Договор

«Сервисного сопровождения и технической поддержки Программного обеспечения для POS - терминалов Aqsi Cube, предназначенных для систем самообслуживания»

(ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

2025г.

1. **Нормативные положения.**

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

Статья 395. Оферта.

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

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

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

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

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

Статья 396. Акцепт

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

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

деловых отношений сторон.

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

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

2. Общие положения.

2.1. Данный документ является Договором - публичной офертой ИП Vendmarket KZ (Зиберт Алексей Федорович) или его Авторизованного партнера, в дальнейшем именуемые «Компания», с физическим или юридическим лицом, в дальнейшем именуемые «Пользователем», и содержит все существенные условия по оказанию услуг, являющихся предметом настоящего Договора - публичной оферты, далее, также по тексту «Договор» либо «Оферта».

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

2.3. **Акцептом признается факт получения Компанией от Пользователя Заявки на подключение** (Приложение №2 к Договору), которая направляется Пользователем по каналам связи, указанным в п. 5.2.6. Договора.

2.4. В связи с вышеизложенным, внимательно прочитайте текст данного Договора. Если Вы не согласны с каким-либо пунктом, Компания предлагает Вам отказаться от покупки терминала aQsi Cube и использования услуг, изложенных в настоящем Договоре.

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

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

3. Термины, используемые в настоящем Договоре

Авторизованный партнер (дилер) - Партнер ИП Vendmarket KZ (Зиберт Алексей Федорович), который имеет все права и средства для продаж ПОС-терминалов aQsi Cube и оказания Услуг, прошедший надлежащее обучение в сервис-центре ИП

Vendmarket KZ (Зиберт Алексей Федорович), для оказания Услуг по настоящему Договору.

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

Банк - любой банк второго уровня в Республике Казахстан.

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

Компания - ИП Vendmarket KZ (Зиберт Алексей Федорович) либо его Авторизованный партнер.

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

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

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

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

Программное обеспечение (ПО) - совокупность программ системы для управления ПОС- терминалом aQsi Cube, соответствующее требованиям Международных платежных систем *(далее МПС)* и требованиям Банков второго уровня в РК, к приему безналичных платежей исключительно для вендингового оборудования.

aQsi Cube - ПОС-терминал, имеющий серийный номер, присвоенный производителем.

Предназначен для аппаратов самообслуживания, для приема платежей по безналичному расчету.

Услуги - сервис, оказываемый Компанией по предоставлению Лицензии - права пользования Программным обеспечением**;** подключению к процессингу Банка ПОС-терминалов aQsi Cube, для всех обратившихся в Компанию Пользователей, а также сервисное сопровождение программного обеспечения.

4. Предмет настоящего Договора

4.1. Компания обязуется оказывать Услуги по:

4.1.1 предоставлению Лицензии - передачи права пользования терминальным программным обеспечением, на котором функционирует aQsi Cube;

4.1.2 Подключению aQsi Cube, установленного (-ых) на аппарате (-ах) самообслуживания, к одному или нескольким (исходя из возможности) банкам и сервисное сопровождение ПО согласно пп. 5.2. Договора.

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

4.3. Услуги оказываются методом удаленного доступа. Место оказания услуг - Казахстан, г. Караганда.

4.4. Срок (период) оказания Услуг: 12 (двенадцать) календарных месяцев с даты подписания настоящего Договора (с даты получения Компанией Заявки от Пользователя), или окончания предыдущего оплаченного периода и получения предоплаты за следующий период (срок).

4.5. При покупке нового aQsi Cube у Компании или у авторизованного дилера, Пользователь приобретает в комплекте Услуги, указанные в п.4.1. сроком на 12 (двенадцать) календарных месяцев с даты подписания настоящего Договора (с даты получения Компанией Заявки от Пользователя). В данном случае Услуги считаются оплаченными и оказываются Компанией в полном объеме в соответствии с условиями Договора.

4.6. При покупке aQsi Cube ранее бывшего в употреблении (не у Компании), новому владельцу - Пользователю aQsi Cube необходимо оплатить перенастройку aQsi Cube на свою организацию (переподключение - подключение aQsi Cube к банкам по новым реквизитам Покупателя, согласно п.п. 5.4.3.) согласно Тарифу, указанному в Приложении №1 к Договору.

4.7. При этом, если период Услуг, оплаченный предыдущим владельцем не закончился, Услуга переходит организации нового Пользователя до окончания оплаченного периода.

Оплата за неиспользованный (оплаченный) период Услуг предыдущему владельцу aQsi Cube не возвращается ни при каких условиях.

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

4.9. Если ни одна из Сторон не заявила об обратном, настоящий Договор автоматически пролонгируется на следующие 12

(двенадцать) календарных месяцев, при условии внесения предоплаты Пользователем, но не более 5 -ти раз.

5. 4.10. Пользователь оплачивает услугу за подключение к процессинговому центру банка и сервисное сопровождение в соответствии с тарифами, размещенными на сайте https://vendmarket.kz с участием Банка, с которым Пользователь заключает договор на оказание услуг эквайринга, на что подписанием настоящего Договора дает свое безусловное согласие . При этом, Банк не несет ответственности за споры между Пользователем и Компанией относительно размера вознаграждения Компании. При наличии претензий или споров по размеру вознаграждения Компании, стороны обязуются урегулировать их самостоятельно без участия Банка.

6. Права и обязанности Сторон

6.1. **Компания вправе:**

5.1.1. Ограничить доступ к Услугам Компании для aQsi Cube Пользователя при наступлении условий, указанных в п. 4.7., 4.8. настоящего Договора;

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

5.1.3. При покупке ПОС - терминала aQsi Cube, ранее бывшего в употреблении, Компания вправе проверить наличие документов, подтверждающих принадлежность данного терминала новому владельцу (Пользователю).

6.2. **Компания обязуется:**

5.2.1. По Заявке клиента подключать терминал к процессинговым центрам Банков второго уровня РК:

1) Банк Fortebank
2) Kaspi Банк
(Компания оставляет за собой право дополнять список банков-партнеров)

5.2.2. В течение периода оказания услуг, указанного в п. 4.4. Договора Компания в рамках настоящего Договора, подключает оборудование Пользователя к процессинговым центрам, указанным в п.п. 5.2.1 или меняет подключение между Процессинговыми центрами банков не более одного раза (один раз в течение одного оплаченного периода).

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

5.2.4. Выполнять настройку aQsi Cube согласно регистрационным данным, полученным от Банков.

5.2.5. По запросам Пользователя проводить консультации по техническим аспектам, связанным с:

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

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

Контакты для обращения (каналы связи):

- Электронная почта: support@vendmarket.kz
- Номер технической поддержки для отправки сообщений
  по телефону WhatsApp +7 700 280 68 28

Контакты авторизованного дилера:

- Рабочий телефону: _____;
- Электронная почта: _____
- Номер телефона WhatsApp технической поддержки: _____

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

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

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

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

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

6.3. **Пользователь вправе:**

5.3.1. Требовать надлежащего выполнения всех условий настоящего Договора Компанией.

5.3.2. В течение периода оказания услуг, указанного в п. 4.4. Договора Пользователь вправе выбрать любой вариант подключения к банкам, указанным в п.п. 5.2.1. и подать заявку Компании на подключение или переподключение.

6.4. **Пользователь обязуется:**

5.4.1 Самостоятельно подключить aQsi Cube к аппарату самообслуживания;

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

5.4.3. Подать заявкудля подключения aQsi Cube к процессингу.

5.4.4. Незамедлительно сообщать Компании о возникших дефектах с ПО на aQsi Cube;

5.4.5. Пользователь признает, что Компания не имеет физической возможности в режиме on-line отслеживать состояние и работоспособность Терминалов Пользователя. В случае несвоевременного уведомления о дефектах с ПО на Терминалах, Компания не несёт ответственности за дефекты, нанесенный ущерб и/или упущенную выгоду Пользователя, которая могла иметь место в период, когда такой дефект не был обнаружен Пользователем.

5.4.6. Ежегодно продлевать срок действия Лицензии ПО и оплачивать Услуги Компании в сроки и на условиях, установленных настоящим Договором.

5.4.7. Придерживаться следующего порядка обращения в Компанию:
Отправлять обращения/сообщения/запросы/вопросы/видео в Компанию по каналам связи, указанным в пп.5.2.5. настоящего Договора, включающие следующую информацию:
- суть возникшей проблемы или вопроса;
- обстоятельства возникновения проблемы;
- модель аппарата самообслуживания;
- серийный номер Терминала.

5.4.8. Строго выполнять рекомендации Компании по обеспечению информационной безопасности.

5.4.9. Предоставлять Компании имеющуюся у Пользователя дополнительную информацию о Дефекте ПО по запросу Компании. В случае необходимости, по согласованию Сторон, Пользователь предоставляет Компании тестовый канал для устранения Дефектов

и модификации ПО в соответствии с требованиями МПС.

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

5.4.11. При покупке Пользователем Терминала, ранее бывшего в употреблении, предоставить Компании документы, подтверждающие право собственности на приобретённое оборудование (с указанием серийного номера).

7. Цена Услуги и условия оплаты

7.1. Цена Услуги указана в Приложении № 1, которое является неотъемлемой часть Договора.

7.2. Пользователь, за 30 (тридцать) календарных дней до даты окончания оплаченной за текущий период Услуги производит предварительную оплату в размере 100% за последующий срок оказания Услуги согласно приложению №1.

7.3. Компания предоставляет доступ к Услугам на срок, указанный в п. 4.4. настоящего Договора и выставляет в адрес Пользователя электронный Акт выполненных работ (далее - **Акт**), в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения оплаты от Пользователя.

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

7.5. Цена оплаченной Услуги, является фиксированной сроком на 12 месяцев. В случае пролонгации Договора на следующие 12 (двенадцать) месяцев цена Услуги может быть изменена в сторону увеличения в результате инфляции, введения новых требований со стороны законодательства в части налогообложения, а также других экономических факторов.

7.6. Если, в течении действующего (оплаченного) периода оказания Услуг Пользователь продает Терминал (сам aQsi Cube или устройство (вендинг) в комплекте с aQsi Cube), услуга оказывается новому владельцу (Пользователю) до окончания периода, оплаченного предыдущим Пользователем.

8. Гарантии и сопровождение ПО

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

8.2. Срок устранения Дефектов и восстановления работоспособности ПО не должен превышать 20 (двадцать) рабочих дней с

момента получения Компанией письменного уведомления от Пользователя. В случае, если работоспособность ПО не может быть восстановлена специалистами Компании без дополнительной информации о характере дефекта, указанный срок продлевается на время получения такой информации от Пользователя. В случае необходимости, срок устранения дефектов может быть увеличен.

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

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

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

9. Ответственность Сторон

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

9.2. В любом случае ответственность Компании по Договору, в том числе возмещение убытков по любому основанию, ограничивается не более 10% (десять процентов) от суммы, оплаченной за Услугу.

9.3. В случае нарушения сроков, указанных в пп. п. 7.2. настоящего Договора, Компания выплачивает Пользователю пеню в размере 0,01%, за каждый день просрочки от цены Услуги, но не более 5% от суммы Услуги.

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

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

10. Конфиденциальность

10.1. В соответствии с настоящим Договором конфиденциальной считается любая информация относительно финансового или коммерческого положения Сторон или другая информация, которая прямо названа Сторонами конфиденциальной. Вся конфиденциальная информация передается сторонами по актам приема-передачи Конфиденциальной информации, с обязательным указанием сроком хранения таковой.

10.2. Стороны обязуются соблюдать Статью 638 Гражданского кодекса.

11. Форс-мажор

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

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

12. Разрешение споров

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

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

13. Прочие условия

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

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

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

13.4. В случае если какое-либо положение будет признано компетентным судом или недействительным в соответствии с

действующим законодательством Республики Казахстан, то такое положение (в той части, в какой оно незаконно или недействительно) считается не включенным в настоящий Договор, но не влечет недействительность остальных положений настоящего договора.

14. Реквизиты Компании

ИП Vendmarket KZ (Зиберт Алексей Федорович)

БИН: 820420350358

Адрес компании: КАРАГАНДА г, ИМ. КАЗЫБЕК БИ, ул. МОЛОКОВА ул, дом 112

ИИК (номер счета): KZ8796509F0009676397KZT

БИК Банка: IRTYKZKA

Филиал АО "ForteBank" в г. Караганда

КБе: 19

Директор **АЛЕКСЕЙ ЗИБЕРТ**