толықтыру Оператордың шотына ақша аударылғаннан кейін жүргізіледі. Демалыс немесе мереке күндері ақша түскен жағдайда Клиенттің жеке шотына аудару бірінші жұмыс күні жүргізіледі.

6.4. Клиенттің дербес шотындағы ақшаны есепке алу теңгемен жүзеге асырылады. Клиент АҚШ долларымен, еуромен немесе Ресей рублімен төлеген кезде оператор алған ақша айырбастау күніне оператордың қызмет көрсететін Банкі белгілеген айырбас бағамы бойынша теңгеге айырбасталатын болады. Теңгемен алынған сома Клиенттің дербес шотының теңгеріміне аударылады (***осы тармақ бейрезиденттер үшін қолданылады).***

6.5. Бейрезиденттермен жасалған шарттар валюталық бақылау шараларына түсетінін ескере отырып, Клиент өзінің жеке шотының балансында жеткілікті ақша сомасын қамтамасыз ету үшін қажетті шараларды қабылдайды. Оператор валюталық бақылау іс-шараларын орындауға байланысты қызмет көрсететін банктің Оператордың валюталық шоттарына ақшаны есепке жатқызуын кешіктіргені үшін жауапты болмайды ***(осы тармақ бейрезиденттер үшін қолданылады).***

6.6. Клиенттің осы Шартқа сәйкес таңбалау кодтарын сұрау рәсімі Шартқа №5 қосымшада көрсетілген (***осы тармақ бейрезиденттер үшін қолданылады).***

6.7. Аванстық төлемдердің мөлшері мен кезеңділігін Клиент сәйкестендіру құралы қолданылатын үздіксіз өндірістік процесс үшін Клиентке қажетті таңбалау кодтарының санына сүйене отырып дербес анықтайды.

6.8. Клиент сәйкестендіру құралдарын айналдырған таңбалау кодын Клиентке берген және «салынған» Код мәртебесін берген сәттен бастап қызмет көрсетілген болып саналады. Мұндай мәртебені алу үшін Клиент таңбалаудың тиісті кодынан өзгертілген сәйкестендіру құралының тауар қаптамасына салынғаны туралы хабарлама (есеп) жіберуге міндетті. Оператордың Дербес шоттан ақшаны есептен шығаруы тікелей «түсірілді» коды мәртебесін беру алдында немесе оның барысында жүргізіледі;

6.9. Әрбір есеп айырысу кезеңі аяқталғаннан кейін, атап айтқанда есеп айырысу кезеңінен кейінгі айдың 7 (жетінші) күнінен кешіктірмей, Оператор клиентке орындалған жұмыстар/көрсетілген қызметтер актісін қол қоюға береді және шот-фактура жібереді. Клиенттің сұратуы бойынша, бірақ тоқсанына 1 реттен жиі емес оператор Шарттың 6.11-тармағында көрсетілген тәсілмен салыстыру актісін ұсынады.

Есеп айырысу кезеңінде орындалған жұмыстар/көрсетілген қызметтер актісінде мынадай деректер көрсетіледі:

* + 1. Оператор көрсеткен қызмет бойынша сәйкестендіру құралдарының саны;
    2. Оператор көрсеткен қызмет бойынша сәйкестендіру құралдарының құны;
    3. есептік кезеңде көрсетілген қызметтердің жалпы көлемі.

6.10. Салыстыру актісінде мынадай деректер көрсетіледі:

1. есеп айырысу кезеңінің басына пайдаланылмаған ақша қалдығы;
2. есеп айырысу кезеңі ішінде Оператордың пайдасына аударылған ақша сомасы;
3. есептік кезеңде көрсетілген қызметтердің көлемі (құны);
4. көрсетілген қызметтердің құнын түзетуі;
5. есеп айырысу кезеңінің соңына пайдаланылмаған ақшаның қалдығы.

6.11. Орындалған жұмыстар/көрсетілген қызметтер актілері мен салыстырып тексеру актілеріне ЭЦҚ қол қойылады, Оператордың базаларында электрондық құжат айналымы арқылы электрондық түрде қалыптастырылады және Тарапқа беріледі. Орындалған жұмыстар/көрсетілген қызметтер актісі мен салыстырып тексеру актілері мынадай жағдайларда растайтын құжаттарды ұсына отырып, қағаз нысанында рәсімделеді:

6.11.1. ЭЦҚ кілті сертификатының иесі адамның мұндай тұлғаның уақытша еңбекке жарамсыздығына байланысты ЭЦҚ құжаттарына қол қою мүмкін еместігі;

6.11.2. ЭЦҚ кілтінің сертификаты қайтарып алынған күннен бастап ЭЦҚ кілтінің жаңа сертификатын алған күнге дейінгі кезеңде, ЭЦҚ сертификаттарының иелері-өзге тұлғалар болмаған жағдайда, ЭЦҚ кілтінің сертификаты қайтарып алынды. Бейрезидент Клиент 30 (отыз) жұмыс күні ішінде ЭЦҚ кілтінің жаңа сертификатын ресімдеуге міндеттенеді алдыңғы ЭЦҚ кілтінің сертификаты қайтарып алынған күннен бастап. Клиент-резидент 3 (үш)күн ішінде ЭЦҚ кілтінің жаңа сертификатын ресімдеуге міндеттенеді ЭЦҚ кілтінің алдыңғы сертификаты қайтарып алынған күннен бастап жұмыс күндері.

6.12. Клиент орындалған жұмыстар/көрсетілген қызметтер актісі және салыстырып тексеру актісін алған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде көрсетілген құжаттарға қол қоюға және оларды 6.11-тармақта белгіленген тәртіппен Операторға беруге міндетті. Немесе және салыстыру актісіне қол қоюдан дәлелді оларды бас тартуды ұсыну. Клиент көрсетілген мерзімде Клиент қол қойған бастапқы орындалған жұмыстар/көрсетілген қызметтер актін және салыстырып тексеру актісін алмаған жағдайда, Клиент осы тармақта көрсетілген мерзімде және салыстырып тексеру актісіне қол қоюдан дәлелді бас тартуды жібермеген жағдайда, қызметтер көрсетілген, ал актілер – Клиент тарапынан қол қойылған және жарамды (Оператордың тиісті шоттың ұсынуы үшін жеткілікті негіз болып табылатын) болып есептеледі).

6.13. Орындалған жұмыстар/көрсетілген қызметтер актісі есеп айырысу кезеңінде Клиенттің өтінімдері мен енгізілген аванстық төлемдер бойынша бөлінбестен қалыптастырылады. Даулар туындаған кезде және Клиенттің сұрауы бойынша Оператор мына деректерді көрсете отырып, есеп айырысу кезеңі үшін егжей-тегжейлі есепті ұсынуға міндеттенеді:

1. тауардың атауы;
2. өнім кодтары (GTIN);
3. Клиенттің өтінімдері негізінде Клиентке берілген шығарылған таңбалау кодтарының саны.

6.14. жеке кабинетте алдын ала төлем (аванс) ретінде енгізілген ақшалар туралы, көрсетілген Қызметтердің құны туралы ағымдағы күнге өзекті мәліметтер, сондай-ақ пайдаланылмаған ақшаның қалдығы туралы мәліметтер көрсетіледі.

6.15. Клиент аванстың пайдаланылмаған сомасын қайтару үшін жүгінген жағдайда, Оператор мұндай өтінішті күнтізбелік 15 (он бес) күннен аспайтын мерзімде қарайды және жауап береді. Егер Оператор алдында берешек болмаса және/немесе Клиенттің орындалмаған өтінімі жұмыста болмаса, Клиентке ақшаны қайтарудан бас тартуға болмайды.

6.16. Валюталық шарт бойынша аванстың пайдаланылмаған сомасын қайтару ақшалай қаражатты қайтаруды айырбастау күніне Оператордың қызмет көрсететін банкі белгілеген айырбас бағамы бойынша теңгені АҚШ долларына, еуроға немесе Ресей рубліне айырбастау жолымен жүзеге асырылады ***(осы тармақ бейрезиденттер үшін қолданылады***).

**7. Тараптардың Жауапкершілігі**

7.1. Осы Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда Тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасына және Шартқа сәйкес жауапты болады.

7.2. Егер Қызметтер көрсетілмеген және/немесе сапасы лайықсыз көрсетілген жағдайда, мұндай Қызметтердің құны Тараптар тиісті ақаулы актіге қол қойған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде Клиенттің дербес шотына тиісті соманы қайтару арқылы Клиентке өтелетін болады. Қызметтер, егер олар Шартқа №2 қосымшада көрсетілген сипаттамалар мен сипаттамаларға сәйкес келсе, сапасы лайықсыз Қызметтер деп есептелмейді.

7.3. Қызмет көрсету мерзімі өтіп кеткен және клиенттің сұрауларына реакция болмаған жағдайда, Оператор Шартқа №3 қосымшада белгіленген мерзімдерде, Клиентке келтірілген залалды (нақты нұқсанды) шартқа қосылу туралы өтініште көрсетілген Клиенттің банктік ағымдағы шотына ақшаны есепке жатқызу жолымен немесе шартқа қосылу туралы өтініште клиенттің жеке шотына ақшаны есепке жатқызу жолымен ғана өтейді. Клиенттен осындай талапты алған күннен бастап 20 (жиырма) жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде осы Шарт бойынша Оператордың кейінгі қызметтеріне ақы төлеу шоты.

7.4. Оператор Клиентке жоғалған пайданы өтемейді.

7.5. Клиент Қазақстан Республикасының заңнамасында, осы Шартта көзделгеннен басқа өзге жауапкершілікте болмайды және оның жауапкершілігі ТТҚ АЖ-ге қосуға арналған Шартта немесе Шартта көзделген жағдайларды қоспағанда, келтірілген нақты залалдың мөлшерімен шектеледі.

7.6. Оператор Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, осы Шартта көзделмеген өзге де жауаптылықта болмайды және оның жауапкершілігі келтірілген залалдың (нақты залалдың) мөлшерімен шектеледі. Егер интернет-қосылыстардың, коммуникациялық желілердің, байланыс арналарының жұмысындағы іркілістер нәтижесінде клиентке таңбалау кодтарын беру мүмкін болмаса және мұндай себепті тиісті уәкілетті органдар не Құзыретті тұлғалар мен ұйымдар растаса, Оператор жауапты болмайды. Егер Клиентке таңбалау кодтарын беру клиенттің иелігіндегі, Оператордың иелігіндегі емес аппараттық немесе бағдарламалық құралдардың жұмысындағы іркілістер нәтижесінде және/немесе оператор бақыламайтын мән-жайлардың әсері салдарынан мүмкін болмаса, Оператор жауапты болмайды.

7.7. Оператор жауапты емес:

1. егер Оператордың міндеттемелерді орындауы Клиент жауап беретін мән-жайлар бойынша мүмкін болмаса, Клиентке туындаған залал үшін;
2. Шартта белгіленген талаптарға сәйкес Клиенттің бағдарламалық-аппараттық құралдарының ТБС және/немесе қолжетімділік терминалымен және/немесе ТТҚ АЖ-мен (оның барлық компоненттері мен қосымша блоктарын қоса алғанда) ақпараттық өзара іс-қимылға дайын болмауы салдарынан Клиентте туындаған залал үшін;
3. Клиентті осындай жұмыстарды жүргізу туралы хабардар еткен жағдайда оператордың техникалық құралдары мен жүйелерінің жұмыс қабілеттілігін қолдау және дамыту қажеттілігінен туындаған жабдықты, бағдарламалық қамтылымды жоспардан тыс ауыстыруға немесе басқа да шұғыл жұмыстарды жүргізуге байланысты қызметтер көрсетудегі толық немесе ішінара үзілістер үшін;
4. Клиент үшін электрондық пошта және/немесе оператормен телефон консультациясы арқылы алған оператордың нұсқауларын Клиенттің дұрыс орындамауы салдарынан туындаған ықтимал жағымсыз салдарлар үшін;
5. Қызмет алу үшін пайдаланылатын Клиенттің жабдықтары мен бағдарламалық жасақтамасының қауіпсіздігін қамтамасыз еткені үшін;
6. Қызметтерді пайдалану кезінде Клиент Операторға беретін (алатын) ақпараттың мазмұны үшін;
7. электр энергиясын беру Операторға байланысты емес іркілістер жағдайында;
8. Қызметтерді пайдалану нәтижесінде пайда болған Клиенттің жоғалған пайдасы үшін;
9. Клиентке қызмет көрсету нәтижесінде туындаған Клиент үшін ықтимал жағымсыз салдарлар үшін.

7.8. Тараптардың әрқайсысы өз бетінше және өз есебінен Шарт шеңберінде ақпараттық – технологиялық өзара іс-қимыл кезінде іске қосылған өзінің (өзінің немесе жалға алынған, лизингке алынған немесе өзге де құқықтық негіздерде пайдаланылатын) БАК және/немесе жабдығының, ақпараттық жүйелердің, жабдықтардың, желілердің, деректер қоймаларының қауіпсіздігін қамтамасыз етеді және заңсыз пайдалануға байланысты тәуекелдерді дербес көтереді. және/немесе жабдықтарға (оның ішінде есептеу техникасы құралдарына (компьютер, ноутбук, планшет) және ақпараттық жүйелерге үшінші тұлғалардың қол жеткізуімен қамтамасыз етіледі. Жауапкершілікті бөлу нүктесі-ТБС ұсынған интерфейс. Оператор ТБС және Қолжетімділік терминалы жұмысына жауап береді, ал Клиент интерфейсіндегі хабарламалар және басқа процесстер үшін жауап береді.

**8.Еңсерілмейтін күш жағдайлары**

8.1. Тараптардың ешқайсысы Шарт бойынша қандай да бір міндеттемелерді орындамағаны не тиісінше орындамағаны үшін, егер мұндай орындамау немесе тиісінше орындамау тарап болжай алмаған, ақылға қонымды шаралармен алдын ала алмаған еңсерілмейтін күш мән-жайларынан туындаған болса, жауапты болмайды.

8.2. Тараптар еңсермейтін күштің мән-жайларына мыналарды қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей: вулкандардың атқылауы және олардың салдарлары, су тасқыны, өрт, боран, дауыл жел, торнадо, жер сілкінісі, соғыс, эпидемия, пандемия, көтерілістер, бүліктер, төңкерістер, тәртіпсіздіктер, толқулар, мемлекет мұқтажы үшін алып қоюлар, нормативтік құқықтық немесе өзге де басылымдар жатады әуе кемелерін, зымыран тасығыштарды, отын бактарын және олардың сынықтарын қоса алғанда, ұшу аппараттарының құлауы, тараптардың қызметкерлері болып табылмайтын адамдардың шарлы және қылмыстық әрекеттерін қоса алғанда, метеориттердің, найзағайдың құлауы, сондай-ақ орталық, ұлттық және өзге де банктердің электрондық жүйелеріндегі/желілеріндегі іркілістер, сыни қателер, әуе кемелерін авиациялық жанар-жағармай материалдарымен қамтамасыз етуге мүмкіндік бермейтін өзге де мән-жайлар банктерге төлемдерді, сондай-ақ ауа-райы жағдайларын, техникалық ақауларды, электрмен қоректендірудегі іркілістерді, қазақстандық және халықаралық интернет сегменттерінің жұмысындағы жаһандық іркілістерді, хакерлік және DOS-шабуылдардан, сондай-ақ үшінші тұлғалардың өзге де құқыққа қайшы іс-әрекеттерімен, ереуілдермен, ереуілдермен және өзге де ұқсас Оқиғалармен, кәсіптік одақтардың авиатасымалдаушыларға, автомобиль, теміржол тасымалдаушыларына, Тараптардың Шарт бойынша міндеттемелерін орындауы, олардың Тарап алдындағы міндеттемелерін уақтылы орындауы үшін қажетті өзге де көрсетілетін қызметтерді жеткізушілерге мүмкіндік бермейтін шешімдерімен байланысты болуы мүмкін. Тараптардың, олардың уәкілетті тұлғаларының, қызметкерлерінің, агенттерінің, сондай-ақ үлестес тұлғаларының ұқыпсыздығынан немесе кінәсінен туындаған кез келген іс-әрекеттер еңсерілмейтін күштің мән-жайлары болып табылмайды.

8.3. Еңсерілмейтің күш әсеріне ұшыраған тарап 5 (бес) жұмыс күні ішінде еңсерілмес күш әрекетінің сипаты, түрі, болжамды ұзақтығы туралы, сондай-ақ шарт бойынша ол қандай міндеттерді орындауға кедергі келтіретіні туралы екінші Тарапты хабардар етуге және осындай мән-жайлардың туындауына дәлелдемелер ұсынуға міндетті. Хабарлама болмаған жағдайда, еңсерілмес күш әрекетіне ұшыраған тарап бұдан әрі оны жауапкершіліктен босататын негіз ретінде еңсерілмес күш әрекетіне сілтеме жасай алмайды. Егер еңсерілмес күш мән-жайлары осындай хабарламаны жіберуге кедергі келтірген жағдайда, ол еңсерілмес күш мән-жайларының әсері аяқталған күннен кейінгі жұмыс күні жіберілуге тиіс.

8.4. Шарт бойынша Тараптардың міндеттемелерін орындау мерзімі еңсерілмес күш мән-жайларының қолданылу мерзіміне тоқтатыла тұрады және олар тоқтатылған күннен бастап қайта басталады. Тиісінше, осы арқылы Тараптар арасындағы қосымша келісімсіз еңсерілмейтін күш жағдайлары Тараптардың Шарт бойынша міндеттемелерін тоқтатпайтынын, тек оларды орындау мерзімдерін тоқтата тұратынын және еңсерілмейтін күш мән-жайларының әсері аяқталғаннан кейін Тараптар онда жазылған шарттарға сәйкес және шарттарда Шарт бойынша міндеттемелерді орындауды жалғастыратынын растайды.

8.5. «Атамекен» Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлер Ұлттық палатасын қоса алғанда, бірақ онымен шектелмей, Қазақстан Республикасының уәкілетті органы немесе өзге де уәкілетті ұйым берген куәлік еңсерілмейтін күш мән-жайлары болуының дәлелі болып табылады. Жалпыға белгілі фактілер дәлелденуге жатпайды және тараптар олар туралы бір-бірін хабардар етуге міндеттеме алмайды.

8.6. Еңсерілмейтің күш мән-жайлары 30 (отыз) тәулік ішінде әрекет еткен жағдайда, Тараптар Тараптардың бірінің ұсынысы бойынша Шарттың одан әрі қолданылу талаптарын және/немесе бұзылу мүмкіндігін келісуі мүмкін.

**9. Шағымдар және дауларды қарау**

9.1. Осы Шарт бойынша туындайтын барлық талаптар Қазақстан Республикасының заңнамасына және осы Шартқа сәйкес қойылуға тиіс. Бұл ретте Тараптар дауларды, наразылықтарды шешудің сотқа дейінгі міндетті тәртібі туралы уағдаласты.

9.2. Хабарламаны поштамен, электрондық поштамен немесе шартта немесе осы Шартқа тиісті қосымшада көрсетілген өзге тәсілмен жіберген күн шағым берілген күні болып есептеледі.

9.3. Кінә қоюды алған Тарап оны қарауға және мәні бойынша жауап беруге – толық немесе ішінара қанағаттандыруға келісімін растауға немесе кінә қоюды қанағаттандырудан толық немесе ішінара бас тарту туралы кінә қоюды нақты алған күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен кешіктірмей хабарлауға міндетті.

9.4. Барлық шағым осы шағымның мәнін түсіндіретін растайтын құжаттармен ұсынылуы керек. Шағымға Клиент шеккен нақты залалдың мөлшерін растайтын құжаттарды, сондай-ақ шағымға қол қойған тұлғаның өкілеттігін растайтын құжаттарды қоса алғанда, мүдделі Тарап қойған талаптарды негіздейтін құжаттар қоса берілуге тиіс. Көрсетілген құжаттар түпнұсқалар немесе нотариалды куәландырған көшірмелер нысанында ұсынылады. Егер құжаттар электрондық нысанда жіберілетін болса, онда оларға Тараптың немесе оның өкілінің электрондық цифрлық қолтаңбасымен қол қойылуға тиіс. Осы тармақта көрсетілгендей, оған қол қойған адамның өкілеттігі расталатын құжаттарсыз жіберілген кінә мәлімделмеген болып есептеледі және қарауға жатпайды.

9.5. Осы Шарт бойынша және Шартқа байланысты туындайтын не оның талаптарынан туындайтын Тараптардың өзара қарым-қатынастарында қолданылатын құқық Қазақстан Республикасының заңнамасы болып табылады.

9.6. Тараптар шағымдар мен дауларға қатысты келісімге қол жеткізе алмаған жағдайда, осы Шартқа байланысты туындайтын немесе Шарт талаптарының бұзылуына қатысты барлық даулар, келіспеушіліктер, талаптар Нұр-Сұлтан қаласының мамандандырылған ауданаралық экономикалық сотында түпкілікті шешілуге жатады.

**10. Қорытынды ережелер**

**10.1. Құпиялылық**

10.1.1. Тараптар осы Шартты орындау шеңберінде Тараптар бір-біріне беретін барлық құжаттар мен ақпарат құпия деп танылатынын және Оператордың кейбір атқарымдары берілген еншілес заңды тұлғаларды қоспағанда, екінші Тараптың келісімінсіз үшінші тұлғаларға жария етуге жатпайтынын мойындайды. Тараптар құпия ақпаратты екінші Тараптың келісімінсіз үшінші тұлғаларға мынадай жағдайларда ғана беруге құқылы:

1) егер мұндай ақпарат талап қоюды дайындау, сотқа дейінгі реттеу барысында, сот талқылауын жүргізу үдерісінде пайдаланылса және сот белгіленген тәртіппен талап етсе;

2) егер құпия ақпаратты жария ету Тараптың Шарт бойынша міндеттемелерін орындауы үшін, толық және анық есептілікті, аналитиканы және Шартта көрсетілгендей жасауға өзге де үдерістерді жасау үшін қажет болған жағдайда, Операторға Клиент уәкілеттік берген;

3) сұрау салушы орган қолданыстағы заңнамада көзделген барлық формальдылықтарды сақтаған жағдайда, құқық қорғау органдарын, ұлттық қауіпсіздік органдарын қоса алғанда, осындай сұрау салуға уәкілетті мемлекеттік органдардың талап етуі бойынша;

4) басқа елдердің тауарларын таңбалаудың бірыңғай және/немесе Ұлттық Операторларының сұрау салулары бойынша.

10.1.2. Шарттың қолданылуы тоқтатылғаннан немесе ол мерзімінен бұрын бұзылғаннан кейін Тараптардың құпиялылықты сақтау жөніндегі міндеттемелері келесі 5 (бес) жыл бойы қолданылады.

**10.2. Хабарламалар**

10.2.1. Кез келген хабарлама (сұрау салу және/немесе сұрау салуға жауап) ТТҚ АЖ, курьерлік байланыс арқылы, хабарламасы бар тапсырыс хатпен не осы Шартта көрсетілген электрондық пошта мекенжайына (қосылу туралы өтінішті қоса алғанда) жіберілуге тиіс. Хабарлама жіберілген күні жіберілді және тапсырылған күні алынды деп есептеледі. Кез келген жағдайда, Тарап хабарламаға бес жұмыс күні ішінде жауап беруге тиіс және мұндай кезең хабарлама алынған күннен басталады.

Өз деректемелерін өзгерткен тарап, атап айтқанда: орналасқан жерінің мекенжайы (заңды мекенжайы) немесе банк шотының (шоттарының) деректемелері көрсетілген мән-жайлар басталған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірмей бұл туралы екінші Тарапты хабарламауға тиісті, бұл ретте Оператор Оператордың интернет-ресурсы арқылы хабардар етуге құқылы

Тараптар арасындағы хат алмасу мемлекеттік немесе орыс тілінде жүргізіледі.

**10.3. Шартты өзгерту**

10.3.1. Оператор шарт бойынша қызметтерді тиісінше көрсету және/немесе оны Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келтіру үшін осындай өзгерістер қажет болған жағдайда, Шартты кез келген уақытта біржақты тәртіппен өзгертуі мүмкін. Шартқа өзгерістер Шарттың өзгертілген нұсқасы Оператордың интернет-ресурсында орналастырылған күннен бастап 20 (жиырма) жұмыс күні өткеннен кейін күшіне енеді. Егер Клиент қызметтерді пайдалануды жалғастырса, бұл оның Шарттың өзгертілген талаптарын қабылдайтынын білдіреді. Егер Клиент Шарттың өзгерістерімен және/немесе толықтыруларымен келіспесе, онда ол операторға mark@ismet.kz электрондық мекенжайға жазбаша өтініш жолдай отырып, шарттан бас тартуға құқылы мұндай өзгерістер және/немесе толықтырулар күшіне енген күнге дейін.

10.3.2. Осы Шартта реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасы заңнамасының ережелеріне сәйкес шешіледі.

**10.4. Шартты бұзу**

10.4.1 Шарт тараптардың келісімі бойынша бұзылуы мүмкін. Тараптардың келісімі бойынша Шартты бұзуға ниет білдірген Тарап екінші тарапқа хабарлама жібереді. Хабарламаны алған Тарап хабарламаны алған кезден бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде екінші Тарапқа қабылданған шешім туралы хабарлауға міндетті..

10.4.2. егер екінші Тарап Шарттың елеулі талаптарын бірнеше рет бұзған жағдайда және Қазақстан Республикасының заңнамасында және/немесе осы Шартта көзделген өзге де жағдайларда тарап Шартты біржақты соттан тыс тәртіппен бұзуы мүмкін.

10.4.3. 4.1.1.,4.3.1, 10.4.2.-тармақшаларда көрсетілген негіздер бойынша шартты біржақты соттан тыс тәртіппен бұзған жағдайда, егер шартта немесе таңбалау ережелерінде (қағидалар басым) өзгеше мерзім көзделмесе, Шартты бұзуға тілек білдірген Тарап бұзушылықты растайтын не осындай Тарапқа Шартты біржақты бұзуға құқық беретін мән-жайды немесе талапты растайтын құжаттардың көшірмелерін хабарламаға қоса бере отырып, бұзу күніне дейін 30 (отыз) жұмыс күні бұрын екінші Тарапты хабардар етуге міндетті. Бұл ретте, ТП негізінде шарт бұзылған жағдайда. Шарттың 4.3.1. т. Оператор уәкілетті органның нормативтік актісінің талаптарын ескере отырып, оператор айқындаған мерзімде Шартты бұзуға және бұл туралы клиентке хабарлауға құқылы.

**10.5. Шарттың қолданылу мерзімі мен шектері.**

10.5.1. Шарт жоғарыда Шартта сипатталғандай Клиенттің қосылу күнінен бастап күшіне енеді және екі тұлға – Клиент пен Оператор арасында ол Шартта немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген негіздер бойынша бұзылған күнге дейін қолданылады.

10.5.2. Клиенттің ЭЦҚ арқылы Шартқа №1 қосымшада келтірілген шартқа қосылу туралы өтініштің электрондық нысанына қол қойған күні шартқа қосылу күні болып табылады және оны қарау кезінде тұтынушыға оның ТТҚ АЖ-де есептік жазбасын іске қосудан бас тартылмаған. Клиенттің шартқа №1 қосымшада келтірілген нысан бойынша шартқа қосылу туралы өтінішке қол қоюы оның осы Шарттың талаптарымен сөзсіз келісетінін және оған тұтастай қосылатынын білдіреді.

10.5.3. Тараптар Клиент ЭЦҚ арқылы қол қойған электрондық құжаттардың қағаз жеткізгіштегі құжаттарға тең екенін мойындайды.

10.5.4. Шарт орыс, қазақ және ағылшын тілдерінде жасалады. Шарттың мәтіні көрсетілген тілдерде әртүрлі оқылған жағдайда, орыс тіліндегі редакцияның басым күші болады.

**10.6. Шарт бойынша құқықтарды беру.**

10.6.1. Клиент Оператордың жазбаша алдын ала рұқсатынсыз осы Шарт бойынша өз құқықтарын және/немесе міндеттерін, сол сияқты осы Шарт негізінде немесе оған байланысты туындаған талап ету құқықтарын кез келген тәсілмен беруге және/немесе беруге құқығы жоқ.

10.6.2. Оператордың Клиенттің рұқсатынсыз, бірақ оны алдын ала хабардар ете отырып, 30 (отыз) күнтізбелік күн бұрын өзінің құқықтарын немесе міндеттерін толық немесе бір бөлігінде өзінің үлестес тұлғаларына беруге/беруге, ал Клиенттің берешегі болған жағдайда – шарт бойынша талап ету құқықтарын үшінші тұлғаларға беруге құқығы бар.

**10.7. Клиенттің дербес деректерін өңдеу және билік ету**

10.7.1. ТТҚ АЖ-да тіркеле отырып, Клиент Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Клиенттің дербес деректерін және Клиент туралы қызметтік ақпаратты оператордың жинауына және өңдеуіне, оның ішінде Шарттың талаптарын және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын орындау мақсаттары үшін ақпараттық жүйелерді пайдалану арқылы өзінің келісімін растайды. Тауар карточкасындағы кез келген деректерді орналастыра отырып, Клиент Операторға осындай деректерді жинау, сақтау, өңдеу және талдау, талдау нәтижелерін өз қалауы бойынша пайдалану құқығын, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының, мемлекетаралық және халықаралық шарттардың талаптарына сәйкес тауар карточкасындағы кез келген деректерді үшінші тұлғаларға беру құқығын береді.

10.7.2. Клиенттің келісімі, оның ішінде Оператордың дербес деректерді жинауға, жүйелеуге, жинақтауға, сақтауға, нақтылауға, көшіруге, қол жеткізуге, ұсынуға, жариялауға, редакциялауға, жинақтауға, олардың ішкі мазмұнын редакцияламай, поштамен және электрондық тәсілдермен жіберуге, оның ішінде деректерді жинауға, жүйелеуге, жинақтауға, сақтауға, нақтылауға, нақтылауға, жинақтауға, өңдеуге құқығын қамтиды. ішінде трансшекаралық беру, Клиенттің заңды іс-әрекеттерін жасау немесе растау қажет болған жағдайда мемлекеттік мекемелерге беру, дербес деректерді иесіздендіру, бұғаттау, жою, мынадай мақсаттар үшін:

* Шарт бойынша Клиентке қызмет көрсету;
* иесіздендірілген деректер негізінде маркетингілік, аналитикалық және өзге де зерттеулер жүргізу;
* Оператордың өз міндеттерін орындауы және Шарт бойынша өз құқықтарын іске асыруы үшін, оның ішінде үшінші тұлғаларға Шартты орындау мүмкіндігін беруі үшін.
* Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын орындау.

10.7.3. Клиент дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісімді Шарттың қолданылу кезеңінде ұсынады. Клиент өзінің дербес деректерін жинауға және өңдеуге берген келісімін mark@ismet.kz электрондық мекенжайға тиісті хабарлама жіберу арқылы кері қайтарып алуға құқылы.

10.7.4. Оператор Клиенттің дербес деректерін қорғау үшін барлық қажетті шараларды қабылдайды.

**11. Оператордың деректемелері**

Оператор

«Қазақтелеком» АҚ

Заңды мекенжайы: 010000, Нұр-Сұлтан қаласы, Есіл ауданы, Сауран көшесі, 12-үй,

БСН 941240000193

Бенефициар: Ақпараттық технологиялар дивизионы – «Қазақтелеком» акционерлік қоғамының филиалы

050004, Алматы қаласы, Алмалы ауданы, Чайковский көшесі, 39 үй

БСН 060441003301

«Қазақстан Халық Банкі» АҚ

ЖСК KZ456018861000033571

БСК HSBKKZKX

ТТК 859

Кбе 16

**Бейрезиденттер үшін:**

Ресей рубліндегі деректемелер:

Бенефициар: Ақпараттық технологиялар дивизионы – «Қазақтелеком» акционерлік қоғамының филиалы

БСН 06044103301

Р / с: KZ31601A861003498811 КБЕ-16

Бенефициар банкі:

«Қазақстан Халық Банкі» АҚ БСК: HSBKKZKX

Алматы қ., Қазақстан Республикасы, SWIFT: HSBKKZKX

K / с: 30111810100001046516

Банк-корресп.банк Бенеф:

Кб «Москоммерцбанк» (АҚ), Мәскеу қ., РФ.

СТН 9909108921

К / с: 30101810045250000951

БСК: 044525951

**Бейрезиденттер үшін:**

АҚШ долларындағы деректемелер:

Ақпараттық технологиялар дивизионы – «Қазақтелеком» акционерлік қоғамының филиалы

Алматы, Қазақстан

Тіркеу нөмірі KZ49601A861004642311

«Халық банкі» АҚ

Әл-Фараби даңғылы, 40, A26M3K5, Алматы, Қазақстан

SWIFT: HSBKKZKX

CORR/ACC.# 8900372605

«НЬЮ-ЙОРК БАНКІ»

240 Гринвич көшесі, Нью-Йорк, Нью-Йорк 10286, АҚШ

SWIFT: IRVTUS3N

**Бейрезиденттер үшін:**

Евродағы деректемелер:

Ақпараттық технологиялар дивизионы – «Қазақтелеком» акционерлік қоғамының филиалы «Қазақтелеком» АҚ

Алматы, Қазақстан

АҚҚ. # KZ70601A861004642321

«Халық банкі» АҚ

Алматы, Қазақстан

SWIFT: HSBKKZKX

CORR/ACC.# 400886460501

Commerzbank AG

GERMANY, FRANKFURT

SWIFT: COBADEFF

**Қосымшалар:**

№1 қосымша. Тауарларды таңбалау мен қадағалаудың бірыңғай Операторының қызметтеріне қол жеткізуді ұсынудың үлгі Шартына қосылу туралы өтініштің нысаны;

№2 қосымша. Қызметтердің сипаттамасы және сипаттамалары;

№3 қосымша. Клиенттерді техникалық қолдау тәртібі;

№4 қосымша. ТТҚ АЖ пайдалану регламенті.

№5 қосымша Клиенттің таңбалау кодтарына тапсырыс беру рәсімі (осы №5 қосымша бейрезиденттер үшін қолданылады)

Тауарларды таңбалау және қадағалау

Бірыңғай оператордың қызметтеріне

қол жеткізу берудің

үлгі шартына №1 қосымша

(бейрезиденттерге және резиденттерге)

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ жылғы

Нысаны

**Тауарларды таңбалау мен қадағалаудың**

**Бірыңғай операторының қызметтеріне қатынау ұсыну**

**үлгі шартына қосылу туралы**

**өтініш**

**(бейрезиденттер мен резиденттер үшін)**

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ ж.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(жеке кәсіпкердің / заңды тұлғаның толық атауы)

атынан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(тегі, аты және әкесінің аты (бар болса), лауазымы)

негізінде әрекет ететін\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,

Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 389-бабына сәйкес markirovka.ismet.kz интернет-ресурсында жарияланған Тауарларды таңбалау мен қадағалау бірыңғай операторының қызметтеріне қатынау ұсыну үлгі шартына(резиденттер мен бейрезиденттерге) (бұдан әрі – Шарт ) толық және сөзсіз қосыламын.

Тауарларды таңбалау мен қадағалау қағидаларын регламенттейтін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптарға, сондай-ақ шартта белгіленген талаптарға толық сәйкес келетіндігімді растаймын және оларға кепілдік беремін. Шарттың мәтінімен таныстым және оның барлық ережелерін сақтауға міндеттенемін.

Клиенттің мекенжайы мен деректемелері:

|  |  |
| --- | --- |
| Жеке кәсіпкердің / заңды тұлғаның толық атауы |  |
| ЖСН / БСН |  |
| Орналасқан жерінің мекенжайы (заңды/ нақты мекенжайы) |  |
| е/ш: |  |
| Банктің атауы: |  |
| КБе |  |
| БСК: |  |
| Байланыс телефоны: |  |
| Электрондық пошта мекенжайы: |  |

Тауарларды таңбалау және қадағалау

Бірыңғай оператордың қызметтеріне

қол жеткізу берудің

үлгі шартына №2 қосымша

(бейрезиденттерге және резиденттерге)

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ жылғы

**Қызметтердің сипаттамасы және сипаттамалары**

Клиентке көрсетілетін қызметтер эмиссия (қалыптастыру), тауар өндіруші немесе импорттаушы ретінде клиентке таңбалау кодтарын ұсыну бойынша қызметтер кешені болып табылады.

Қызметтер құрамына келесі қызметтер кіреді:

1**. Шарт жасасу және Клиентті ТТҚ АЖ-де тіркеу**. Шарт жасасу және ТТҚ АЖ-де тіркеуге өтінім беру Клиенттің ЭЦҚ-сын пайдалана отырып, интернет-ресурста онлайн жүргізіледі. Қосылуға өтінімді модерациялағаннан кейін Клиент өзі көрсеткен электрондық поштаға қызметтерге қол жеткізуді ұсыну туралы хабарлама алады.

2**. Клиенттің Дербес шотының теңгерімін толтыру.** Клиент ақшаны ТТҚ АЖ-де тіркелген жеке шотты көрсете отырып, Шартта көрсетілген оператордың шотына аударады. Клиент өзінің Жеке шотының балансын өзінің жеке кабинетінде тексере алады.

3. **ТБС арқылы таңбалау кодтарына тапсырыс беру және алу.** Клиент ТБС арқылы таңбалау кодтарын сатып алу үшін қажетті ақпаратты ТТҚ АЖ-не жібереді. Таңбалау кодтары эмиссияланғаннан кейін ТТҚ АЖ Клиенттің дербес шотында шығарылған таңбалау кодтарының санына сәйкес соманы резервтейді. Таңбалау кодтарына «шығарылған» мәртебесі беріледі. ТТҚ АЖ-дан түсірілгеннен кейін таңбалау кодтарына «түсірілді» мәртебесі беріледі.

4. **Таңбалау кодтарын айналымға енгізу.** Таңбаланған тауарды сатқан кезде Клиент тауардың айналымға енгізілгені туралы ақпаратты ТТҚ АЖ-не жібереді. Айналымға енгізу таңбалау коды төленген және «басылған» мәртебесі бар тауарлар үшін ғана орындалуы мүмкін. Егер тауардың таңбалау коды «эмиссияланған» мәртебесіне ие болса, онда тауар айналымға енгізілмейді. (осы шарт резиденттер үшін қолданылады)

5. **Орындалған жұмыстар Актісін алу.** Есепті кезең аяқталғаннан кейін есепті кезеңде орындалған жұмыстардың актісі қалыптастырылады. Акт Оператордың интернет-ресурсының жеке кабинетінде клиенттің қарауы және жүктеуі үшін қолжетімді болады.

6. **Төлем Шотын алу**. Клиенттің өтінімі бойынша, қажет болған жағдайда, Клиент өтінімде көрсеткен таңбалау кодтары үшін аванс сомасын төлеуге шот қалыптастырылады. Төлем шоты Оператордың интернет-ресурсының жеке кабинетінде клиенттің қарауы және жүктеуі үшін қолжетімді болады.

7. **Өзара есеп айырысуларды салыстыру Актісін алу**. Клиенттің талап етуі бойынша жеке кабинетте Клиент көрсеткен тоқсан үшін өзара есеп айырысуларды салыстыру актісі қалыптастырылуы мүмкін. Өзара есеп айырысуларды салыстыру Актісі Оператордың интернет-ресурсының жеке кабинетінде Клиенттің қарауы және жүктеуі үшін қолжетімді болады.

8. **Жеке шоттың балансын және Жеке кабинетте алынған таңбалау Кодтары туралы деректерді қарау.** ТТҚ АЖ-деги Жеке кабинетте Клиент өзінің жеке шотының теңгерімі туралы, алынған таңбалау кодтары және олардың төлем мәртебесі туралы деректерді қарай алады.

9. **ТТҚ АЖ бойынша консультациялық қызметтер**. Клиент тауарларды таңбалау және қадағалау бойынша жалпы ақпаратты, сондай-ақ ТТҚ АЖ пайдалану тәсілдері туралы ақпаратты Оператордың интернет-ресурсында келесі мекенжай бойынша ала алады markirovka.ismet.kz пайдаланушының нұсқаулығында, сондай-ақ Оператордың байланыс орталығында 8 800 080 6565 телефоны және электрондық мекенжайы бойынша mark@ismet.kz.

Тауарларды таңбалау мен қадағалау

Бірыңғай оператордың қызметтеріне қол жеткізу

үлгі шартына №3 қосымша

(бейрезиденттерге және резиденттерге)

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ жылғы

**Клиенттерді техникалық қолдау тәртібі**

1. Клиент Оператордың қолдау қызметіне қолжетімді тәсілмен жүгінуге құқылы:
2. Байланысу орталығына қоңырау шалу: 88000806565
3. Қолдау қызметіне электрондық хат: mark@ismet.kz
4. Оператордың қолдау қызметінің қызметкері келесі әрекеттерді орындайды:
5. Клиенттің өтінімін тіркейді және Клиентке электрондық пошта арқылы өтініштің тіркеу нөмірін хабарлайды.
6. Клиентке жүгіну мәселесі бойынша кеңес береді**.**
7. Клиенттің сұрауын қанағаттандыру үшін техникалық қиындық болған жағдайда, келесі техникалық қолдау желісін шешу үшін Клиенттің өтінімін береді.
8. қажет болған жағдайда Клиенттердің сұрауын қанағаттандыру үдерісі осы қосымшаның 4-тармағында көрсетілгендей, осындай санаттағы мәселелерді шешу регламентіне сәйкес мәселені шешу үшін белгіленген уақытқа кейінге қалдырылуы мүмкін.
9. Оператордың қолдау қызметі қызметкерінің міндеттері келесі әрекеттерді қамтиды:
10. тіркелген сәттен бастап жабылу сәтіне дейін өтінімдердің өтуін жедел бақылау;
11. егер өтінім осы қосымшаның 4-тармағында белгіленген мерзім ішінде шешілмеген болып қалса, Клиенттерге инциденттің/көрсетілетін қызметтерге сұраныстың шешілу барысы туралы хабарлау;
12. Клиенттер телефон және кез келген басқа байланыс арналары арқылы жүгінген кезде кеңестік қолдау;
13. электрондық пошта немесе кез келген басқа байланыс арналары арқылы келіп түскен өтініштерге жауап дайындау;
14. Клиенттің өтінішін тіркеу нөмірін Клиенттің электрондық поштасына міндетті түрде жібере отырып тіркеу.

4. техникалық қолдау жұмысының регламенті және Клиенттердің сұраныстарын қанағаттандырудың уақытша сипаттамалары келесі көрсеткіштерге сәйкес келуі керек:

a. өтінімдер тәулік бойы, үзіліссіз және демалыссыз қабылданады.

b. байланысу орталығының қолжетімсіз жағдайында өтінімдерді қабылдау электрондық пошта арқылы немесе қолдау қызметінің порталына жүгіну жолымен жалғасады.

c. өтінімдерді өңдеу тиісті бөлімшелердің ішкі тәртібіне сәйкес жұмыс уақытында [[1]](#footnote-1)жүргізіледі.

d. өтінімді шешу [[2]](#footnote-2)уақыты басымдықтардың келесі жүйесіне сәйкес белгіленеді:

1. Жоғары-4 сағаттан артық емес;
2. Орташа-8 сағаттан артық емес;
3. Төменгі-24 сағаттан артық емес.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Басымдық | Сипаттамасы | Оқиғаның Сипаттамасы |
| Жоғары | ТТҚ АЖ жұмыс қабілеттілігі бұзылған немесе сыни кәсіп-үдерістерді іске асыратын ТТҚ АЖ атқарымдығы жұмыс істемейді | - Авторизация үшін ТТҚ АЖ қолжетімсіздігі;  - Тапсырыс беру және таңбалау кодтарын шығару функциясы жұмыс істемейді |
| Орта | ТТҚ АЖ-дағы іркілістер, оның ішінде ТТҚ АЖ-ның жұмыс қабілеттілігіне елеулі әсер ететін іркілістер | -Эмиссиядағы немесе таңбалау кодтарын енгізудегі кідіріс;  - Тауарларға иелік ету құқығын беру мәселелері;  - Таңбалау кодтарын қолдану туралы есепті орындау мүмкіндігі жоқ;  - Таңбалау кодтарын біріктіруге мүмкіндік жоқ. |
| Төмен | Клиенттердің өндірістік үдерістеріне елеулі әсер етпейтін ТТҚ АЖ жұмысындағы іркілістер, кідірістер, қателер;  Көмекші қосымшалардың жұмысы бұзылған, ал TТҚ АЖ-да жүзеге асырылатын негізгі кәсіп-үдерістер жұмыс істейді. | Жоғары және орта деп жіктелмеген оқиғалар. |

Тауарларды таңбалау және қадағалау

Бірыңғай оператордың қызметтеріне қол жеткізу

берудің үлгі шартына №4 қосымша

(бейрезиденттерге және резиденттерге)

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ жылғы

**ТТҚ АЖ пайдалану регламенті**

1. ТТҚ АЖ пайдаланған кезде Клиент міндетті:

a. Қазақстан Республикасы заңнамасының, Шарттың және осы Регламенттің ережелерін сақтау.

b. тіркелу кезінде сенімді, толық және өзекті деректерді ұсыну, олардың өзектілігін бақылау.

c. егер Клиентке бұл туралы белгілі болса, операторды есептік жазбаға рұқсатсыз кіру және/немесе тұтынушының құқпия сөзі мен логинін рұқсатсыз кіру және/немесе пайдалану туралы хабардар ету.

d. егер бұл Қазақстан Республикасының заңнамасын және/немесе шартты және/немесе осы Регламентті, оператордың өзге де құқықтық актілерін бұзуға әкеп соғуы мүмкін болса, басқа үшінші тұлғаларға өзінің есептік жазбасына немесе онда қамтылған жеке ақпаратқа қолжетімділікті ұсынбау.

e. ТТҚ АЖ-ден ақпарат жинау және/немесе ТТҚ АЖ-мен және оның сервистерімен өзара іс-қимыл жасау үшін оператордың арнайы рұқсатынсыз автоматтандырылған скрипттерді (бағдарламаларды) пайдалануға болмайды.

f. кез-келген жолмен, мысалы, алдау, сенімді теріс пайдалану, бұзу және т.б., басқа тұтынушылардың логині мен құпия сөзіне кіруге тырыспаңыз.

g. басқа Клиенттен дербес деректерін заңсыз жинауды және өңдеуді жүзеге асырмау.

h. Оператор ұсынған интерфейстер арқылы басқа тәсілмен қандай да бір ресурстарға және/немесе сервистерге қолжетімділікті жүзеге асырмау (алуға тырыспау).

i. Клиент пайдаланушы интерфейсі арқылы енгізу арқылы немесе Оператор ұсынған API көмегімен Клиенттің ақпараттық жүйелерімен автоматты түрде енгізу арқылы ТТҚ АЖ-ге берілетін кез келген деректердің дұрыстығы үшін жауапты болады.

j. Клиент осы регламентпен немесе оның өзгерістерімен, сондай-ақ Шартпен келіспеген жағдайда, Клиент ТТҚ АЖ пайдаланудан (ресурстар мен сервистерді пайдаланудан) бас тартуға міндетті.

Тауарларды таңбалау және қадағалау

Бірыңғай оператордың қызметтеріне қол жеткізу

берудің үлгі шартына №5 қосымша

(бейрезиденттерге және резиденттерге)

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ жылғы

**Клиенттің таңбалау кодтарына тапсырыс беру рәсімі**

***(осы №5 қосымша бейрезиденттер үшін қолданылады)***

1. 4.1.5- тармақта көзделгендей таңбалау кодтарын алу мақсатында. Клиент Операторға Клиенттің өтінімін Шарттың қолданылу мерзімі ішінде қол жеткізу терминалы немесе ТБСарқылы жібереді.
2. Клиенттің өтінімін ұсыну сәтінде оператор төлеу үшін клиентке жіберілетін төлем шотын (инвойс) қалыптастырады. Төлемдерді енгізу мөлшері мен кезеңділігін клиент сәйкестендіру құралы қолданылатын үздіксіз өндірістік процесс үшін клиентке қажетті таңбалау кодтарының санына қарай дербес айқындайды. Төлем шотында (инвойста) 6.4-тармақтың шарттарын ескере отырып, теңгемен немесе АҚШ долларымен, евромен немесе Ресей рублімен төлем сомасы көрсетіледі. Төлем шоты (инвойс) валюталық шарт сомасын шот (инвойс) сомасына ұлғайту мақсатында операторға қызмет көрсететін банкке жіберіледі.
3. Төлем шоты (инвойс) валюталық шарт сомасын шот (инвойс) сомасына ұлғайту мақсатында Операторға қызмет көрсететін банкке жіберіледі.
4. Клиент төлегеннен кейін ақша сомасы Оператордың ағымдағы валюталық банктік шотына түседі.
5. Қызмет көрсететін банк теңгеге айырбастағаннан кейін ақша Оператордың шотына теңгемен есептеледі және Клиенттің дербес шотының балансында көрсетіледі.

Приложение №2

к приказу АО «Казахтелеком»

от «13» июля 2022 года №156

Типовой договор предоставления доступа к услугам **Единого оператора маркировки и прослеживаемости товаров (нерезидентам и резидентам)**

**г. Нур-Султан 20\_\_ г.**

Настоящий Типовой договор предоставления доступа к услугам Единого оператора маркировки и прослеживаемости товаров, далее по тексту именуемый «Договор», определяет условия и порядок предоставления доступа к услугам Единого оператора маркировки и прослеживаемости товаров **Акционерным обществом «Казахтелеком»**, именуемым в дальнейшем «Оператор», действующим на основании Постановления Правительства Республики Казахстан от 3 марта 2020 года № 95, лицу, присоединившемуся к настоящему Договору, именуемому в дальнейшем – «Клиент», являющемуся резидентом или нерезидентом Республики Казахстан. В дальнейшем Оператор и лицо, присоединившееся к Договору, при совместном упоминании именуются «Стороны», а при упоминании по отдельности - как указано выше (Оператор, Клиент) или «Сторона».

**1. Термины и сокращения**

1.1. Для целей Договора, кроме указанных выше в преамбуле Договора, используются термины/сокращения, излагаемые в тексте с заглавной буквы, и имеющие следующее значение:

1.1.1. **Заявка Клиента** – заявка на эмиссию и получение Кодов маркировки/Средств идентификации, формируемая Клиентом с использованием форматов данных, размещаемых на Интернет-ресурсе Оператора, и направляемая Оператору посредством СУЗ или посредством Терминала доступа в Личном кабинете.

1.1.2. **Информационная система маркировки и прослеживаемости товаров (ИС МПТ)** – организационно-упорядоченная совокупность информационно-коммуникационных технологий, обслуживающего персонала и технической документации, реализующих определенные технологические действия посредством информационного взаимодействия и предназначенных для решения конкретных функциональных задач, разработанная в целях информационного обеспечения процессов маркировки товаров Средствами идентификации и их дальнейшей прослеживаемости в процессе оборота.

1.1.3. **Код маркировки** – совокупность кода идентификации товара и кода проверки, формируемая Оператором для целей идентификации вторичной (наружной или потребительской), при отсутствии – первичной упаковки лекарственных средств в соответствии с требованиями, предусмотренными Правилами маркировки.

1.1.4. **Код проверки** – последовательность символов, сформированная в результате криптографического преобразования Кода идентификации товара, и позволяющая выявить фальсификацию кода идентификации.

1.1.5. **Код идентификации товара (уникальный идентификатор товара)** – уникальная для каждой отдельной единицы товара (потребительской упаковки лекарственных средств) комбинация кода товара GTIN и индивидуального серийного номера товара.

1.1.6. **Правила маркировки -** нормативный правовой акт, утвержденный в соответствии с законодательством Республики Казахстан, регулирующий взаимоотношения субъектов рынка и Оператора в ходе маркировки и прослеживаемости товаров на территории Республики Казахстан.

1.1.7. **Расчетный период** – календарный месяц, в котором оказывались Услуги.

1.1.8. **Интернет-ресурс Оператора** интернет-ресурс в Интернете, расположенный по адресу: markirovka.ismet.kz (ismet.kz).

1.1.9. **Станция управления заказами (СУЗ)** – серверное приложение, предоставляющее Клиенту интерфейс для создания, направления Оператору и получения результата обработки Оператором Заявок Клиента.

1.1.10. **Средство идентификации** – код маркировки в машиночитаемой форме, представленный в виде двумерного матричного штрих кода, формируемый в соответствии с требованиями, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, для нанесения на потребительскую упаковку товаров.

1.1.11. **Терминал доступа** – интерфейс ИС МПТ, позволяющий Клиенту получить доступ к взаимодействию с ИС МПТ, при условии идентификации посредством ЭЦП в Личном кабинете.

1.1.12. **Услуги** (в случае, когда по тексту Договора указывается одна единица Услуг, используется термин **«Услуга»**) - комплекс услуг по эмиссии (формированию), предоставлению Кодов маркировки в виде Средств идентификации или в формате CSV или ином формате Клиенту, а также по обеспечению прослеживаемости Кодов маркировки, содержащихся в нанесенных на товар Средствах идентификации, посредством ИС МПТ, в соответствии с законодательством Республики Казахстан, иными применимыми международными соглашениями и договорами. Услуга считается оказанной с момента предоставления Клиенту Кода маркировки, преобразованного Клиентом в Средство идентификации и присвоения Статуса кода «нанесён».

1.1.13. **Клиент** – лицо, присоединившееся к настоящему Договору, и осуществляющее производство лекарственных средств или импорт лекарственных средств на территорию Республики Казахстан.

1.1.14. **Договор на подключение к ИС МПТ** – ранее заключенный между Оператором и Клиентом типовой договор о подключении к ИС МПТ.

1.1.15. **Статус кода «эмитирован»** - случаи, когда ИС МПТ осуществила эмиссию Кода маркировки.

1.1.16. **Статус кода «нанесён, не оплачен»** - статус, когда ИС МПТ осуществила эмиссию Кода маркировки и содержащее такой код Средство идентификации нанесено на товар Клиента, однако Услуги Оператора ещё не оплачены. При такой ситуации в случае проверки информации о товаре через ИС МПТ, система не подтвердит данные о товаре.

1.1.17. **Статус кода «нанесён»** - статус, когда ИС МПТ осуществила эмиссию Кода маркировки, содержащее такой код Средство идентификации нанесено на товар Клиента, и Услуги Оператора оплачены. При такой ситуации в случае проверки информации о товаре через ИС МПТ, система подтвердит данные о товаре.

1.1.18. **Электронная цифровая подпись** (**ЭЦП**) **–** набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи, и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания.

1.1.19. **Личный кабинет** – раздел Интернет-ресурса Оператора, доступный авторизованному пользователю, предназначенный для управления Услугами и удаленного взаимодействия между Оператором и Клиентом.

1.1.20. **Лицевой счет Клиента** – документ аналитического учета Оператора, предназначенный для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных Клиентом в счет оплаты Услуг.

1.1.21. **Оборудование** – технические средства, используемые Клиентом для взаимодействия с ИС МПТ.

1.1.22. **Программно-аппаратный комплекс (далее – ПАК)** – совокупность программного обеспечения и технических средств, применяемых совместно для решения задач определенного типа.

2. Предмет Договора

2.1. Настоящий Договор является договором присоединения в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Условия настоящего Договора устанавливаются Оператором самостоятельно, согласно законодательству Республики Казахстан и принимаются Клиентом не иначе, как путем присоединения к настоящему Договору в целом. Текст данного Договора является публичной офертой.

2.2. Оператор, посредством обработки Заявок Клиента, направленных через Терминал доступа или СУЗ, предоставляет Клиенту Услуги, а Клиент принимает и оплачивает Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора. Результатом оказания Услуг является передача Клиенту Кода маркировки в формате CSV или ином формате.

2.3. Местом оказания Услуг является территория Республики Казахстан.

**3. Условия предоставления Услуг**

3.1. Оператор, как лицо, определённое законодательством Республики Казахстан, в качестве Единого оператора маркировки и прослеживаемости товаров, организует предоставление Услуг Клиенту.

3.2. Услуги предоставляются на основании полной предварительной оплаты (аванса) Клиентом. До момента эмиссии Клиент обязан обеспечить на Лицевом счете Клиента достаточную сумму денег, что составит баланс данного лицевого счёта. В момент получения отчета о нанесении Средств идентификации, Оператор (автоматически в ИС МПТ) сопоставит баланс Лицевого счёта Клиента и количество наносимых средств идентификации. Учёт средств на Лицевом счёте Клиента осуществляется Оператором посредством ИС МПТ или её компонентов, а также дополнительных программ.

3.3. После завершения эмиссии Кодов маркировки, Коды маркировки становятся доступны к скачиванию (выгрузке) Клиентом, скачивание Кодов маркировки возможно в формате Средства идентификации или в формате CSV или ином формате.

3.4. В случае, если денег на Лицевом счете Клиента достаточно для оплаты Услуг, отчет о нанесении отправляется Клиентом, принимается Оператором и деньги списываются с Лицевого счета Клиента в пользу Оператора. Коды маркировки получают статус «нанесён».

3.5. В случае, если согласно данным учёта на Лицевом счете Клиента суммы денег недостаточно для оплаты Услуг, отчет о нанесении направляется Клиентом, принимается Оператором. Деньги списываются с Лицевого счета Клиента на достаточное количество кодов к оплате, которым присваивается статус «нанесен». Коды маркировки, для оплаты которых денег на Лицевом счете Клиента недостаточно, получают статус «нанесен, не оплачен». Отказ от дальнейших действий с Кодами маркировки со статусом «нанесен, не оплачен» ни при каких условиях не может расцениваться как нарушение условий Договора и/или законодательства Республики Казахстан и Оператор ни при каких условиях не будет нести ответственность за такой отказ в предоставлении Услуг.

3.6. В случае, если согласно данным учета на Лицевом счете Клиента сумма денег превышает сумму, необходимую для оплаты Услуг, сумма такого превышения остаётся на Лицевом счете Клиента для оплаты последующих Услуг.

3.7. Для обеспечения доступа к Услугам Клиент заранее заключит с Оператором Договор на подключение к ИС МПТ, соответственно выполнит условия Договора на подключение к ИС МПТ.

3.8. Ответственность за подтверждение платежа лежит на Клиенте, однако, Оператор приложит все разумные усилия для учёта поступивших от Клиента денег и указаний об использовании баланса, имеющегося у Клиента на Лицевом счёте Клиента.

3.9. При наличии на Лицевом счете Клиента суммы, в размере необходимом для оплаты Услуг, Оператор предоставляет Клиенту право доступа к Услугам, что подтверждается информацией о состоянии Лицевого счета Клиента, отображаемой в Личном кабинете.

3.10. Срок оказания Услуг – с даты заключения Договора до даты его прекращения Сторонами (согласно пп. 4.1.1, 4.3.1, п.10.4. Договора).

3.11. В случае, если Клиент не воспользовался Услугами в течение одного календарного года от даты оплаты аванса, оплата, внесённая Клиентом Оператору, будет возвращена Клиенту по требованию Клиента. С возвратом суммы аванса, данный Договор считается прекратившим своё действие, а Лицевой счёт Клиента будет закрыт, для чего не требуется никаких дополнительных или предварительных уведомлений, согласий, разрешений Клиента, а если указанные уведомления, согласия, разрешения потребуются в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Стороны признают, что подписывая настоящий Договор, Клиент их предоставил.

3.12. Услуги оказываются исключительно в пределах авансового платежа Клиента.

3.13. Все банковские расходы, возникшие на территории Республики Казахстан, оплачивает Оператор, а банковские расходы, возникшие вне территории Республики Казахстан, оплачивает Клиент -нерезидент (данное условие применяется для нерезидентов).

3.14. Оператор не несёт ответственность за сохранность предоставленных Клиенту Кодов маркировки с момента передачи Клиенту доступа к ним, то есть получения доступа к Кодам маркировки посредством Личного кабинета, равно как в момент загрузки (скачивания) Кодов маркировки в формате Средств идентификации или в формате CSV, или ином формате Клиентом посредством Личного кабинета, а также за процесс нанесения и последующего считывания Средств идентификации, в том числе за ошибки, включая, но не ограничиваясь физическим повреждением носителя Кода маркировки и связанные с этими процессами последствия. Моментом передачи Клиенту Кодов маркировки является момент, когда Клиент, используя идентификацию, предусмотренную ИС МПТ, получил доступ к Кодам маркировки, в том числе для целей скачивания (выгрузки) из ИС МПТ.

4. Права и обязанности Сторон

**4.1. Клиент вправе:**

4.1.1. в одностороннем внесудебном порядке отказаться от Договора при отсутствии необходимости подключения к ИС МПТ, в порядке установленном в п.10.4. Договора;

4.1.2. при отказе от Договора из-за существенного нарушения Оператором условий Договора потребовать только и исключительно возмещение причиненного ущерба (реальный ущерб), возврата полученной Оператором неиспользованной части аванса. При этом, банковские расходы по возврату Клиенту -нерезиденту неиспользованной части авансовой суммы, возникшие на территории Республики Казахстан, оплачивает Оператор, а банковские расходы по возврату неиспользованной части авансовой суммы Клиенту-нерезиденту, возникшие вне территории Республики Казахстан, оплачивает Клиент;

4.1.3. в процессе получения Услуг проверять их соответствие условиям Договора, а также характеристикам и описанию, указанным в Приложении №2 к Договору;

4.1.4. в случае выявления в процессе оказания Услуг недостатков (дефектов, несоответствий), требовать их устранения в порядке и сроки, указанные в Приложении №3 к Договору;

4.1.5. направлять Оператору Заявки Клиента посредством Терминала доступа или СУЗ в течение срока действия Договора;

4.1.6. скачать (выгрузить) Коды маркировки из ИС МПТ (полученных посредством API или СУЗ в формате CSV или ином формате) и обеспечить нанесение Кодов маркировки, преобразованных в Средства идентификации, на вторичную упаковку лекарственного средства, а при ее отсутствии - на первичную упаковку, в течение 365 (триста шестьдесят пять) календарных дней с даты получения соответствующих Кодов маркировки.

4.1.7. требовать от Оператора выполнения условий Договора, а при их нарушении – устранения нарушения, и в случае не устранения нарушения - компенсации причинённого ущерба (реальный ущерб).

**4.2. Клиент обязуется:**

* + 1. своевременно принять и оплатить Услуги на условиях, установленных Договором;
    2. заполнять Заявки Клиента с использованием форматов, размещаемых на Интернет-ресурсе Оператора;
    3. соблюдать условия Договора, Договора на подключение к ИС МПТ и Правила маркировки;
    4. своевременно вносить оплату за Услуги, подписывать соответствующие акты или предоставлять претензии о качестве и составе Услуг (при наличии таковых);
    5. предоставлять информацию, необходимую для исполнения условий настоящего Договора и (или) законодательства Республики Казахстан, не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты получения Клиентом соответствующего запроса от Оператора;
    6. добросовестно исполнять обязательства, установленные Договором, равно как и нормы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан в области маркировки товаров;
    7. самостоятельно нести ответственность перед третьими лицами, за причинённый действиями или бездействием Клиента (его работниками, аффилированными лицами) вред, самостоятельно возмещать нанесённый вред, причинённый ущерб, полностью оградить Оператора от каких-либо требований, исков и т.п.;
    8. хранить Средства идентификации (копии в электронном виде) в течение 5 (пяти) летнего срока, который может быть сокращён или ограничен Оператором в одностороннем порядке, согласно требованиям законодательства Республики Казахстан;
    9. своевременно наносить Коды маркировки, преобразованные в Средства идентификации на вторичную упаковку товара, а при ее отсутствии - на первичную упаковку, в соответствии с Правилами маркировки;

4.2.10. в случае, если в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан у Оператора возникнет обязанность собрать или предоставить государственным органам Республики Казахстан дополнительную информацию в отношении Клиента, как в связи с противодействием легализации доходов, полученных преступным путём, так и в связи с иной противоправной или подозрительной деятельностью, то Клиент по первому запросу Оператора и в срок, не превышающий 3 (три) рабочих дня от даты получения запроса Оператора, предоставит Оператору такую запрашиваемую информацию, при этом Клиент отказывается от любых способов правовой защиты от исполнения данной обязанности.

**4.3. Оператор вправе:**

4.3.1. отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке с последующим обязательным уведомлением Клиента средствами связи, указанными в Договоре, в том числе посредством Личного кабинета, путем направления на электронную почту Клиента, и/или размещением информации о прекращении действия данного Договора на Интернет-ресурсе Оператора, в следующих случаях:

a) в случае неоднократного нарушения существенных условий Договора Клиентом;

b) в случае, когда Клиент не подал Заявку Клиента в течение одного года с даты заключения Договора;

c) в случае отмены, изменения Правил маркировки или назначения другого Единого оператора маркировки и прослеживаемости товаров или внесения изменений в Правила маркировки, исключающих возможность либо обязательность оказания Услуг Оператором;

d) в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

4.3.2. получать от Клиента информацию, необходимую для исполнения условий настоящего Договора и (или) законодательства Республики Казахстан, не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты получения Клиентом соответствующего запроса от Оператора;

4.3.3. требовать от Клиента своевременной оплаты Услуг;

4.3.4. требовать от Клиента обеспечения сохранности Кодов маркировки, Средств идентификации и защиты оборудования и/или ПАК, сетей от неправомерного вмешательства (проникновения) третьих лиц;

4.3.5. при необходимости вносить изменения в данный Договор, в одностороннем порядке, при условии, что такие изменения необходимы для надлежащего оказания Услуг по Договору и/или приведения в соответствие требованиям законодательства Республики Казахстан, посредством направления соответствующего уведомления в Личном кабинете не позже, чем за 20 (двадцать) рабочих дней до даты вступления изменений в силу;

4.3.6. требовать от Клиента выполнения условий Договора, а при их нарушении – устранения нарушения, а также требовать компенсации причинённого реального ущерба в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Клиентом своих обязательств по Договору;

4.3.7. в случае недостаточности баланса для оплаты эмиссии Кодов маркировки, отказать в предоставлении Услуг;

4.3.8. привлекать без согласия, разрешения, или уведомления Клиента третьих лиц для исполнения обязательств по Договору, при этом Оператор несёт перед Клиентом ответственность за действия таких привлечённых третьих лиц, как за свои;

4.3.9. прерывать оказание Услуг, если это, в частности, обусловленоневозможностью использования информационно-транспортных каналов,не являющихся собственными ресурсами Оператора, либо действиеми/или бездействием третьих лиц, если это непосредственно влияет наработу ИС МПТ, в том числе при аварийной ситуации. Оператор не несетответственность перед Клиентом и не возмещает Клиентукакие-либо убытки и/или упущенную выгоду, в т. ч. понесенную Клиентоми/или третьими лицами в связи с задержками, перебоями в работе ИС МПТ и невозможностьюполноценного использования ИС МПТ, возникших по вышеперечисленным обстоятельствам, при условии предоставления соответствующего подтверждения воздействия и/или существования указанных обстоятельств со стороны государственных органов либо компетентных лиц и организаций.

**4.4. Оператор обязуется:**

4.4.1. организовать предоставление Клиенту Услуг надлежащего качества, обычного для такого рода Услуг, в сроки и на условиях, предусмотренных Договором и Правилами маркировки;

4.4.2. организовать предоставление Клиенту Услуг, в объёме, запрошенном Клиентом посредством Заявки Клиента, при условии осуществления Клиентом авансовой оплаты в должном размере;

4.4.3. в случае выявления Клиентом в ходе оказания Услуг недостатков (дефектов, несоответствий), возникших по вине Оператора, за свой счёт устранить все выявленные недостатки (дефекты, несоответствия) в порядке и сроки, указанные в Приложении №3 к Договору, или произвести соответствующее снижение стоимости Услуг, либо продлить срок их предоставления;

4.4.4. формировать, в соответствии с Заявками Клиента, Коды маркировки и предоставлять их посредством API, в формате CSV или ином применимом формате, посредством Терминала доступа или СУЗ~~;~~

4.4.5. обеспечить в соответствии с условиями настоящего Договора и (или) требованиями, установленными Правилами маркировки, регистрацию (внесение) в ИС МПТ сведений, полученных от Клиента;

4.4.6. отказать Клиенту в выдаче Кодов маркировки в случаях, установленных законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором;

4.4.7. добросовестно исполнять обязательства, установленные Договором и Правилами маркировки;

4.4.8. хранить Коды маркировки в течение 5 (пяти) летнего срока, который может быть изменен в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

**5. Заявления и гарантии**

**5.1. Клиент заявляет и гарантирует что:**

5.1.1. обладает всеми необходимыми правами и полномочиями для заключения и исполнения Договора;

5.1.2. заключает Договор добровольно, при этом Клиент:

а) полностью ознакомился с условиями Договора;

б) понимает предмет и условия Договора, а также значение и последствия своих действий в отношении заключения и исполнения Договора;

5.1.3. указал достоверные данные, в том числе свои персональные данные, при подаче заявления о присоединении к Договору, форма которого приведена в Приложении №1 к Договору;

5.1.4. пользование Услугами будет осуществляться исключительно в соответствии с Договором, а также не будет нарушать законных прав третьих лиц, в том числе авторских прав и конфиденциальность персональных данных.

**5.2. Оператор заверяет и гарантирует, что:**

5.2.1. имеет все необходимые права и разрешения для предоставления Услуг на условиях Договора;

5.2.2. предоставление Услуг Клиенту будет осуществляться своевременно и надлежащим образом в соответствии с условиями Договора;

5.2.3. не осуществляет и не будет осуществлять действия/бездействия, которые привели или могут привести к ограничению Клиенту доступа на соответствующий товарный рынок Республики Казахстан, недопущению или ограничению и устранению конкуренции, в том числе такие действия, как:

1. применение разных цен, либо разных условий к Клиентам Оператора;
2. обусловливание либо навязывание заключения договора путем принятия Клиентом дополнительных обязательств, которые по своему содержанию или согласно обычаям делового оборота не касаются предмета настоящего Договора;
3. необоснованный отказ от исполнения настоящего Договора или от оказания Услуг отдельным Клиентам при наличии на момент подачи Заявки возможности для оказания Услуг по Договору;
4. необоснованное прерывание или прекращение оказания Услуг, на которые имеются спрос или Заявки Клиентов при наличии возможностей и технической готовности для оказания Услуг по Договору;
5. навязывание Клиенту экономически или технологически необоснованных условий, не относящихся к предмету настоящего Договора;
6. создание препятствий доступу на товарный рынок или выходу из товарного рынка Клиенту;
7. экономически, технологически или иным образом необоснованное установление различных цен (тарифов) на одни и те же Услуги, создание дискриминационных условий.

6. Стоимость и порядок расчётов

6.1. Размер платы за оказание Услуг (касательно каждого товара с индивидуальным Средством идентификации), составляет 2,4 тенге за 1 (один) Код маркировки и его прослеживаемость, без учета налога на добавленную стоимость (далее - НДС) для вторичной упаковки (при ее отсутствии для первичной) лекарственных средств.

НДС в размере, предусмотренном налоговым законодательством Республики Казахстан, уплачивается сверх стоимости одного Кода маркировки (Средства идентификации). Расчеты по Договору осуществляются в тенге.

6.2. В связи с тем, что предельные тарифы на Услуги устанавливаются законодательством Республики Казахстан, при изменении в законодательстве Республики Казахстан в этой части, размер платы может быть изменён Оператором в одностороннем порядке, с уведомлением Клиента посредством размещения объявления на Интернет-ресурсе Оператора и (или) направления уведомления в Личном кабинете не позднее чем за 20 (двадцать) рабочих дней до даты изменения размера платы.

6.3. Оплата Услуг осуществляется посредством передачи Клиентом Оператору денег, учитываемых на балансе его Лицевого счёта. Пополнение Лицевого счёта осуществляется Клиентом путем осуществления платежей на банковский текущий счет Оператора, указанный в Договоре, а также посредством поддерживаемых платёжных систем. Пополнение лицевого счета Клиента производится после зачисления денег на счёт Оператора. В случае поступления денег в выходные или праздничные дни зачисление на Лицевой счет Клиента происходит в первый рабочий день.

6.4. Учёт денег на лицевом счёте Клиента осуществляется в тенге. При оплате Клиентом в долларах США, евро или российских рублях деньги, полученные Оператором, будут конвертированы в тенге по обменному курсу, установленному обслуживающим банком Оператора на день конвертации. Полученная сумма в тенге будет зачислена на баланс Лицевого счёта Клиента. ***(данный пункт применяется для нерезидентов)***

6.5. Учитывая, что договоры с нерезидентами попадают под меры валютного контроля, Клиент примет необходимые меры для обеспечения достаточной суммы денег на балансе его лицевого счёта. Оператор не несёт ответственности за задержку зачисления обслуживающим банком денег на валютные счета Оператора в связи с выполнением мероприятий валютного контроля. ***(данный пункт применяется для нерезидентов)***

6.6. Процедура запроса Клиентом Кодов маркировки в соответствии с данным Договором указана в приложении №5 к Договору. ***(данный пункт применяется для нерезидентов)***

6.7. Размер и периодичность внесения авансовых платежей определяется Клиентом самостоятельно, исходя из количества Кодов маркировки, необходимых Клиенту для непрерывного производственного процесса, в рамках которого наносится Средство идентификации.

6.8. Услуга считается оказанной с момента предоставления Клиенту Кода маркировки, преобразованного Клиентом в Средство идентификации и присвоения Статуса кода «нанесён».

Для получения такого статуса Клиент обязан направить уведомление (отчёт) о нанесении Средства идентификации, преобразованного из соответствующего Кода маркировки, на упаковку товара. Списание Оператором денег с Лицевого счета производится непосредственно перед или в ходе присвоения Статуса кода «нанесён».

6.9. По окончании каждого Расчётного периода, а именно не позднее 7 (седьмого) числа месяца, следующего за Расчетным периодом, Оператор передает Клиенту акт выполненных работ/оказанных услуг на подписание и направляет счет-фактуру. По запросу Клиента, но не чаще, чем 1 раз в квартал, Оператором предоставляется акт сверки способом, указанным в п. 6.11 Договора.

В акте выполненных работ/оказанных услуг за Расчетный период указываются следующие данные:

a) количество Средств идентификации, Услуга по которым считается оказанной Оператором;

b) стоимость Средств идентификации, Услуга по которым считается оказанной Оператором;

c) общий объем Услуг, оказанных за Расчетный период.

6.10. В акте сверки указываются следующие данные:

a) остаток неиспользованных денег на начало Расчетного периода;

b) сумма денег, перечисленных в пользу Оператора в течение Расчетного периода;

c) объем (стоимость) оказанных за Расчетный период Услуг;

d) корректировка стоимости оказанных Услуг;

e) остаток неиспользованных денег на конец Расчетного периода.

6.11. Акты выполненных работ/оказанных услуг и акты сверки подписываются ЭЦП, формируются и передаются Стороне в электронном виде посредством электронного документооборота в базах Оператора.

Акты выполненных работ/оказанных услуг и акты сверки оформляются в бумажной форме с предоставлением подтверждающих документов в следующих случаях:

6.11.1. невозможности лица - владельца сертификата ключа ЭЦП подписать документы ЭЦП в связи с временной нетрудоспособностью такого лица;

6.11.2. отзыва сертификата ключа ЭЦП, в период с даты отзыва имевшегося сертификата ключа ЭЦП и до даты получения нового сертификата ключа ЭЦП, при условии отсутствия иных лиц-владельцев сертификатов ЭЦП.

Клиент -нерезидент обязуется оформить новый сертификат ключа ЭЦП в течение 30-ти (тридцать) рабочих дней с даты отзыва предыдущего сертификата ключа ЭЦП.

Клиент -резидент обязуется оформить новый сертификат ключа ЭЦП в течение 3-х (трех) рабочих дней с даты отзыва предыдущего сертификата ключа ЭЦП.

6.12. Клиент в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения акта выполненных работ/оказанных услуг и акта сверки обязан подписать указанные документы и передать их Оператору в порядке, установленном пунктом 6.11 Договора, или предоставить мотивированный отказ от их подписания. При неполучении Оператором в указанный срок подписанных Клиентом акта выполненных работ/оказанных услуг и акта сверки при условии, что Клиент не направил мотивированный отказ от их подписания, в указанный в настоящем пункте срок, Услуги считаются оказанными, а акты – подписанными со стороны Клиента и действительными (являющимися достаточным основанием для выставления Оператором соответствующего счёта).

6.13. Акты выполненных работ/оказанных услуг формируются за Расчетный период без разбивки по Заявкам Клиента и внесенным авансовым платежам. При возникновении споров и по запросу Клиента Оператор обязуется предоставить детальный отчет за Расчетный период с указанием следующих данных:

1. наименование товара;
2. коды товара (GTIN);
3. количество эмитированных Кодов маркировки, предоставленных Клиенту на основании Заявок Клиента.

6.14. В Личном кабинете отражаются актуальные на текущую дату сведения о внесенных в качестве предварительной оплаты (аванса) деньгах, о стоимости предоставленных Услуг, а также сведения об остатке неиспользованных денег.

6.15. В случае обращения Клиента за возвратом неиспользованной суммы аванса, Оператор рассмотрит такое обращение в течение не более 15 (пятнадцати) календарных дней и предоставит ответ. Клиенту не может быть отказано в возврате денег, в случае если не имеется задолженности перед Оператором и/или в работе не находится неисполненная Заявка Клиента.

6.16. Возврат неиспользованной суммы аванса по валютному договору осуществляется путём конвертации тенге в доллары США, евро или российских рублях по обменному курсу, установленному обслуживающим банком Оператора на день конвертации возврата денежных средств ***(данный пункт применяется для нерезидентов).***

7. Ответственность Сторон

7.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Договором.

7.2. В случае если Услуги не оказаны и/или оказаны в ненадлежащем качестве, стоимость таких Услуг будет пропорционально компенсирована Клиенту в течение 5 (пяти) рабочих дней от даты подписания Сторонами соответствующего дефектного акта возвратом соответствующей суммы на Лицевой счёт Клиента. Услуги не могут считаться Услугами ненадлежащего качества, если они соответствуют характеристикам и описанию, указанным в Приложении №2 к Договору.

7.3. В случае просрочки предоставления Услуг, и отсутствия реакции на запросы Клиента, в сроки, установленные Приложением №3 к Договору, Оператор возмещает Клиенту только причиненный ущерб (реальный ущерб), путем зачисления денег на банковский текущий счет Клиента, указанный в Заявлении о присоединении к Договору, или путем зачисления денег на Лицевой счет Клиента в счет оплаты последующих Услуг Оператора по настоящему Договору, в срок не позднее 20 (двадцати) рабочих дней от даты получения такого требования от Клиента.

7.4. Оператор не возмещает Клиенту упущенную выгоду.

7.5. Клиент не несёт иной ответственности, кроме предусмотренной законодательством Республики Казахстан, настоящим Договором и его ответственность ограничивается размером причинённого реального ущерба за исключением случаев, предусмотренных Договором и (или) Договором на подключение к ИС МПТ.

Клиент несёт полную ответственность за надлежащее функционирование собственного оборудования, и его соответствие предъявленным Оператором требованиям.

7.6. Оператор не несет иной ответственности, не предусмотренной настоящим Договором, кроме случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, и его ответственность ограничивается размером причиненного ущерба (реальный ущерб). Оператор не несет ответственности, если передача Клиенту Кодов маркировки невозможна в результате перебоев в работе интернет-соединений, коммуникационных линий, каналов связи и такая причина подтверждена соответствующими уполномоченными органами либо компетентными лицами и организациями. Оператор не несет ответственность, если передача Клиенту Кодов маркировки невозможна в результате перебоев в работе аппаратных или программных средств, находящихся во владении Клиента, не находящихся во владении Оператора и/или вследствие влияния обстоятельств, не контролируемых Оператором.

7.7. Оператор не несет ответственность:

1. за ущерб, возникший у Клиента, если исполнение обязательств Оператором невозможно по обстоятельствам, за которые отвечает Клиент;
2. за ущерб, возникший у Клиента вследствие неготовности программно-аппаратных средств Клиента к информационному взаимодействию с СУЗ и/или Терминалом доступа и/или ИС МПТ (включая все его компоненты и дополнительные блоки) в соответствии с требованиями, установленными в Договоре;
3. за полные или частичные перерывы в оказании Услуг, связанные с внеплановой заменой оборудования, программного обеспечения или проведением других экстренных работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития технических средств и систем Оператора, при условии извещения Клиента о проведении таких работ;
4. за возможные нежелательные для Клиента последствия, возникшие вследствие неверного толкования или следования Клиентом инструкциям Оператора, полученным им по электронной почте и/или посредством телефонной консультации с Оператором;
5. за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Клиента, используемого им для получения Услуг;
6. за содержание информации, передаваемой (получаемой) Клиентом Оператору при пользовании Услугами;
7. в случае сбоев подачи электроэнергии, не зависящих от Оператора;
8. за упущенную выгоду Клиента, возникшую в результате пользования Услугами;
9. за возможные нежелательные для Клиента последствия, возникшие вследствие оказания Клиенту Услуг.

7.8. Каждая из Сторон самостоятельно и за свой счет обеспечивает безопасность своих (собственных или арендованных, полученных в лизинг или используемых на иных правовых основаниях) ПАК и/или оборудования, Терминала доступа, информационных систем, оборудования, сетей, хранилищ данных, задействованных при информационно – технологическом взаимодействии в рамках Договора, и самостоятельно несет риски, связанные с неправомерным доступом третьих лиц к таким ПАК и/или Оборудованию (в т.ч. средства вычислительной техники (компьютер, ноутбук, планшет)), и информационным системам. Точкой разграничения ответственности является интерфейс, предоставленный СУЗ. За работу СУЗ и Терминала доступа отвечает Оператор, тогда как за сообщения и иные процессы с интерфейса Клиента отвечает Клиент.

8. Обстоятельства непреодолимой силы

8.1. Ни одна из Сторон не несёт ответственность за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение каких-либо обязательств по Договору, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

8.2. К обстоятельствам непреодолимой силы Стороны относят, включая, но не ограничиваясь: извержения вулканов и их последствия, наводнения, пожары, бураны, ураганный ветер, торнадо, землетрясения, войны, эпидемии, пандемии, восстания, мятежи, революции, беспорядки, волнения, национализации, изъятия для государственных нужд, издания нормативных правовых или иных обязательных к исполнению актов, падение летательных аппаратов, включая спутники, ракетоносители, топливные баки и их обломки, падение метеоритов, молнии, включая шаровые и преступные действия лиц, не являющихся сотрудниками Сторон, а также сбои, критические ошибки в электронных системах/сетях центральных, национальных и иных банков, иные обстоятельства, не дающие банкам осуществлять платежи, а также погодные условия, технические неисправности, перебои в электропитании, глобальными перебоями в работе казахстанских и международных сегментов Интернет, сбоями, вызванными хакерскими и DOS-атаками, а также инымипротивоправными действиями третьих лиц, забастовки, стачки и иные подобные события, решения профессиональных союзов, не позволяющие авиаперевозчикам, автомобильным, железнодорожным перевозчикам, иным поставщикам услуг, необходимых для исполнения обязательств по Договору Стороной, своевременно исполнять их обязательства перед Стороной. Обстоятельствами непреодолимой силы не являются любые действия, вызванные небрежностью или виной Сторон, их уполномоченных лиц, сотрудников, агентов, а также аффилированных лиц.

8.3. Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, обязана в течение 5 (пяти) рабочих дней уведомить другую Сторону о характере, виде, предполагаемой продолжительности действия непреодолимой силы, а также о том, выполнению каких обязанностей по Договору она препятствует, и предоставить доказательства наступления таких обстоятельств. В случае отсутствия уведомления Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, не может в дальнейшем ссылаться на действие непреодолимой силы как на основание, освобождающее ее от ответственности. В случае, если обстоятельства непреодолимой силы препятствуют отправлению такого уведомления, оно должно быть отправлено Стороной в рабочий день, следующий за днём окончания воздействия обстоятельств непреодолимой силы.

8.4. Срок исполнения обязательств Сторон по Договору приостанавливается на срок действия обстоятельств непреодолимой силы и возобновляется с даты их прекращения. Соответственно, настоящим Стороны подтверждают, что без дополнительного соглашения между Сторонами, обстоятельства непреодолимой силы не прекращают обязательства Сторон по Договору, а лишь приостанавливают сроки для их исполнения и по окончании воздействия обстоятельств непреодолимой силы Стороны продолжат исполнение обязательств по Договору в соответствии и на условиях, изложенных в нем.

8.5. Доказательством наличия обстоятельств непреодолимой силы служит свидетельство, выданное уполномоченным органом Республики Казахстан иной уполномоченной организацией, включая Национальную палату предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен». Общеизвестные факты доказыванию не подлежат и Стороны не несут обязательства уведомлять друг друга о них.

8.6. В случае действия обстоятельств непреодолимой силы в течение 30 (тридцати) суток, Стороны могут, по предложению одной из Сторон, согласовать дальнейшие условия действия и/или возможность расторжения Договора.

**9. Претензии и рассмотрение споров**

9.1. Все претензии, возникающие по настоящему Договору, должны быть предъявлены в соответствии с законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором. При этом Стороны договорились об обязательном досудебном порядке решения споров, претензий.

9.2. Датой предъявления претензии считается дата отправки сообщения почтой, электронной почтой или иным способом, указанным в Договоре или в соответствующем Приложении к настоящему Договору.

9.3. Сторона, получившая претензию, обязана рассмотреть её и ответить по существу – подтвердить согласие на полное или частичное удовлетворение или сообщить о полном или частичном отказе в удовлетворении претензии не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты фактического получения претензии.

9.4. Все претензии должны быть представлены с подтверждающей документацией, объясняющей суть данной претензии. К претензии должны прилагаться документы, обосновывающие предъявленные заинтересованной Стороной требования, включая документы, подтверждающие размер понесенного Стороной реального ущерба, а также документы, подтверждающие полномочия подписавшего претензию лица. Указанные документы представляются в форме оригиналов. Если документы направляются в электронной форме, то они должны быть подписаны электронной цифровой подписью Стороны или ее представителя. Претензия, направленная без документов, которыми подтверждаются полномочия подписавшего ее лица, как указано в настоящем пункте, считается непредъявленной и рассмотрению не подлежит.

9.5. Применимым правом по настоящему Договору и во взаимоотношениях Сторон, возникающим в связи с Договором, либо вытекающим из его условий, является законодательство Республики Казахстан.

9.6. В случае, когда Стороны не могут достигнуть согласия в отношении претензий и споров, все споры, разногласия, требования, возникающие в связи с настоящим Договором или касающиеся нарушения условий Договора, подлежат окончательному разрешению в Специализированном межрайонном экономическом суде города Нур-Султан.

**10. Заключительные положения**

* 1. **Конфиденциальность**
     1. Стороны признают, что все документы и информация, передаваемые Сторонами друг другу в рамках исполнения настоящего Договора, признаются конфиденциальными и не подлежат разглашению третьим лицам, за исключением дочерних юридических лиц, которым переданы некоторые функции Оператора, без согласия другой Стороны. Стороны имеют право передавать конфиденциальную информацию третьим лицам без согласия другой Стороны только в следующих случаях:

1. если такая информация используется в ходе подготовки претензии, досудебного урегулирования, в процессе ведения судебного разбирательства и истребована судом в установленном порядке;
2. в случае, если разглашение конфиденциальной информации необходимо для выполнения Стороной обязательств по Договору, для создания полной и достоверной отчетности, аналитики и иных процессов, на совершение которых, как указано в Договоре, Оператор уполномочен Клиентом;
3. по требованию уполномоченных на такой запрос государственных органов, включая правоохранительные органы, органы национальной безопасности, при условии соблюдения запрашивающим органом всех предусмотренных применимым законодательством формальностей;
4. по запросам единых и/или Национальных Операторов маркировки товаров других стран.
   * 1. После прекращения действия Договора или его досрочного расторжения, обязательства Сторон по соблюдению конфиденциальности действуют в течение 5 (пяти) последующих лет.
   1. **Извещения**
      1. Любое извещение (запрос и/или ответ на запрос) должно быть отправлено посредством ИС МПТ, либо курьерской связи, либо заказным письмом с уведомлением, либо на адрес электронной почты, указанный в данном Договоре (включая заявление о присоединении). Извещение считается отправленным на дату отправки и полученным в дату получения. В любом случае, Сторона должна ответить на извещение в течение пяти рабочих дней, и такой период начинается с даты, в которую извещение получено.

Сторона, изменившая свои реквизиты, в частности: адрес местонахождения (юридический адрес) или реквизиты банковского счета (счетов), должна не позднее 5 (пяти) рабочих дней от даты наступления указанных обстоятельств, уведомить об этом другую Сторону, при этом, Оператор вправе уведомить через интернет–ресурс Оператора. Переписка между Сторонами ведётся на государственном или русском языках.

* 1. **Изменение Договора**
     1. Договор может быть изменен Оператором в одностороннем порядке в любое время, при условии, что такие изменения необходимы для надлежащего оказания Услуг по Договору и/или приведения его в соответствие требованиями законодательства Республики Казахстан. Изменения в Договор вступают в силу по истечении 20 (двадцати) рабочих дней с даты размещения измененного варианта Договора на Интернет-ресурсе Оператора. Если Клиент продолжает пользоваться Услугами, это означает, что он принимает измененные условия Договора. Если Клиент не согласен с изменениями и/или дополнениями Договора, то он вправе отказаться от Договора, направив Оператору письменное заявление на электронный адрес mark@ismet.kz до даты вступления в силу таких изменений и/или дополнений.
     2. Вопросы, не урегулированные настоящим Договором, решаются в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан.
  2. **Расторжение Договора**
     1. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон. Сторона, изъявившая желание расторгнуть Договор по соглашению Сторон, направляет уведомление другой Стороне. Сторона, получившая уведомление, обязана в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения уведомления сообщить другой Стороне о принятом решении.
     2. Договор может быть также расторгнут Стороной в одностороннем внесудебном порядке в случае, если другая Сторона неоднократно нарушает существенные условия Договора и в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и/или настоящим Договором.
     3. В случае расторжения Договора в одностороннем внесудебном порядке, по основаниям, указанным в подпунктах 4.1.1., 4.3.1., 10.4.2. настоящего Договора, Сторона, желающая расторгнуть Договор, обязана уведомить другую Сторону за 30 (тридцать) рабочих дней до даты расторжения, если иной срок не предусмотрен Договором или Правилами маркировки (превалируют Правила), приложив к уведомлению копии документов, подтверждающих нарушения либо подтверждающих обстоятельство или условие, дающее такой Стороне право на одностороннее расторжение Договора. При этом, в случае расторжения Договора на основании пп.4.3.1 Договора, Оператор вправе расторгнуть Договор и уведомить об этом Клиента в срок, определенный Оператором с учетом условий нормативного акта уполномоченного органа.
  3. **Срок и пределы действия Договора**
     1. Договор вступает в силу в дату присоединения Клиента, как описано в Договоре выше и действует между двумя лицами – Клиентом и Оператором, до даты его расторжения по основаниям, предусмотренным Договором или законодательством Республики Казахстан.
     2. Датой присоединения к Договору является дата подписания Клиентом электронной формы заявления о присоединении к Договору, форма которого приведена в Приложении №1 к Договору, посредством ЭЦП Клиента и при рассмотрении которого Клиенту не было отказано в активации его учетной записи в ИС МПТ. Подписание Клиентом заявления о присоединении к Договору, по форме приведенной в Приложении №1 к Договору, является выражением его безусловного согласия с условиями настоящего Договора и присоединением к нему в целом.
     3. Стороны признают, что электронные документы, подписанные Клиентом посредством ЭЦП, равнозначны документам на бумажном носителе.
     4. Договор заключается на русском, казахском и английском языках. В случае разночтений между текстом Договора на указанных языках, редакция на русском языке имеет преимущественную силу.
  4. **Передача прав по Договору**
     1. Клиент не имеет права без письменного предварительного разрешения Оператора уступать и/или передавать любым способом свои права и/или обязанности по данному Договору, равно как права требования, возникшие на основании или в связи с данным Договором.
     2. Оператор имеет право без разрешения Клиента, но с предварительным его уведомлением за 30 (тридцать) календарных дней, передать/уступить свои права или обязанности полностью или в части, своим аффилированным лицам, а в случае наличия задолженности Клиента – передать права требования по Договору третьим лицам.
  5. **Обработка и распоряжение персональными данными Клиента**
     1. Регистрируясь в ИС МПТ, Клиент также подтверждает свое согласие насбор и обработку Оператором персональных данных Клиента и служебной информации о Клиенте в соответствии сзаконодательством Республики Казахстан, в том числе посредством использования информационных систем, для целей выполнения условий Договора и требований законодательства Республики Казахстан. Размещая любые данные в Карточке товара, Клиент предоставляет Оператору право на сбор, хранение, обработку и анализ таких данных, на использование результатов анализа по своему усмотрению, а также право передавать любые данные в Карточке товара Третьим лицам, в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, межгосударственных и международных договоров.
     2. СогласиеКлиентавключает в себя, в том числе, право Оператора наобработкуперсональныхданных, включая совершение следующих действий: сбор, систематизацию,накопление, хранение, уточнение, копирование, доступ, предоставление, опубликование,редактирование, компоновку данныхбез редактированияих внутреннего содержания,пересылку почтой и электронными способами, передачу, в томчислетрансграничнуюпередачу,передачувгосударственныеучреждениявслучаенеобходимостисовершенияилиподтвержденияюридическихдействийКлиента,обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, для следующих целей:
* предоставления Услуг Клиенту по Договору;
* проведения маркетинговых, аналитических и иных исследований на основе обезличенных данных;
* для выполнения Оператором своих обязанностей и реализации своих прав по Договору, в т.ч. для предоставления третьим лицам возможности исполнения Договора;
* исполнения требований законодательства Республики Казахстан.
  + 1. Согласие на сбор и обработку персональных данных предоставляется Клиентом в период действия Договора. Клиент вправе отозвать согласие на сбор и обработку своих персональных данных путем направления соответствующего уведомления на электронный адрес: mark@ismet.kz.
    2. Оператор принимает все необходимые меры для защиты персональных данных Клиента.

**11. Р**еквизиты Оператора

**Оператор**

АО «Казахтелеком»

Юридический адрес: 010000, г. Нур-Султан, район Есиль, ул. Сауран, дом 12,

БИН 941240000193

Бенефициар: Дивизион информационных технологий - филиал акционерного общества "Казахтелеком"

050004, г. Алматы, Алмалинский район, ул. Чайковского, дом 39

БИН: 060441003301

АО «Народный Банк Казахстана»

ИИК KZ45 6018 8610 0003 3571

БИК HSBKKZKX

КНП 859

КБе 16

**Для нерезидентов**:

Реквизиты в российских рублях:

Бенефициар:

Дивизион информационных технологии филиал АО «Казахтелеком»:

БИН 06044103301

Р/с: KZ31601A861003498811 KБЕ-16

Банк бенефициара:

АО «Народный Банк Казахстана» БИК: HSBKKZKX

г. Алматы, Республика Казахстан, SWIFT: HSBKKZKX

K/с: 30111810100001046516

Банк-корресп.банка Бенеф:

КБ «Москоммерцбанк» (АО), г. Москва, РФ.

ИНН 9909108921

К/с: 30101810045250000951

БИК: 044525951

**Для нерезидентов:**

Реквизиты в долларах США:

Information Technologies Division-affiliated branch of “Kazakhtelecom” JSC

Almaty, Kazakhstan

ACC.# KZ49601A861004642311

JSC Halyk Bank

40 Al-Farabi ave., А26M3K5, Almaty, Kazakhstan

SWIFT: HSBKKZKX

CORR/ACC.# 8900372605

‘BANK OF NEW YORK’

240 Greenwich St, New York, NY 10286, USA

SWIFT: IRVTUS3N

**Для нерезидентов:**

Реквизиты в EUR:

Information Technologies Division-affiliated branch of “Kazakhtelecom” JSC

JSC “Kazakhtelecom”

Almaty, Kazakhstan

ACC. # KZ70601A861004642321

JSC Halyk Bank

Almaty, Kazakhstan

SWIFT: HSBKKZKX

CORR/ACC.# 400886460501

Commerzbank AG

GERMANY, FRANKFURT

SWIFT: COBADEFF

**Приложения:**

Приложение №1. Форма заявления о присоединении к типовому договору предоставления доступа к услугам Единого оператора маркировки и прослеживаемости товаров;

Приложение №2. Описание и характеристики Услуг;

Приложение №3. Порядок технической поддержки Клиентов;

Приложение №4. Регламент эксплуатации ИС МПТ.

Приложение №5. Процедура заказа Клиентом Кодов маркировки ***(данное Приложение №5 применяется для нерезидентов)***

Приложение №1

к типовому договору предоставления

доступа к услугам Единого оператора

маркировки и прослеживаемости товаров (нерезидентам и резидентам)

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Форма

**Заявление**

**о присоединении к типовому договору предоставления**

**доступа к услугам Единого оператора**

**маркировки и прослеживаемости товаров**

**(для нерезидентов и резидентов)**

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(полное наименование индивидуального предпринимателя/юридического лица)

в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя и отчество (при наличии), должность)

действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан полностью и безусловно присоединяюсь к типовому договору предоставления доступа к услугам Единого оператора маркировки и прослеживаемости товаров резидентам и нерезидентам (далее – Договор), который опубликован на интернет-ресурсе: markirovka.ismet.kz.

Подтверждаю и гарантирую, что полностью соответствую требованиям, установленным законодательством Республики Казахстан, регламентирующим правила маркировки и прослеживаемости товаров, а также требованиям, установленным Договором.

С текстом Договора ознакомлен и обязуюсь соблюдать все его положения.

Адрес и реквизиты Клиента:

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование индивидуального предпринимателя/юридического лица |  |
| ИИН/БИН |  |
| Адрес местонахождения (юридический/ фактически адрес) |  |
| р/с: |  |
| Наименование банка: |  |
| КБе |  |
| БИК: |  |
| Контактный телефон: |  |
| Адрес электронной почты: |  |

Приложение №2

к типовому договору предоставления

доступа к услугам Единого оператора

маркировки и прослеживаемости товаров (нерезидентам и резидентам)

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года

**Описание и характеристики Услуг**

Услуги, оказываемые Клиенту, представляют из себя комплекс услуг по эмиссии (формированию), предоставлению Кодов маркировки Клиенту как производителю или импортёру товаров.

В состав Услуг входят следующие сервисы:

1. **Заключение договора и регистрация Клиента в ИС МПТ.** Заключение договора и подача заявки на регистрацию в ИС МПТ происходит онлайн на Интернет-ресурсе с использованием ЭЦП Клиента. После модерации заявки на подключение Клиент получает на указанную им электронную почту уведомление о предоставлении доступа к Услугам.
2. **Пополнение баланса Лицевого счета Клиента.** Клиент переводит деньги на счет Оператора, указанный в договоре с указанием Лицевого счета, зарегистрированного в ИС МПТ. Баланс своего Лицевого счета Клиент может проверить в своем Личном кабинете.
3. **Заказ и получение Кодов маркировки посредством СУЗ**. Клиент посредством СУЗ отправляет в ИС МПТ необходимую информацию для приобретения Кодов маркировки. После эмиссии Кодов маркировки ИС МПТ резервирует на Лицевом счете Клиента сумму, соответствующую количеству эмитированных Кодов маркировки. Кодам маркировки присваивается статус «эмитирован». Кодам маркировки после выгрузки из ИС МПТ присваивается статус «нанесён».
4. **Ввод Кодов маркировки в оборот.** При продаже маркированного товара Клиент отправляет в ИС МПТ информацию о вводе товара в оборот. Ввод в оборот может быть выполнен только для товаров, Код маркировки которых оплачен и имеет статус «нанесён». Если Код маркировки товара имеет статус «эмитирован», то товар не может быть введен в оборот (данное условие применяется для резидентов).
5. **Получение Акта выполненных работ.** По завершении отчетного периода формируется Акт выполненных работ за отчетный период. Акт становится доступен для просмотра и скачивания Клиентом в Личном кабинете Интернет-ресурса Оператора.
6. **Получение Счёта на оплату.** По Заявке Клиента, при необходимости, формируется Счет на оплату суммы аванса за Коды маркировки, указанной Клиентом в Заявке. Счёт на оплату становится доступен для просмотра и скачивания Клиентом в Личном кабинете Интернет-ресурса Оператора.
7. **Получение Акта сверки взаиморасчетов.** По требованию Клиента в Личном кабинете может быть сформирован Акт сверки взаиморасчетов за квартал, указанный Клиентом. Акт сверки взаиморасчетов становится доступным для просмотра и скачивания Клиентом в Личном кабинете Интернет-ресурса Оператора.
8. **Просмотр баланса Лицевого счета и данных о полученных Кодах маркировки в Личном кабинете.** В Личном кабинете в ИС МПТ Клиент может просматривать данные о балансе своего Лицевого счета, о полученных Кодах маркировке и об их статусе оплаты.
9. **Консультационные услуги по ИС МПТ.** Клиент может получить общую информацию по маркировке и прослеживаемости товаров, а также информацию о способах использования ИС МПТ на интернет-ресурсе Оператора по адресу markirovka.ismet.kz, в Руководстве пользователя ИС МПТ, а также в контакт-центре Оператора по телефону 8 800 080 6565 и электронному адресу mark@ismet.kz.

Приложение №3

к типовому договору предоставления

доступа к услугам Единого оператора

маркировки и прослеживаемости товаров (нерезидентам и резидентам)

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года

**Порядок технической поддержки Клиентов**

1. Клиент имеет право обратиться в Службу поддержки Оператора доступным способом:
   1. Телефонный звонок в колл-центр по номеру: 88000806565
   2. Электронное письмо на адрес службы поддержки: mark@ismet.kz
2. Сотрудник Службы поддержки Оператора выполняет следующие действия:
   1. Регистрирует заявку Клиента и сообщает Клиенту по электронной почте регистрационный номер обращения.
   2. Консультирует Клиента по вопросу обращения.
   3. В случае наличия технической сложности для удовлетворения запроса Клиента передает заявку Клиента для разрешения следующей линии технической поддержки.
   4. При необходимости процесс удовлетворения запроса Клиента может быть отложен на время, определенное для разрешения вопроса в соответствии с регламентом решения вопросов подобной категории, и как определено в п.4 настоящего Приложения.
3. В обязанности сотрудника Службы поддержки Оператора входят также следующие действия:
   1. оперативный контроль прохождения заявок с момента регистрации до момента закрытия;
   2. информирование Клиентов о ходе решения инцидента/запроса на услуги, если заявка осталась нерешенной в течение срока, установленного пунктом 4 настоящего Приложения;
   3. консультационная поддержка при обращении Клиентов по телефону и любым другим каналам связи;
   4. подготовка ответов на обращения поступившим по электронной почте или любым другим каналам связи;
   5. регистрация обращения Клиента с обязательным направлением на электронную почту Клиента регистрационного номера обращения.
4. Регламент работы технической поддержки и временных характеристик удовлетворения запросов Клиентов должен соответствовать следующим показателям:
   1. Заявки принимаются круглосуточно, без перерывов и выходных.
   2. В условиях недоступности контакт-центра прием заявок продолжается по электронной почте или путем обращения на портал Службы поддержки.
   3. Обработка заявок происходит в рабочее время[[3]](#footnote-3), согласно внутреннему распорядку соответствующих подразделений.
   4. Время решения[[4]](#footnote-4) заявки устанавливается согласно следующей системы приоритетов:
      1. Высокий – не более 4х часов;
      2. Средний – не более 8х часов;
      3. Низкий – не более 24х часов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Приоритет | Описание | Характеристика Инцидента |
| Высокий | Нарушена Работоспособность ИС МПТ или не работает функциональность ИС МПТ, реализующая Критические бизнес-процессы | - Недоступность ИС МПТ для авторизации;  - Не работает функция заказа и эмиссии Кодов маркировки |
| Средний | Сбои в ИС МПТ, в том числе существенно влияющие на работоспособность ИС МПТ | - Задержка в эмиссии;  - Проблемы с передачей прав владения на товары;  - Нет возможности агрегировать Коды маркировки. |
| Низкий | Сбои, задержки, ошибки в работе ИС МПТ, не влияющие существенно на производственные процессы Клиентов;  Нарушена работоспособность вспомогательных приложений, при этом основные бизнес-процессы, реализованные в ИС МПТ, работоспособны. | Инциденты, не классифицированные как Высокий и Средний. |

Приложение №4

к типовому договору предоставления

доступа к услугам Единого оператора

маркировки и прослеживаемости товаров (нерезидентам и резидентам)

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года

**Регламент эксплуатации ИС МПТ**

1. При использовании ИС МПТ Клиент обязан:
   1. Соблюдать положения законодательства Республики Казахстан, Договора и настоящего Регламента.
   2. Предоставлять при регистрации достоверные, полные и актуальные данные, следить за их актуализацией.
   3. Информировать Оператора о несанкционированном доступе к учетной записи и/или о несанкционированном доступе и/или использовании пароля и логина Клиента, если Клиенту стало известно об этом.
   4. Не предоставлять доступ другим третьим лицам к собственной учетной записи или к отдельной содержащейся на ней информации в случае, если это может привести к нарушению законодательства Республики Казахстан и/или Договора и/или настоящего Регламента, иных правовых актов Оператора.
   5. Не использовать без разрешения Оператора автоматизированные скрипты (программы) для сбора информации из ИС МПТ и/или взаимодействия с ИС МПТ и ее сервисами.
   6. Любым способом, например, путем обмана, злоупотребления доверием, взлома и прочее, не пытаться получить доступ к логину и паролю других Клиентов.
   7. Не осуществлять незаконные сбор и обработку персональных данных других Клиентов.
   8. Не осуществлять (не пытаться получить) доступ к каким-либо ресурсам и/или сервисам иным способом, кроме как через интерфейс, предоставленный Оператором.
   9. Клиент несет ответственность за достоверность любых данных, передаваемых в ИС МПТ через ввод посредством пользовательского интерфейса или через автоматический ввод информационными системами Клиента при помощи API ИС МПТ.
   10. В случае несогласия Клиента с настоящим Регламентом или его изменениями, равно как и с Договором, Клиент обязан отказаться от использования ИС МПТ (использования ресурсов и сервисов).

Приложение №5

к типовому договору предоставления

доступа к услугам Единого оператора

маркировки и прослеживаемости товаров (нерезидентам и резидентам)

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года

**Процедура заказа Клиентом Кодов маркировки**

***(данное Приложение №5 применяется для нерезидентов)***

1. В целях получения Кодов маркировки, как предусмотрено п.4.1.5. Договора, Клиент направляет Оператору Заявку Клиента посредством Терминала доступа или СУЗ в течение срока действия Договора.

2. В момент предоставления Заявки Клиента, Оператором формируется счёт на оплату (инвойс), который направляется Клиенту для оплаты. Размер и периодичность внесения платежей определяется Клиентом самостоятельно, исходя из количества Кодов маркировки, необходимых Клиенту для непрерывного производственного процесса, в рамках которого наносится Средство идентификации. В счёте на оплату (инвойсе) указывается сумма платежа в тенге или в долларах США, евро или российских рублях с учётом условий пункта 6.4. Договора.

3. Счёт на оплату (инвойс) направляются в обслуживающий Оператора банк для целей увеличения суммы валютного договора на сумму счёта (инвойса).

4. После оплаты Клиентом, сумма денег поступает на валютный текущий банковский счёт Оператора.

5. После конвертации обслуживающим банком в тенге деньги зачисляются на счёт Оператора в тенге и отражаются на балансе Лицевого счёта Клиента.

Appendix №2 to the Order

of “Kazakhtelecom” JSC dated

from “13” July 2022 year No. 156

Standard Contract for   
providing access to the services

of the Sole operator for marking and traceability of goods (for non-residents and residents)

**Nur-Sultan city 20\_\_ year**

This Standard Contract for Providing Access to the Services of the Sole Operator for Marking and Traceability of Goods hereinafter referred to as the “Contract”, defines the terms and procedure of providing access to the services of the Sole Operator for Marking and Traceability of Goods by **“Kazakhtelecom” Joint Stock Company**, hereinafter referred to as the “Operator”, acting on the basis of the Resolution No. 95 of the Government of the Republic of Kazakhstan dated March 3, 2020, to the person acceded to this Contract, hereinafter referred to as the “Client”, who is a non-resident or resident of the Republic of Kazakhstan. Hereinafter the Operator and the person acceded to the Contract shall be referred to as the “Parties” when referred to jointly, and individually as specified above (Operator, Client) or as a “Party”.

**1. Terms and Abbreviations**

1.1. For the purposes of the Contract, except as set forth above in the Preamble to the Contract, capitalized terms/abbreviations shall be used with the following meaning:

1.1.1. **Client Application** means an application for the issue and receipt of Marking Codes / Identification Tools, generated by the Client using the data formats posted on the Operator's Internet resource, and sent to the Operator through the OMS or through the Access Terminal in the Personal Account.

1.1.2. **The Information System for the Marking and Traceability of Goods (IS MTG)** is an organizationally ordered set of information and communication technologies, service personnel and technical documentation that implement certain technological actions through information interaction and are designed to solve specific functional problems, developed in order to provide information support for the processes of labeling goods with means of identification and their further traceability in the process of turnover.

1.1.3. **Marking Code** is a combination of the product identification code and the verification code generated by the Operator for the purposes of identifying the secondary (outer or consumer), in the absence of primary packaging of medicinal products in accordance with the requirements provided for by the Labeling Rules.

1.1.4. **Verification Code** is a sequence of characters formed as a result of cryptographic transformation of the Goods Identification Code, and which allows to detect the falsification of the identification code.

1.1.5. **Product identification code (unique product identifier)** is a combination of the GTIN product code and the individual serial number of the product, unique for each individual product unit (consumer package of medicines).

1.1.6. **Labeling Rules** is a regulatory legal act approved in accordance with the legislation of the Republic of Kazakhstan, regulating the relationship between market entities and the Operator in the course of labeling and traceability of goods on the territory of the Republic of Kazakhstan.

1.1.7. **Accounting period** is a calendar month in which the Services were rendered.

1.1.8. **Internet resource of the Operator** is an Internet resource on the Internet located at: markirovka.ismet.kz (ismet.kz).

1.1.9. **Order Management Station (OMS)** is a server application that provides the Client with an interface for creating, sending to the Operator and receiving the result of processing the Client's Applications by the Operator.

1.1.10. **Means of identification** is a marking code in a machine-readable form, presented in the form of a two-dimensional matrix barcode, formed in accordance with the requirements provided for by the legislation of the Republic of Kazakhstan, for application to consumer packaging of goods.

1.1.11. **Access Terminal** is an interface of the IS MTG, which allows the Client to access the interaction with the IS MTG, subject to identification by means of EDS in the Personal profile.

1.1.12. **Services** ( where one unit of Services is specified in the text of the Contract, the term **“Service”** shall be used) – a set of services on the issue (formation), provision of the Marking Codes in the form of Identification Tools or in CSV or other formats to the Client, as well as on ensuring traceability of the Marking Codes contained in the Identification Tools applied to the goods through IS MTG, in accordance with the legislation of the Republic of Kazakhstan, other applicable international contracts and agreements. The Service is considered rendered from the moment the Client is provided with the Marking Code, converted by the Client into a Means of Identification and assignment of the Status of the code “applied”.

1.1.13. **Client** – a person who has joined to this Contract and who manufactures medicines or imports medicines into the territory of the Republic of Kazakhstan.

1.1.14. **Contract for connection to IS MTG** – a standard Contract on connection to IS MTG previously concluded between the Operator and the Client.

1.1.15. **The status of the code is “issued”** – the cases when the IS MTG has carried out the issuance of the Marking Code.

1.1.16. **Status of the code “applied, not paid”** – the status when IS MTG issued the Marking Code and the Identification Tool containing such a code is applied to the Client's goods, but the Operator's Services have not yet been paid for. In such a situation, if information about the product is checked through the IS MTG, the system will not confirm the data about the product.

1.1.17. **Status of the code “executed, not paid” -** the status when IS MTG has issued a Marking Code containing such a code. The identification tool is applied to the Client's goods, and the Operator's Services are paid. In such a situation, if information about the product is checked through the IS MTG, the system will confirm the data about the product.

1.1.18. **Electronic Digital Signature** (**EDS**) **–** a set of electronic digital symbols created by means of an electronic digital signature, confirming the authenticity of an electronic document, its belonging, and the immutability of the content.

1.1.19. **Personal Profile** – a section of the Operator’s Internet resource accessible to an authorized user, designed to manage Services and remote interaction between the Operator and the Client.

1.1.20. **The Client's Personal Account** - an analytical accounting document of the Operator, designed to account for the volume of Services rendered, receipt and expenditure of funds deposited by the Client to pay for Services.

1.1.21. **Equipment** – technical means used by the Client to interact with the IS MTG.

1.1.22. **Hardware and software system (hereinafter referred to as a HSS)** - is a set of software and hardware used together to solve problems of a certain type.

2. Subject of the Contract

2.1. This Contract is a contract of adhesion in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan. The terms and conditions of this Contract shall be established by the Operator independently, in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan, and shall be accepted by the Client not otherwise than by acceding to this Contract in its entirety. The text of this Contract is a public offer.

2.2. The Operator, by processing the Client's Requests sent through the Access Terminal or OMS, provides Services to the Client, and the Client accepts and pays for Services in accordance with the terms of this Contract. The result of the Services shall be the transfer to the Client of the Marking Code converted to the Identification Tool or CSV format or other formats.

2.3. The place of provision of the Services is the territory of the Republic of Kazakhstan

**3. Terms of Service**

3.1. The Operator, as a person defined by the legislation of the Republic of Kazakhstan, as a Sole operator of marking and traceability of goods, organizes the provision of Services to the Client.

3.2. Services are provided on the basis of full advance payment (advance) by the Client. Until the moment of issue, the Client is obliged to provide a sufficient amount of money on the Client's Personal Account, which will form the balance of this personal account. At the time of receipt of the report on the application of the Identification Means, the Operator (automatically in the IS MTG) will compare the balance of the Client's Personal Account and the number of applied identification means. Accounting for funds on the Client's Personal Account is carried out by the Operator through the IS MTG or its components, as well as additional programs.

3.3. After the issue of the Marking Codes is completed, the Marking Codes become available for downloading (uploading) by the Client, the downloading of the Marking Codes is possible in the Identification Tool format or in CSV format or in another format.

3.4. If there is enough money on the Client's Personal Account to pay for the Services, the application report is sent by the Client, accepted by the Operator and the money is debited from the Client's Personal Account in favor of the Operator. Marking codes receive the status "applied".

3.5. If, according to the accounting data on the Client's Personal Account, the amount of money is not enough to pay for the Services, the drawing report is sent by the Client and accepted by the Operator. Money is debited from the Client's Personal Account for a sufficient number of codes for payment, which are assigned the status "applied". Marking codes, for which there is not enough money on the Client's Personal Account, receive the status “applied, not paid”. Refusal to take further actions with Marking Codes with the status “applied, not paid” can under no circumstances be regarded as a violation of the terms of the Contract and / or the legislation of the Republic of Kazakhstan, and the Operator will under no circumstances be liable for such a refusal to provide the Services.

3.6. If, according to the accounting data on the Client's Personal Account, the amount of money exceeds the amount necessary to pay for the Services, the amount of such excess remains on the Client's Personal Account to pay for subsequent Services.

3.7. In order to provide access to the Services, the Client shall conclude in advance with the Operator a Contract for connection to the IS MTG, and accordingly fulfill the terms of the Contract for the connection to the IS MTG.

3.8. The responsibility for confirming the payment lies with the Client, however, the Operator will make every reasonable effort to record the money received from the Client and instructions on the use of the balance that the Client has on the Client's Personal Account.

3.9. If there is an amount on the Client's Personal Account in the amount necessary to pay for the Services, the Operator grants the Client the right to access the Services, which is confirmed by the information on the status of the Client's Personal Account displayed in the Personal Account.

3.10. The term for the provision of the Services is from the date of conclusion of the Contract until the date of its termination by the Parties (according to subparagraphs 4.1.1, 4.3.1, and paragraph 10.4 of the Contract).

3.11. In case that the Client has not used the Services within one calendar year from the date of advance payment, the payment made by the Client to the Operator will be returned to the Client at the request of the Client. With the return of the advance payment, this Contract is considered terminated, and the Client's Personal Account will be closed, which does not require any additional or prior notifications, consents, permissions of the Client, and if such notifications, consents, permissions are required in accordance with the legislation of the Republic of Kazakhstan, The Parties acknowledge that by signing this Contract, the Client provided them.

3.12. Services are provided exclusively within the limits of the advance payment of the Client.

3.13. All banking expenses incurred on the territory of the Republic of Kazakhstan are paid by the Operator, and banking expenses incurred outside the territory of the Republic of Kazakhstan are paid by the non-resident Client (this condition applies to non-residents).

3.14. The Operator is not responsible for the safety of the Marking Codes provided to the Client from the moment the Client gains access to them, that is, gaining access to the Marking Codes through the Personal Account, as well as at the time of uploading (downloading) the Marking Codes in the Identification Tools format or in CSV format, or otherwise format by the Client through the Personal Account, as well as for the process of applying and subsequent reading of the Identification Tools, including errors, including, but not limited to, physical damage to the Marking Code carrier and the consequences associated with these processes. The moment of transferring the Marking Codes to the Client is the moment when the Client, using the identification provided by the IS MTG, got access to the Marking Codes, including for the purposes of downloading (uploading) from the IS MTG.

4. Rights and Obligations of the Parties

**4.1. The Client has the right to:**

4.1.1. withdraw from the Contract unilaterally out of court, if there is no need to connect to the IS MTG, in the manner prescribed in paragraph 10.4. of the Contract.

4.1.2. in case of cancellation of the Contract due to a material violation by the Operator of the terms of the Contract, demand only and exclusively compensation for the damage caused (actual damage), return of the unused part of the advance received by the Operator. At the same time, bank expenses for the return of the unused part of the advance amount to the non-resident Client that occurred on the territory of the Republic of Kazakhstan are paid by the Operator, and bank expenses for the return of the unused part of the advance amount to the non-resident Client that occurred outside the territory of the Republic of Kazakhstan are paid by the Client;

4.1.3. in the process of receiving Services, check their compliance with the terms of the Contract, as well as the characteristics and description specified in Appendix No. 2 to the Contract;

4.1.4. in case of detection of deficiencies (defects, inconsistencies) in the process of rendering Services, demand their elimination in the manner and terms specified in Appendix No. 3 to the Contract;

4.1.5. to send the Client’s Requests to the Operator via the Access Terminal or the OMS during the term of the Contract;

4.1.6. download (upload) the Marking Codes from the IS MTG (both converted to the Means of Identification and received via API or in CSV or other formats) and ensure application of the Marking Codes converted to the Means of Identification to the secondary packaging of the medicinal product, and in its absence – to the primary packaging, within 365 (three hundred sixty-five) calendar days from the date of receipt of the corresponding Marking Codes.

4.1.7. to demand the fulfillment of the terms of the Contract, and in case of their violation – the elimination of the violation and, in case of non-elimination of the violation, compensation for the damage caused (real damage) from the Operator.

**4.2. The Client undertakes to:**

4.2.1. timely accept and pay for Services on the terms established by the Contract;

4.2.2. fill in the Client's Applications using the formats posted on the Operator's Internet resource;

4.2.3. comply with the terms of the Contract, the contract for connection to the marking information system and the Marking Rules;

4.2.4. make timely payment for the Services, sign relevant acts or submit claims about the quality and composition of the Services (if any);

4.2.5. provide information necessary to fulfill the terms of this Contract and (or) the legislation of the Republic of Kazakhstan, no later than 1 (one) business day from the date of receipt by the Client of the relevant request from the Operator;

4.2.6. fulfill in good faith the obligations established by the Contract, as well as the norms provided for by the legislation of the Republic of Kazakhstan in the field of marking of goods;

4.2.7. independently bear responsibility to third parties, for the damage caused by the actions or inactions of the Client (his employees, affiliates), independently compensate the damage, losses caused, fully protect the Operator from any claims, suits, etc.;

4.2.8. store Identification Tool (copies in electronic form) for a 5 (five) year period, which may be shortened or limited by the Operator unilaterally, in accordance with the requirements of the legislation of the Republic of Kazakhstan;

4.2.9. timely apply the Marking Codes converted into Identification Tool to the secondary packaging of the goods, and in its absence – to the primary packaging, in accordance with the Marking Rules.

4.2.10. In the event that, in accordance with the current legislation of the Republic of Kazakhstan, the Operator has an obligation to collect or provide the state authorities of the Republic of Kazakhstan with additional information regarding the Client, both in connection with countering the legalization of proceeds from crime, and in connection with other illegal or suspicious activities , then the client, at the first request of the Operator and within a period not exceeding 3 (three) business days from the date of receipt of the request of the Operator, will provide the Operator with such requested information, while the Client waives any means of legal protection from the performance of this obligation.

**4.3. The Operator has the right to:**

4.3.1. refuse to execute the Contract unilaterally, followed by mandatory notification of the Client by means of communication specified in the Contract, including through the Personal Profile, and posting information on the termination of this Contract on the Operator's Internet resource, in the following cases:

a) in case of repeated violation of the essential terms of the Contract by the Client;

b) in the case when the Client has not submitted the Client's Application within one year from the date of conclusion of the Contract;

c) in case of cancellation, change of the Rules of marking of medicines or appointment of another Sole Operator of marking and traceability of goods;

d) as well as in other cases provided for by the legislation of the Republic of Kazakhstan;

4.3.2. receive from the Client the information necessary for the fulfillment of the terms of this Contract and (or) the legislation of the Republic of Kazakhstan, no later than 1 (one) business day from the date of receipt by the Client of the relevant request from the Operator;

4.3.3. demand timely payment of Services from the Client;

4.3.4. demand the Client to ensure the safety of marking codes, Means of identification and protection of equipment and HSS, networks from unlawful interference (penetration) of third parties;

4.3.5. if necessary, make changes to this Contract unilaterally, provided that such changes are necessary for the proper provision of the Services under the Contract and/or to bring it into compliance with the laws of the Republic of Kazakhstan, by sending a relevant notice in the Personal Profile no later than 20 (twenty) business days before the effective date of the changes;

4.3.6. demand from the Client to fulfill the conditions of the Contract, and in case of their violation – to eliminate the violation and in case of failure to eliminate the violation – to compensate the caused real damage;

4.3.7. in case of insufficient balance to pay for the issue of Marking Codes, refuse to provide Services;

4.3.8. involve third parties without the consent, permission, or notification of the Client to fulfill obligations under the Contract, while the Operator is responsible to the Client for the actions of such attracted third parties as for their;

4.3.9. interrupt the provision of the Services if it is, in particular, due to the inability to use the information and transport channels that are not the sole resources of the Operator, or the action and/or inaction of third parties, if it directly affects the IS MTG operation, including in an emergency situation. The Operator shall not be liable to the Client and shall not compensate the Client for any losses and/or lost profits, including those incurred by the Client and/or third parties due to delays, interruptions in the IS MTG operation, and inability to fully use the IS MTG, arising from the above circumstances, provided that the relevant confirmation of the impact and/or existence of these circumstances from the state authorities or competent persons and organizations is provided.

**4.4. The Operator undertakes to:**

4.4.1. organize the provision of Services of proper quality to the Client, usual for such Services, within the terms and conditions stipulated by the Contract and the Marking Rules;

4.4.2. organize the provision of Services to the Client, in the amount requested by the Client through the Client's Application, provided that the Client makes an advance payment in due amount;

4.4.3. if the Client identifies deficiencies (defects, inconsistencies) that have arisen due to the fault of the Operator during the provision of Services, eliminate all identified deficiencies (defects, inconsistencies) at their own expense in the manner and terms specified in Appendix No. 3 to the Contract, or make a corresponding reduction in the cost of Services, or extend the period of their provision;

4.4.4. form, in accordance with the Requests of the Client, the Marking Codes and provide them both converted to the Means of Identification and via API, in CSV format or other applicable formats, via the Access Terminal or OMS.

4.4.5. ensure, in accordance with the terms of this Contract and/or the requirements established by the Marking Rules, the registration (inclusion) in the IS MTG of information received from the Client;

4.4.6. refuse to issue Marking Codes to the Client/Means of identification in cases established by the legislation of the Republic of Kazakhstan and this Contract;

4.4.7. fulfill in good faith the obligations established by the Contract and the Marking Rules;

4.4.8. keep the Marking Codes for a 5 (five) year period, which can be reduced on the basis of the current legislation of the Republic of Kazakhstan.

**5. Application and Guarantees**

**5.1. The Client declares and guarantees that:**

5.1.1. he/she has all necessary rights and authorities to conclude and execute the Contract;

5.1.2. enters into the Contract voluntarily, and the Client:

a) is fully acquainted with the terms of the Contract;

b) understands the subject and conditions of the Contract, as well as the meaning and consequences of their actions in relation to the conclusion and execution of the Contract;

5.1.3. indicated reliable data, including his/her personal data, when submitting an application for accession to the Contract, the form of which is given in Appendix No. 1 to the Contract;

5.1.4. the use of the Services shall be carried out exclusively in accordance with the Contract, and shall not violate the legal rights of third parties, including copyright and confidentiality of personal data.

**5.2. The Operator assures and guarantees that:**

5.2.1. it has all the necessary rights and permissions to provide Services under the terms of the Contract;

5.2.2. the provision of Services to the Client shall be carried out in a timely and appropriate manner;

5.2.3. does not and will not carry out actions/omissions that have led or may lead to restriction of the Client's access to the relevant commodity market of the Republic of Kazakhstan, prevention or restriction and elimination of competition, including such actions as:

1. applying different prices or different conditions to the Operator’s Clients;
2. conditioning or imposing the conclusion of a Contract by accepting additional obligations by the Client, which by their content or according to business practices do not relate to the subject of this Contract;
3. unjustified refusal to perform this Contract or to provide Services to individual Clients if there is an opportunity to provide Services under the Contract at the time of filing the Application;
4. unjustified interruption or termination of the provision of Services for which there is demand or Client Requests, if there are opportunities and technical readiness to provide Services under the Contract;
5. imposing economically or technologically unreasonable conditions on the Client that are not related to the subject of this Contract;
6. creating obstacles to the Client's access to the commodity market or exit from the commodity market;
7. economically, technologically or otherwise unjustified setting of different prices (tariffs) for the same Services, creating discriminatory conditions.

6. Cost and Payment Procedure

6.1. The amount of the fee for the provision of Services (for each product with an individual Identification Tool) is 2,4 Tenge for 1 (one) Marking Code and its traceability, excluding value added tax (hereinafter - VAT) for secondary packaging (if it is absent for primary) medicines.

VAT in the amount stipulated by the tax legislation of the Republic of Kazakhstan is paid in excess of the cost of one Marking Code (Identification Means). Settlements under the Contract are made in Tenge.

6.2. Due to the fact that the maximum tariffs for Services are established by the legislation of the Republic of Kazakhstan, if there is a change in the legislation of the Republic of Kazakhstan in this part, the amount of the fee can be changed by the Operator unilaterally, with notification to the Client by placing an announcement on the Operator’s Internet resource and (or) sending a notification in the Personal Profile no later than 20 (twenty) working days before the date of the fee change.

6.3. Payment for Services shall be carried out by transferring the Client to the Operator of the money recorded on the balance of his/her Personal Account. Replenishment of the Personal Account shall be carried out by the Client by making payments to the Operator’s Bank Current Account specified in the Contract, as well as through supported payment systems. The Client's personal account shall be replenished after the money is credited to the Operator’s account. In case of receipt of money on weekends or holidays, crediting to the Client's Personal Account takes place on the first working day.

6.4. Accounting for money on the personal account of the Client is carried out in Tenge. If the Client pays in US dollars, euros or Russian rubles, the money received by the Operator will be converted into Tenge at the exchange rate set by the Operator's servicing bank on the day of conversion. The received amount in Tenge will be credited to the balance of the Client's Personal Account ***(this paragraph applies to non-residents).***

6.5. Considering that contracts with non-residents are subject to currency control measures, the Client will take the necessary measures to ensure that there is a sufficient amount of money on the balance of his personal account. The Operator is not responsible for the delay in transferring money by the servicing bank to the Operator's currency accounts in connection with the implementation of currency control measures ***(this paragraph applies to non-residents).***

6.6. The procedure for requesting Marking Codes by the Client in accordance with this Contract is specified in Appendix No. 5 to the Contract (***this paragraph applies to non-residents***).

6.7. The amount and frequency of payments shall be determined by the Client independently, based on the number of Marking Codes required by the Client for a continuous production process, within which an Identification Tool is applied.

6.8. The Service is considered rendered from the moment the Client is provided with the Marking Code, converted by the Client into a Means of Identification and assignment of the Status of the code “applied”. To obtain such a status, the Client is obliged to send a notification (report) on the application of the Identification Means converted from the corresponding Marking Code to the packaging of the goods. The Operator writes off money from the Personal Account immediately before or in the course of assigning the Status code “applied”.

6.9. At the end of each Settlement Period, namely no later than the 7th (seventh) day of the month following the Settlement Period, the Operator submits to the Client an act of work performed / services rendered for signing and sends an invoice. At the request of the Client, but not more than once a quarter, the Operator provides a reconciliation report in the manner specified in clause 6.11 of the Agreement.

In the Act of Completion/Services Provided for the Settlement Period, the following data shall be specified:

* + 1. number of Identification Tools for which the Service is deemed to be rendered by the Operator;
    2. the cost of identification Tools, the service for which is considered to be provided by the Operator;
    3. the total volume of Services rendered during the Billing period.

6.10. The Reconciliation Report shall contain the following data:

1. the balance of unused money at the beginning of the Billing period;
2. the amount of money transferred in favor of the Operator during the Billing Period;
3. volume (cost) of Services rendered during the Billing period;
4. adjustment of the cost of Services rendered;
5. the balance of unused money at the beginning of the Billing period;

6.11. Acts of work performed/services rendered and reconciliation certificates are signed with an EDS, generated and transmitted to the Party in electronic form through electronic document management in the Operator's databases. Acts of work performed / services rendered and reconciliation certificates are drawn up in paper form with the provision of supporting documents in the following cases:

6.11.1. the inability of the person who holds the EDS key certificate to sign EDS documents due to the temporary disability of such a person;

6.11.2. revocation of the EDS key certificate, in the period from the date of revocation of the existing EDS key certificate and until the date of receipt of a new EDS key certificate, provided that there are no other EDS certificate holders.

A non-resident client undertakes to issue a new EDS key certificate within 30 (thirty) working days from the date of revocation of the previous EDS key certificate.

A resident client undertakes to issue a new EDS key certificate within 3 (three) working days from the date of revocation of the previous EDS key certificate.

6.12. The Client, within 5 (five) working days from the date of receipt of the act of completed work / services rendered and the reconciliation certificate, is obliged to sign these documents and transfer them to the Operator in the manner prescribed by paragraph 6.11 of the Contract, or provide a reasoned refusal to sign them. If the Operator fails to receive the certificate of completed works/services rendered and the reconciliation certificate signed by the Client within the specified period, provided that the Client has not sent a reasoned refusal to sign them, within the period specified in this paragraph, the Services are considered rendered, and the acts signed by the Client and valid (which are sufficient bases for the Operator to issue the corresponding invoice).

6.13. Primary accounting documents shall be generated for the Billing Period without breakdown by Client Requests and advance payments made. In case of disputes and at the request of the Client, the Operator undertakes to provide a detailed report for the Billing Period indicating the following data:

1. Product Name;
2. Product Codes (GTIN);
3. the number of issued Marking Codes provided to the Client based on the Client's Requests.

6.14. The Personal Account reflects information relevant to the current date on the money paid as an advance payment (advance), on the cost of the Services provided, as well as information on the balance of unused money.

6.15. If the Client requests a refund of the unused amount of the advance, the Operator shall consider such an appeal within no more than 15 (fifteen) calendar days and provide a response. The Client cannot be refused a refund if there is no debt to the Operator and/or the Client's Application is not executed.

6.16. The return of the unused amount of the advance under the foreign exchange agreement is carried out by converting Tenge into US dollars, euros or Russian rubles at the exchange rate set by the Operator's servicing bank on the day of converting the return of funds (***this paragraph applies to non-residents***).

7. Liability of the Parties

7.1. In case of non-fulfillment or improper fulfillment of their obligations under this Contract, the Parties shall be liable in accordance with the legislation of the Republic of Kazakhstan and the Contract.

7.2. If the Services are not provided and/or Services of inadequate quality are provided, the cost of such Services shall be compensated to the Client within 5 (five) working days from the date of signing by the Parties of the relevant defective act by returning the corresponding amount to the Client’s Personal Account. Services cannot be considered Services of inadequate quality if they meet the characteristics and description specified in Appendix No. 2 to the Contract.

7.3. In case of delay in the provision of Services and lack of response to the Client's requests, within the time limits set by Appendix No. 3 to the Contract, the Operator reimburses the Client only for the damage caused (real damage) by crediting money to the Client’s Bank Current Account specified in the Application for Accession to the Contract, or by crediting money to the Client's Personal Account as payment for the subsequent Services of the Operator under this Contract, no later than 20 (twenty) working days from the date of receipt of such a request from the Client.

7.4. The Operator does not reimburse the Client for lost profits.

7.5. The Client does not bear any other liability, except for the one provided for by the legislation of the Republic of Kazakhstan, this Contract, and his liability is limited to the amount of real damage caused, except for the cases provided for by the Contract and (or) the Contract for connection to the IS MTG.

7.6. The Operator does not bear any other liability not provided for by this Contract, except in cases provided for by the legislation of the Republic of Kazakhstan, and its liability is limited to the amount of damage caused (real damage). The Operator is not responsible if the transfer of Marking Codes to the Client/Identification means are impossible as a result of interruptions in the operation of Internet connections, communication lines, communication channels and such a reason is confirmed by the relevant authorized bodies or competent persons and organizations in accordance with the provisions of paragraph 4.3.9. of the Contract. The Operator is not responsible if the transfer of Marking Codes /Identification Means to the Client is impossible as a result of interruptions in the operation of hardware or software owned by the Client, not owned by the Operator and/or due to the influence of circumstances beyond the control of the Operator.

7.7. The operator is not responsible for:

1. damages incurred by the Client, if the fulfillment of obligations by the Operator is impossible due to circumstances for which the Client is responsible;
2. due to unpreparedness of the Software/Hardware of the Client for the information interaction with the Access Terminal/MSP and/or IS MTG in accordance with the requirements set forth in the Contract;
3. full or partial interruptions in the provision of Services related to unscheduled replacement of equipment, software or other emergency work caused by the need to maintain the operability and development of the Operator’s technical means, provided that the Client is immediately (from the moment it became known) notified in advance of such work;
4. possible undesirable consequences for the Client arising from incorrect following by the Client of the Operator’s instructions received by him/her by e-mail and/or by telephone consultation with the Operator;
5. ensuring the security of the Client’s equipment and software used by him/her to receive Services;
6. the content of information transmitted (received) by the Client to the Operator when using the Services;
7. in case of power supply failures that do not depend on the Operator;
8. the lost profit of the Client resulting from the use of the Services;
9. possible undesirable consequences for the Client arising from the provision of Services to the Client.

7.8. Each of the Parties independently and at its own expense ensures the security of its own (owned or rented, leased or used on other legal bases) HSS and / or equipment, Access Terminal, information systems, equipment, networks, data storages involved in the information technology interaction within the framework of the Contract, and independently bears the risks associated with unauthorized access of third parties to such HSS and / or Equipment (including computer equipment (computer, laptop, tablet)), and information systems. The delimitation point is the interface provided by the OMS. The Operator is responsible for the operation of the OMS and the Access Terminal, while the Client is responsible for messages and other processes from the Client's interface.

8. Force majeure circumstances

8.1. Neither Party is liable for non-performance or improper performance of any obligations under the Contract, if such non-performance or improper performance is caused by force majeure circumstances that the Party could neither foresee nor prevent by reasonable measures.

8.2. The Parties define force majeure circumstances as including, but not limited to: volcanic eruptions and their consequences, floods, fires, storms, hurricane winds, tornadoes, earthquakes, wars, epidemics, pandemics, riots, insurrections, revolutions, unrest, disturbances, nationalizations, withdrawals for state needs, issuance of regulatory legal or other binding acts, falling of aircrafts, including satellites, rocket launchers, fuel tanks and their debris, meteorites falling, lightning, including balloons and criminal acts of persons other than employees of the Parties, as well as failures, critical errors in electronic systems/networks of central, national and other banks other circumstances preventing banks to make payments, as well as weather conditions, technical malfunctions, power outages, global outages in the Kazakhstan and international segments of the Internet, failures caused by hacking and DOS-attacks, as well as other illegal actions of third parties, strikes, work stoppages and other similar events, decisions of trade unions that prevent air carriers, road, rail carriers, other service providers necessary to fulfill obligations under the Contract, as well as other circumstances which do not allow them timely fulfill their obligations to the Party. Force majeure circumstances are not any actions caused by negligence or fault of the Parties, their authorized persons, employees, agents, as well as affiliated persons.

8.3. The Party subjected to force majeure shall be obliged to notify the other Party within 5 (five) working days on the nature, type, expected duration of the force majeure, as well as on the performance of which obligations under the Contract it prevents, and provide evidence of the occurrence of such circumstances. In the absence of notification, the Party who has been subjected to force majeure may not further invoke force majeure as a basis to release it from liability. If force majeure circumstances prevent the dispatch of such notification, it must be sent by the Party on the working day following the day of the end of the force majeure circumstances.

8.4. The term of performance of the obligations of the Parties under the Contract shall be suspended for the duration of force majeure circumstances and is resumed from the date of their termination. Accordingly, the Parties hereby confirm that, without an additional agreement between the Parties, force majeure circumstances do not terminate the obligations of the Parties under the Contract, but only suspend the deadlines for their Contract, and upon the termination of the impact of force majeure circumstances, the Parties will continue to fulfill obligations under the Contract in accordance with and on the terms set forth therein.

8.5. Proof of the presence of force majeure circumstances is a certificate issued by the authorized body of the Republic of Kazakhstan by another authorized organization, including the National Chamber of Entrepreneurs of the Republic of Kazakhstan “Atameken”. Well-known facts shall not be subject to proof and the Parties have no obligation to notify each other about them.

8.6. In case of force majeure circumstances within 30 (thirty) days, the Parties may, at the suggestion of one of the Parties, agree on further terms of validity and/or the possibility of termination of the Contract.

**9. Claims and dispute resolution**

9.1. All claims arising under this Contract shall be submitted in accordance with the legislation of the Republic of Kazakhstan and this Contract. At the same time, the Parties agreed on a mandatory pre-trial procedure for resolving disputes and claims.

9.2. The date of submission of the claim shall be the date of sending the message by e-mail or in any other way specified in the Contract.

9.3. The party receiving the claim shall be obliged to consider it and respond on its merits – to confirm consent to full or partial satisfaction or to report full or partial refusal to satisfy the claim no later than 15 (fifteen) working days from the date of actual receipt of the claim.

9.4. All claims shall be submitted with supporting documentation explaining the essence of this claim. The claim shall be accompanied by documents substantiating the claims made by the interested Party, including documents confirming the amount of real damage suffered by the Client, as well as documents confirming the authority of the person who signed the claim. These documents shall be submitted in the form of originals or notarized copies. If the documents are sent in electronic form, they shall be signed with an electronic digital signature of the Party or its representative. The claim sent without documents confirming the powers of the signatory, as indicated in this paragraph, shall be considered undeclared and shall not be subject to consideration.

9.5. The applicable law under this Contract and in the relations of the Parties arising in connection with the Contract, or arising from its terms, is the legislation of the Republic of Kazakhstan.

9.6. In the event that the Parties cannot reach an agreement on claims and disputes, all disputes, disagreements, and claims arising in connection with this Contract or concerning the violation of the terms of the Contract shall be subject to final resolution in the specialized inter-district Economic Court of the city of Nur-Sultan.

**10. Final Provisions**

**10.1. Confidentiality**

10.1.1. The Parties acknowledge that all documents and information transmitted by the Parties to each other within the framework of the execution of this Contract shall be considered confidential and shall not be subject to disclosure to third parties, with the exception of subsidiaries of legal entities to which some functions of the Operator have been transferred, without the consent of the other Party. The Parties have the right to transfer confidential information to third parties without the consent of the other Party only in the following cases:

1) if such information is used during the preparation of a claim, pre-trial settlement, in the course of conducting court proceedings and is requested by the court in accordance with the established procedure;

2) if the disclosure of confidential information is necessary for the fulfillment by the Party of obligations under the Contract, for the creation of complete and reliable reporting, analytics, and other processes for which, as specified in the Contract, the Operator is authorized by the Client;

3) at the request of the state bodies authorized for such a request, including law enforcement agencies, and national security agencies, subject to compliance by the requesting body with all the formalities provided for by applicable law.

4) at the request of sole and / or National Operators of labeling goods of other countries.

10.1.2. After the termination of the Contract or its early termination, the obligations of the Parties to respect confidentiality shall be valid for 2 (two) subsequent years.

**10.2. Notifications**

10.2.1. Any notification (request and/or response to a request) must be sent via IS MTG, or by courier, or by registered mail with notification, or to the e-mail address specified in this Contract (including the application for accession). The notice shall be deemed sent on the date of dispatch and received on the date of receipt. In any case, the Party shall respond to the notice within five working days, and such period shall begin from the date on which the notice is received.

10.2.2. The Party that has changed its details, in particular: the location address (legal address) or details of the bank account (accounts), must, no later than 5 (five) business days from the date of occurrence of the specified circumstances, notify the other Party about this, while the Operator has the right to notify through the Internet resource of the Operator.

10.2.3. Correspondence between the Parties is conducted in the state or Russian languages.

**10.3. Contract Modification**

10.3.1. The Contract may be changed by the Operator unilaterally at any time, provided that such changes are necessary for the proper provision of the Services under the Contract and / or bringing it into line with the requirements of the legislation of the Republic of Kazakhstan. Amendments to the Contract shall enter into force after 20 (twenty) working days from the date of posting the amended version of the Contract on the Operator's Internet resource. If the Client continues to use the Services, this means that he accepts the amended terms of the Contract. If the Client does not agree with the changes and / or additions to the Contract, then he has the right to withdraw from the Contract by sending a written application to the Operator to the email address mark@ismet.kz before the date such changes and / or additions come into force.

10.3.2. Issues not regulated by this Contract shall be resolved in accordance with the provisions of the legislation of the Republic of Kazakhstan.

**10.4. Termination of the Contract**

10.4.1. The Contract may be terminated by agreement of the Parties. The Party that has expressed a desire to terminate the Contract by agreement of the Parties shall send a notification to the other Party. The Party that received the notification is obliged, within 10 (ten) working days from the date of receipt of the notification, to inform the other Party about the decision made.

10.4.2. The Contract may also be terminated by the Party unilaterally out of court if the other Party repeatedly violates the essential terms of the Contract and in other cases provided for by the legislation of the Republic of Kazakhstan and/or this Contract.

10.4.3. In case of termination of the Contract unilaterally out of court, on the bases specified in the subparagraphs 4.1.1., 4.3.1., 10.4.2. of this Contract, the Party wishing to terminate the Contract shall be obliged to notify the other Party 30 (thirty) working days before the date of termination, unless another period is provided for by the Contract or the Marking Rules (Rules prevail) by attaching copies of documents confirming violations or confirming the circumstance or condition giving such The Party has the right to unilaterally terminate the Contract. At the same time, in case of termination of the Contract on the basis of subparagraph 4.3.1 of the Contract, the Operator has the right to terminate the Contract and notify the Client about it within the time period determined by the Operator, taking into account the terms of the regulatory act of the authorized body.

**10.5. The validity term and limits of the Contract.**

* + 1. The Contract enters into force on the date of the Client's accession, as described in the Contract above, and is valid between two persons - the Client and the Operator, until the date of its termination on the bases provided for by the Contract or the legislation of the Republic of Kazakhstan.
    2. The date of accession to the Contract is the date of signing by the Client of the electronic application form for accession to the Contract, the form of which is given in Appendix No. 1 to the Contract, using the Client's EDS and during consideration of which the Client was not denied activation of his account in the IS MTG. The signing by the Client of an application for accession to the Contract, in the form given in Appendix No. 1 to the Contract, is an expression of his unconditional consent to the terms of this Contract and accession to it as a whole.
    3. The Parties acknowledge that electronic documents signed by the Client using an EDS are equivalent to documents on paper.
    4. The contract is concluded in Russian, Kazakh and English. In case of discrepancies between the text of the Contract in the indicated languages, the Russian version shall prevail.

**10.6. Transfer of rights under the Contract.**

10.6.1. The Client has no right, without the written prior permission of the Operator, to assign and/or transfer, in any way, his/her rights and/or obligations under this Contract, as well as the rights of the claim arising on the basis of or in connection with this Contract.

10.6.2. The Operator has the right, without the Client’s permission, but with his/her prior notification 30 (thirty) calendar days in advance, to transfer/assign his/her rights or obligations in whole or in part to his affiliates, and in case of the Client's debt, if any, to transfer the rights of claim under the Contract to third parties.

**10.7. Processing and disposal of the Client's personal data**

10.7.1. By registering in IS MTG, the Client also confirms his consent to the collection and processing by the Operator of the Client's personal data and service information about the Client in accordance with the legislation of the Republic of Kazakhstan, including through the use of information systems, for the purposes of fulfilling the terms of the Contract and the requirements of the legislation of the Republic of Kazakhstan. By placing any data in the Product Card, the Client grants the Operator the right to collect, store, process and analyze such data, to use the results of the analysis at its own discretion, as well as the right to transfer any data in the Product Card to Third Parties, in accordance with the requirements of the legislation of the Republic of Kazakhstan, interstate and international agreements.

10.7.2. The Client’s consent includes, inter alia, the Operator’s right to process personal data, including performing the following actions: collection, systematization, accumulation, storage, clarification, copying, access, provision, publication, editing, a compilation of data without editing their internal content, forwarding by mail and electronic means, transfer, including cross-border transfer, transfer to state institutions if necessary to commit or confirm the legal actions of the Client, depersonalization, blocking, destruction personal data, for the following purposes:

* provision of Services to the Client under the Contract;
* conducting marketing, analytical and other research based on depersonalized data;
* perform the Operator’s duties and exercise their rights under the Contract, including providing third parties with the opportunity to perform the Contract.
* fulfillment of the requirements of the legislation of the Republic of Kazakhstan.

10.7.3. Consent to the processing of personal data shall be provided by the Client during the validity period of the Contract. The Client has the right to withdraw consent to the processing of his/her personal data by sending a corresponding notification to the following email address: markirovka.ismet.kz.

10.7.4. The Operator takes all necessary measures to protect the Client's personal data.

**11. Operator's details**

**Operator**

“Kazakhtelecom” JSC

Legal Address: 010000, Nur-Sultan city, Yesil district, Sauran Str., Building 12,

BIN 941240000193

Beneficiary: Information Technologies Division -Branch of “Kazakhtelecom” JSC

050004, Almaty, Almalinsky District, Tchaikovsky Str., Building 39

BIN: 060441003301

JSC “Halyk Bank of Kazakhstan”

IIC KZ45 6018 8610 0003 3571

BIC HSBKKZKX

KNP 859

KBe 16

**For non-residents**

Details for Russian rubles:

Beneficiary: Information Technologies Division -Branch of Kazakhtelecom JSC:

BIN 06044103301

S/A: KZ31601A861003498811 KBE-16

The beneficiary's bank:

"Halyk Bank of Kazakhstan" JSC BIC: HSBKKZKX

Almaty, Republic of Kazakhstan, SWIFT: HSBKKZKX

C/A: 30111810100001046516

Bank-Correspondent Beneficiary-Bank:

CB "Moskommertsbank" (JSC), Moscow, Russian Federation.

TIN 9909108921

C/A: 30101810045250000951

BIC: 044525951

**For non-residents**

Details for USD:

Information Technologies Division-affiliated branch of “Kazakhtelecom” JSC

Almaty, Kazakhstan

ACC.# KZ49601A861004642311

Halyk Bank JSC

40 Al-Farabi ave., А26M3K5, Almaty, Kazakhstan

SWIFT: HSBKKZKX

CORR/ACC.# 8900372605

‘BANK OF NEW YORK’

240 Greenwich St, New York, NY 10286, USA

SWIFT: IRVTUS3N

**For non-residents**

Details for EURO:

Information Technologies Division-affiliated branch of “Kazakhtelecom” JSC

JSC “Kazakhtelecom”

Almaty, Kazakhstan

ACC. # KZ70601A861004642321

Halyk Bank JSC

Almaty, Kazakhstan

SWIFT: HSBKKZKX

CORR/ACC.# 400886460501

Commerzbank AG

GERMANY, FRANKFURT

SWIFT: COBADEFF

**Appendices:**

Appendix No. 1. Application form for joining to the standard contract for providing access to the services of the Sole operator for marking and traceability of goods;

Appendix No. 2. Description and characteristics of the Services;

Appendix No. 3. Procedure for technical support of Clients;

Appendix No. 4. Regulations for the operation of IS MTG.

Appendix No. 5. Procedure for Ordering Marking Codes by the Client ***(this Appendix №5 applies to non-residents).***

Appendix No. 1

to the Standard Contract for Providing

Access to the Services of the Sole Operator

for Marking and Traceability of Goods

(to non-residents and residents)

from “\_\_” \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ year

Form

**Application form**

**for joining to the standard contract for providing access to the services**

**of the Sole operator for marking and traceability of goods**

(for non-residents and residents)

“\_\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(full name of the individual entrepreneur/legal entity)

in the person of \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(surname, first name and patronymic (if any), position)

acting on the basis of \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

in accordance with Article 389 of the Civil Code of the Republic of Kazakhstan, I fully and unconditionally accede to the standard Contract for providing access to the services of the Single Operator for Marking and Traceability of Goods to residents and non-residents (hereinafter referred to as the Contract), which is published on the Internet resource: markirovka.ismet.kz.

I confirm and guarantee that I fully comply with the requirements established by the legislation of the Republic of Kazakhstan regulating the rules of marking and traceability of goods, as well as the requirements established by the Contract.

I have read the text of the Contract and undertake to comply with all its provisions.

Address and details of the Client:

|  |  |
| --- | --- |
| Full name of the individual entrepreneur/legal entity |  |
| IIN/BIN |  |
| Location address (legal/actual address) |  |
| Сurrent Account |  |
| Name of the Bank: |  |
| Kbe |  |
| BIC: |  |
| Contact phone number: |  |
| Email address: |  |

Appendix No. 2

to the Standard Contract for Providing

Access to the Services of the Sole Operator

for Marking and Traceability of Goods

(to non-residents and residents)

from “\_\_” \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ year

**Description and characteristics of the Services**

The services provided to the Client are a set of services for the issuance (formation), provision of Marking Codes to the Client as a manufacturer or importer of goods.

The Services include the following services:

**1. Conclusion of the contract and registration of the Client in the IS MTG.** The conclusion of the contract and the filing of an application for registration in the IS MTG takes place online on the Internet resource using the Client's EDS. After the moderation of the application for connection, the Client receives a notification on the provision of access to the Services to the e-mail specified by him.

**2. Replenishment of the balance of the Client's Personal Account.** The Client transfers money to the Operator's account specified in the Contract indicating the Personal Account registered in the IS MTG. The Client can check the balance of his Personal Account in his Personal Account.

**3. Ordering and receiving Marking Codes through the OMS.** The Client, through the OMS, sends the necessary information to the IS MTG for the acquisition of Marking Codes. After the issue of Marking Codes, IS MTG shall reserve on the Client's Personal Account an amount corresponding to the number of issued Marking Codes. Marking codes are assigned the status "issued". Marking codes after unloading from the IS MPT are assigned the status "applied".

**4. Entering Marking Codes into circulation.** When selling marked goods, the Client sends information about putting the goods into circulation to the IS MTG. Putting into circulation can be performed only for goods, the Marking Code of which has been paid and has the status “applied”. If the Product Marking Code has the “issued” status, then the product cannot be put into circulation (this condition applies to residents).

**5. Receiving the Act of Completed works.** 5. Obtaining the Act of completed work. At the end of the reporting period, an Act of completed work for the reporting period is formed. The Act becomes available for viewing and downloading by the Client in the Personal Account of the Operator's Internet resource.

**6.** **Receiving an Invoice for payment.** Upon the Client's Application, if necessary, an Invoice is generated for payment of the advance payment for the Marking Codes specified by the Client in the Application. The invoice for payment becomes available for viewing and downloading by the Client in the Personal Account of the Operator's Internet resource.

**7.** **Receiving the Act of reconciliation of mutual settlements.** At the request of the Client, an Act of reconciliation of mutual settlements for the quarter specified by the Client can be generated in the Personal Account. The act of reconciliation of mutual settlements becomes available for viewing and downloading by the Client in the Personal Account of the Operator's Internet resource.

**8. Viewing the balance of the Personal Account and data on the received Marking Codes in the Personal Account.** In the Personal Account in IS MTG, the Client can view data on the balance of his Personal Account, on the received Marking Codes and on their payment status.

**9. Consulting services on IS MTG.** The Client can obtain general information on the labeling and traceability of goods, as well as information on how to use the IS MTG on the Operator’s Internet resource at markirovka.ismet.kz, in the IS MTG User Guide, and also at the Operator’s contact center by phone 8 800 080 6565 and email address mark@ismet.kz.

Appendix No. 3

to the Standard Contract for Providing

Access to the Services of the Sole Operator

for Marking and Traceability of Goods

(to non-residents and residents)

from “\_\_” \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ year

**Procedure for technical support of Clients**

1. The Client has the right to contact the Operator’s Support Service in an accessible way:
   1. Phone call to the Call Center at: 88000806565
   2. Email to the support service: mark@ismet.kz
2. The Operator’s Support Staff shall perform the following actions:
   1. Registers the Client's application and informs the Client by e-mail of the registration number of the request.
   2. Advises the Client on the issue of application.
   3. If there is a technical difficulty to meet the Client’s request, transmit the Client’s request to the next technical support line for resolution.
   4. If necessary, the process of satisfying the Client's request may be delayed for the time specified to resolve the issue in accordance with the regulations for resolving issues of this category, and as defined in paragraph 4 of this Appendix.
3. The responsibilities of the Operator’s Support Service employee shall also include the following actions:
   1. operational control of the passage of applications from the moment of registration to the moment of closure;
   2. informing the Clients on the progress of solving the incident/request for services, if the request remains unresolved within the period specified in paragraph 4 of this Appendix;
   3. consulting support when contacting Clients by phone and any other communication channels;
   4. preparation of responses to requests received by e-mail or any other communication channels;
   5. registration of the Client’s request with mandatory sending of the registration number of the request to the Client’s e-mail.
4. The work schedule of technical support and the time characteristics of Client satisfaction should correspond to the following indicators:
   1. Applications shall be accepted around the clock, without breaks and weekends.
   2. In the conditions of unavailability of the Contact Center, applications shall continue to be accepted by e-mail or by contacting the Support Service portal.
   3. Applications shall be processed during working hours[[5]](#footnote-5), according to the internal regulations of the relevant departments.
   4. The time for resolving the[[6]](#footnote-6) application is set according to the following priority system:
      1. High – no more than 4 hours;
      2. Average – no more than 8 hours;
      3. Low – no more than 24 hours.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Priority | Description | Characteristics of the Incident |
| High | The operability of the IS MTG is broken or the functionality of the IS MTG that implements Critical business processes does not work | - Unavailability of the IS MTG for authorization;  - The function of ordering and issuing Marking Codes does not work |
| Average | Failures in the IS MTG, including those that significantly affect the performance of the IS MTG | - Delay in the issue;  - Problems with the transfer of ownership rights to goods;  - There is no way to aggregate Marking Codes. |
| Low | Failures, delays, errors in the operation of the IS MTG that do not significantly affect the production processes of Clients;  The functionality of auxiliary applications is disrupted, while the main business processes implemented in the IS MTG are functional. | Incidents not classified as High and Average. |

Appendix No. 4

to the Standard Contract for Providing

Access to the Services of the Sole Operator

for Marking and Traceability of Goods

(to non-residents and residents)

from “\_\_” \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ year

**Regulations for the operation of IS MTG.**

1. When using IS MTG, the Client is obliged to:
   1. Comply with the provisions of the legislation of the Republic of Kazakhstan, the Contract and these Regulations.
   2. Provide reliable, complete and up-to-date data during registration, monitor their updating.
   3. Inform the Operator on unauthorized access to the account and/or unauthorized access and/or use of the Client's password and login, if the Client has become aware of this.
   4. Do not provide other third parties access to their own account or to certain information contained in it if it may lead to a violation of the laws of the Republic of Kazakhstan and/or the Contract and/or these Regulations, other legal acts of the Operator.
   5. Do not use automated scripts (programs) for collecting information from the IS MTG and/or interaction with the IS MTG and its services without the permission of the Operator.
   6. In any way, for example, by deception, abuse of trust, hacking, etc., do not try to gain access to the login and password of other Clients.
   7. Do not carry out illegal collection and processing of personal data of other Clients.
   8. Do not (attempt to) access any resources and/or services in any way other than through the interface provided by the Operator.
   9. The Client shall be responsible for the accuracy of any data transmitted to the IS MTG through input via the user interface or through automatic input by the Client's information systems using the IS MTG API.
   10. If the Client does not agree with these Regulations or its amendments, as well as with the Contract, the Client shall be obliged to refuse to use the IS MTG (use of resources and services).

Appendix No. 5

to the Standard Contract for Providing

Access to the Services of the Sole Operator

for Marking and Traceability of Goods

(to non-residents and residents)

from “\_\_” \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ year

**Procedure for Ordering Marking Codes by the Client**

**(this Appendix №5 applies to non-residents)**

1. In order to obtain the Marking Codes, as provided for in paragraph 4.1.5 of the Contract, the Client sends the Client's Application to the Operator through the Access Terminal or the OMS during the term of the Contract.

2. At the time of submitting the Client's Request, the Operator generates a payment bill (invoice), which shall be sent to the Client for payment. The amount and frequency of payments shall be determined by the Client independently, based on the number of Marking Codes required by the Client for a continuous production process, within which an Identification Tool is applied. The payment bill (invoice) indicates the amount of payment in Tenge, or in US dollars, Euro, or Russian rubles, subject to the conditions of Paragraph 6.5. of the Contract.

3. The payment bill (invoice) shall be sent to the Bank Servicing the Operator for the purpose of increasing the amount of the currency agreement by the amount of the bill (invoice).

4. After payment by the Client, the amount of money shall be credited to the Operator’s Current Currency Bank Account.

5. After conversion into Tenge by the Servicing Bank, the money shall be credited to the Operator's account in Tenge and shall be reflected on the balance of the Client’s Personal Account.

1. **Жұмыс уақыты** - Қазақстан Республикасының өндірістік күнтізбесіне сәйкес жұмыс күндеріндегі Нұр-Сұлтан Қ. уақыты бойынша 9-дан 18-ге дейінгі уақыт кезеңі (GMT+6); [↑](#footnote-ref-1)
2. **Шешім уақыты**-тіркелген өтініш шешілетін немесе айналып өту (оқыс оқиға болған жағдайда) ұсынылатын не болжамды мерзімдері мен себептерін көрсете отырып, шешім қабылдау уақытын ұлғайту қажеттігі туралы ақпарат берілетін ең ұзақ уақыт. Шешім уақыты өтініш авторынан өтінішті шешу үшін қажетті ақпаратты күту уақытын қамтымайды. [↑](#footnote-ref-2)
3. **Рабочее время** - Период времени с 9 до 18 по времени г. Нур-Султан (GMT+6) в рабочие дни согласно производственному календарю Республики Казахстан; [↑](#footnote-ref-3)
4. **Время решения** – максимальное время, в течение которого зарегистрированное Обращение будет решено или предоставлен Обход (в случае Инцидента), либо предоставлена информация о необходимости увеличения времени на решение с указанием прогнозируемых сроков и причин. Время решения не включает время ожидания от автора Обращения необходимой для решения Обращения информации. [↑](#footnote-ref-4)
5. **Working time** - The time period from 9 to 18 at the time of Nur-Sultan (GMT+6) on working days according to the production calendar of the Republic of Kazakhstan; [↑](#footnote-ref-5)
6. **Resolution Time** – the maximum time within which the registered Application will be resolved or provided with a Bypass (in the case of an Incident), or provided with information on the need for increased resolution time with the projected time frame and reasons. The resolution time does not include the waiting time of the author of the Application for the necessary information to resolve the Application. [↑](#footnote-ref-6)