

ОФЕРТ ШАРТЫ

Осы оферта шарты бұдан әрі **Компания** деп аталатын «Учет IT» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің атынан Жарғы негізінде әрекет ететін Директоры Ш.И. Султанованың «Учёт.Онлайн Касса» Сервисіне (бұдан әрі - **Сервис**) рұқсаттама беруге Шарт жасасуға ұсынысы болып табылады, жеке тұлғалар мен заңды тұлғаларға (бұдан әрі - **Клиент**) арналған.

Бұдан әрі «Тараптар», ал жеке-жеке «Тарап» деп аталатын **Компания мен Клиент** осы Сервиске рұқсаттама беруге арналған Оферта шартын (бұдан әрі - Шарт) жасасты және мына төмендегілер туралы келісімге келді:

1. ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

1.1. Оферта шарты – «Компания» мен «Клиент» арасындағы «Учёт. Онлайн Касса» сервисіне рұқсаттама беруге арналған, осы офертаны акцепттеу арқылы жасалатын осы шарт.

1.2. Сервис - «Учёт.Онлайн Касса» кешенді сервисі

«Учёт.Онлайн Касса» аппараттық-бағдарламалық кешені (бұдан әрі - «Учёт.Онлайн Касса») - Бақылау-касса машиналарының мемлекеттік тізілімінде (бұдан әрі - *Тізілім*) **238-нөмірімен тіркелген** деректерді тіркеу және беру функциясы бар бақылау-касса машинасының (бұдан әрі - *БKM*) моделі.

- o **Фискалдық деректер операторы** (бұдан әрі - *ФДО*) - Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындаған жалпы пайдаланымдағы телекоммуникация желілері арқылы салық органдарына жедел режимде ақшалай есеп айырысулар туралы мәліметтерді беруді қамтамасыз ететін заңды тұлға.
- o **Ақпараттық база** - «Учёт.Онлайн Касса» бағдарламасының көмегімен Клиенттің компаниясында жүзеге асырылатын ауысым ішінде есепке алу бойынша барлық деректерді сақтау орны, ол Клиенттің жеке кабинетінде сақталады.
- o **Қолдау** - Компания қызметкерлері Сервиске тиісті техникалық қызмет көрсетуді қамтамасыз ету бойынша өткізетін іс-шаралар.
- o **Консультант** - лауазымдық міндеттері осы Шарттың 1-қосымшасына сәйкес «Учёт. Онлайн Касса» Сервисін техникалық қолдау жөніндегі қызметтер көрсетуді білдіретін Компания қызметкері.
- o **Өтінім** - оферта шартының ажырамас бөлігі болып табылатын құжат, онда «Учёт.Онлайн Касса» сервисіне рұқсаттама көлемі, рұқсаттаманы ұсыну құны мен кезеңі, пайдаланушылар саны, Клиенттің байланыс тұлғасы, телефон нөмірі, Клиенттің байланыс тұлғасының email-і туралы ақпарат көрсетіледі. Өтінім Оферта шартының № 2 қосымшасына сәйкес үлгіні немесе Компанияның <https://ukassa.kz/support> сайтында Клиент толтыратын үлгіні толтыру арқылы қалыптастырылады.

1.3. Оферта акцепті - алынған шотқа сәйкес жеке немесе заңды тұлғаның, жеке немесе заңды тұлғаның, жеке кәсіпкердің «Учёт.Онлайн Касса» Сервисіне қолжетімділікті ұсынғаны үшін төлемді жүзеге асыруы арқылы Клиенттің осы офертаның және оның барлық Қосымшаларының шарттарын қандай да бір алып тастауларсыз және/немесе шектеусіз толық және сөзсіз қабылдауы.

2. ШАРТТЫҢ МӘНІ ЖӘНЕ МЕРЗІМІ

2.1. Осы шарттың мәні Техникалық қолдау шарттарына сәйкес Өтінімде айқындалған көлемде және мерзімдерде Клиенттің Интернет арқылы жұмыс істейтін құрылғыларында оны жаңғырту үшін сервистер кешенін пайдалану құқығымен Компанияның Клиентке Учёт.Онлайн Касса Сервисіне рұқсаттаманы ақылай беруі болып табылады.

2.1.1. Клиент рұқсаттаманың мынадай шарттары туралы хабардар етілген: пайдаланушылардың саны шектелмейді, рұқсаттама Клиенттің барлық кассаларына беріледі, бірақ бұл ретте Клиенттің 1 Клиенті бір мезгілде тек қана 1 кассаны аша алады, бұл ретте Клиенттің кассаларын тіркеу қосымша ақы төлеу үшін жүзеге асырылады.

2.2. Компанияның қосымша қызмет көрсету көлемі (2.1-тармақта айтылғаннан тыс) Тараптардың келісімі бойынша қосымша ақы төлеу шартымен жүзеге асырылады.

2.3. Компания Учёт.Онлайн Касса Сервисіне рұқсаттаманы төлем түскен күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде не осы шарттың 5-бөліміне және алынған Өтінімге сәйкес Клиенттің өтінімінде көрсетілген мерзімде ұсынады. «Учёт.Онлайн Касса» Сервисіне рұқсаттама Өтінімде Клиент көрсеткен электрондық мекенжайға нұсқаулық және орналастырылған дерекқорға сілтеме бар хат жіберу арқылы ұсынылады. 1С дерекқорына рұқсаттама беру үшін цифрлық логиндер мен құпиясөздерді Компания өзгертпейді, Клиент құпиясөздердің күрделілігі мен сақталуы бойынша жауапкершілігін сақтай отырып, дербес орнатады. Рұқсаттаманы құжаттамалық ұсыну «Рұқсатта беру актісін» ресімдеумен сүйемелденеді, ол Клиентке Учёт.ЭДО сервисі (<https://edo.uchet.kz>) арқылы жіберіледі.

2.4. Сервиске және оның барлық құрауыштарына қол жеткізу Клиент төлеген мерзімге беріледі және Компания төленген кезең аяқталғаннан кейін, сондай-ақ осы Шартта көрсетілген басқа да негіздер бойынша тоқтатуы мүмкін.

2.5. Клиент осы Шарттың 1.3-тармағына сәйкес өндірілген офертаның акцепті болуымен келіседі, оферта шартымен Шарт жасайды (ҚР Азаматтық кодексінің 396-бабының 3-тармағы). Осы Шарт Компания төлемді алған сәттен бастап күшіне енеді және Өтінімде көрсетілген рұқсаттаманың ақылы мерзімі ішінде, ал өзара есеп айырысу бөлігінде - Тараптар міндеттемелерін толық орындағанға дейін қолданылады.

2.6. Осы Шарт ұзарту күнінде қолданылатын шарттармен келесі бір жылдық кезеңге ұзартылуы мүмкін.

3. КОМПАНИЯНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

3.1. Компания Клиент кассаны тіркеу үшін деректерді (белгіленген нысанға сәйкес деректер тізбесі) ұсынғаннан кейін 5 жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде осы Шартта айтылған Сервиске рұқсаттаманы ұсынуға кіріседі.

3.2. Компанияның:

3.2.1. Клиент осы Шарттың және оған Қосымшалардың талаптарын бұзған жағдайда, оның ішінде төлеу мерзімдерін бұзған кезде сервиске немесе қосымша қызметтерге қол жеткізуді ұсынуды тоқтата тұруға.

3.2.2. Егер Клиенттің талаптары Компанияның техникалық мүмкіндіктерінің шеңберінен асып кетсе, Клиентке толық немесе ішінара рұқсат беруден бас тартуға.

3.2.3. Кассаны пайдаланудың техникалық шарттарын бір жақты тәртіппен өзгертуге.

3.2.4. Тараптардың келісімі бойынша осы Шарттың 5-бөлімінің шарттарына сәйкес сервиске (Өтінімде айтылмаған) және/немесе қосымша қызметтерге қосымша ақыға қосымша рұқсаттама беруге құқығы бар. Сондай-ақ қосымша рұқсаттама құны қосымша келісімдерде ескерілуі мүмкін.

3.2.5. Интеграторлар қызметтерінің нәтижелері үшін жауапкершілікті қоспағанда, тартылған ұйымдардың (үшінші тұлғалардың) қызметі үшін Шарт бойынша Клиенттің алдындағы Компанияның жауапкершілігін сақтай отырып, Сервиске рұқсаттама ұсыну үшін бөгде ұйымдарды (үшінші тұлғаларды) тартуға.

3.2.6. Авариялық жағдайлардың алдын алу үшін кассалардың барлық немесе бір бөлігінің жұмысын уақытша тоқтата отырып, жоспарлы техникалық қызмет көрсетуді жүргізуге.

3.2.7. Авариялық жағдай туындаған жағдайда кассалар жұмысын уақытша тоқтатуды жүргізуге.

3.2.8. Ақпараттық мақсаттарда Клиенттің фирмалық атауын, логотипін көрсетуге, оған Сервиске (құпия ақпаратты қоспағанда) қол жеткізуді ұсыну туралы ақпарат беруге құқығы бар. Осы ақпарат Компанияның сайтында және өзге де ақпараттық материалдарда орналастырылуы мүмкін.

3.2.9. Сервис жұмысын талдау үшін статистикалық деректерді жинауды жүзеге асыруға құқығы бар.

3.3. Компания:

3.3.1. Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтауға;

3.3.2. Осы Шарттың көлемінде және шарттарында Клиентке рұқсаттама беруге.

3.3.3. Рұқсаттаманы техникалық қолдауды осы Шартқа № 1 қосымшаға сәйкес жүзеге асыруға.

3.3.4. Кассаны белсендіру және пайдалану үшін Клиентке электрондық пошта арқылы қадамдық жазбаша нұсқаулықтар беруге немесе нұсқаулықтарды <https://ukassa.kz/faq/> орналастыруға.

3.3.5. электрондық құжаттарды, электрондық хабарламалар мен дербес деректерді рұқсатсыз қол жеткізуден қорғау жөнінде шаралар қолдануға;

3.3.6. Компания жағында техникалық іркілістер туындаған жағдайда, Компания барынша қысқа мерзімде Сервистің жұмыс қабілеттілігін қалпына келтіруге міндетті.

3.3.7. Осы Шарттың 4.2.5-тармаққа сәйкес жүргізілген Клиенттен жазбаша хабарлама болмаған жағдайда, Компания Клиенттің авторизациялық деректерін (логин, құпиясөз) және басқа да құпия ақпаратты 4.2.4-тармақта көрсетілген координаттарды ғана жіберуге **міндетті**.

4. Клиенттің құқықтары мен міндеттері

4.1. Клиенттің:

4.1.1. 2.1-тармаққа және осы Шарттың № 1 қосымшасына сәйкес көлемде және шарттарда Сервиске және Қолдауға рұқсаттама алуға.

4.1.2. Тараптардың келісімі бойынша 2.1.1-тармақта көрсетілген келісілген көлемнен тыс осы Шарттың 5-бөлімінің шарттарына сәйкес қосымша ақыға факті бойынша ақы төлеу шарттарында рұқсаттама немесе қосымша қызметтер алуға құқығы бар.

4.2. Клиент:

4.2.1. Кассаны ресімдеу бойынша толық дұрыс деректерді ұсынуға.

4.2.2. Авторландыру деректерін (логин, құпиясөз) алғаннан кейін құпиясөзді дереу ауыстыруға.

4.2.3. Орналасқан жері, заңды мекенжайы немесе банк деректемелері өзгерген, сондай-ақ телефон нөмірі өзгерген, таратылған немесе қайта ұйымдастырылған жағдайда, мұндай өзгерістер болған сәттен бастап 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірмей бұл туралы Компанияға хабарлауға.

4.2.4. Авторизациялық деректерді (логин, құпиясөз) қабылдау бойынша жауапты тұлғаларды тағайындауға міндеттенеді. Клиенттің бұдан әрі жауапты тұлғаның авторлану деректерін қабылдауға уәкілеттік бермегеніне сілтеме жасауға құқығы жоқ. Байланыс жасаушы тұлғаның деректерін Компания көрсеткен нысан мен сілтеме бойынша Клиент толтырады. Осы шарт бойынша өзінің байланыс жасаушы тұлғалары мен пайдаланушыларының іс-әрекеті үшін толық жауапкершілікті көтеруге.

4.2.5. Жауапты тұлға және/немесе оның байланыс деректері ауысқан жағдайда бұл туралы Компанияға жазбаша түрде дереу хабарлауға міндеттенеді. Хабарлама жаңа жауапты адамның аты-жөні, лауазымы, электрондық поштасының мекенжайы, жұмыс және ұялы телефон нөмірлері көрсетіле отырып, Клиенттің фирмалық бланкісінде ресімделуге және Шартқа қол қойған Клиенттің лауазымды адамының қолымен, сондай-ақ Клиенттің мөрімен расталуға тиіс.

4.2.6. Клиенттің бастапқы өтінімінде айтылмаған кассалар саны дербес ұлғайған жағдайда, кассалардың саны мен олардың атауларын көрсете отырып, электрондық хат немесе сайттағы өтінім нысаны арқылы Компанияны дереу хабардар етуге міндеттенеді. Олай болмаған жағдайда Компания қосымша кассалардың уақтылы белсендірілуіне жауапты болмайды.

4.2.7. Қажетті аппараттық құралдарды компьютердің минималды немесе ұсынылатын техникалық сипаттамаларына қойылатын талаптарға сәйкес орнатуға, сондай-ақ оларды жұмысқа қабілетті күйде ұстауға міндеттенеді. «Учёт. Онлайн Касса» веб-сервисімен жұмыс істеу үшін минималды талаптар: Microsoft Internet Explorer браузерінің кез келген нұсқасын пайдалану ұсынылмайды, сонымен қатар Клиенттің компьютерінің тұрақты интернет-қосылымы және браузердің дұрыс параметрлері болғанда ғана бұл қызметке рұқсаттама алуға болады. «Учёт. Онлайн Касса» веб-сервисімен дұрыс жұмыс істеу үшін Opera 25 (жиырма бес) және одан жоғары, Mozilla FireFox 30 (отыз) және одан жоғары, Google Chrome 35 (отыз бес) және одан жоғары пайдалану ұсынылады. Ескірген нұсқалардың интернет-браузерлерін пайдаланғанда кейбір терезелер мен батырмалар дұрыс көрінбеуі мүмкін. Дербес компьютерге қойылатын талаптар: ОЖ - Windows 7/8/10; ОБП типі - Celeron төмен емес; ОБП тактілік жиілігі - 2 ГГц және одан жоғары; жедел жады көлемі - 4ГБ және одан көп; қатты дискідегі бос орын - 2 000 МБ; желілік карта - 100 Мб/сек және одан астам;

4.2.8. Клиент ЭЦҚ арқылы тіркеуді растай отырып, ФДОА-да дербес шарт жасасады, СЭИЖ-де тіркеуден өтеді

4.2.9. Декомпиляция жүргізу, бағдарламалық кодты түрлендіру мүмкіндігін болдырмауға, көрсетілген бағдарламалық-техникалық құралдарға қатысты қолданыстағы заңнаманы бұзатын басқа да іс-әрекеттер жасамауға;

4.2.10. «Учёт.Онлайн Касса» Сервисінің тұтастығын бұзуға әкелетін әрекеттерді жасамауға, сондай-ақ «Учёт.Онлайн Касса» Сервисінің тұтастығын бұзуға бағытталған әрекеттерді үшінші тұлғалардың клиентке белгілі болуы туралы Компанияға дереу хабарлауға;

4.2.11. Шарттың мерзімі аяқталған немесе ол бұзылған сәттен бастап 2 (екі) жұмыс күні ішінде Компанияның инфрақұрылымынан кассалық операциялар бойынша меншікті базаны және/немесе мұрағатты көшіріп алуға **міндеттенеді**.

5. Сервиске рұқсаттама беру құны мен шарттары

5.1. Ақы төлеу 100% (жүз пайыз) алдын ала ақы төлеу шарттарында, қол жеткізуді ұсынудың барлық кезеңі үшін, теңгемен, <https://ukassa.kz/v2/#tariffs> көрсетілген тарифтер бойынша Клиенттің электрондық мекенжайына жіберілген ақы төлеуге ұсынылған шот негізінде осы Шартта көрсетілген Компанияның есеп айырысу шотына ақша қаражатын аудару жолымен жүзеге асырылады.

5.2. Компанияның есеп айырысу шотына ақша қаражатының түскен күні төлем күні болып есептеледі. Компания «Астана Хаб» халықаралық технологиялық паркінің қатысушысы болып табылады, ҚР Салық кодексінің 45 және 46-тармақтарына, 394-баптарына сәйкес Лицензиардың айналымдары ҚҚС-нан босатылады.

5.3. Компания қолданыстағы тарифтерге сәйкес қол жеткізудің қосымша көлемінің құнын біржақты тәртіппен белгілейді. Қосымша қызмет көрсету немесе қол жеткізу құнын Клиент Компания ұсынған қосымша шот бойынша 100% алдын ала төлеу шартымен төлейді.

5.4. Қосымша қызмет немесе қол жеткізу үшін ақы төлеу Компания тиісті түрде ресімделген шотты ұсынған сәттен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде жүргізіледі.

5.5. Осы шарт мерзімінен бұрын бұзылған жағдайда берілген рұқсаттама үшін төленген сома қайтаруға жатпайды.

5.6. Белгіленген құн және рұқсаттама беру шарттары келесі өзгеріске дейін, сондай-ақ Клиент бұрын төлеген барлық кезең ішінде қолданылады.

6. РҰҚСАТТАМА БЕРУ ШАРТТАРЫ

6.1. Сервиске рұқсаттама барлық төленген кезеңге және Өтінімде айқындалған толық құнға бір рет беріледі. Бұл ретте, Компания Клиентке осы шарттың 5-бөліміне сәйкес төлем түскеннен кейін 10 (он) жұмыс күнінен кешіктірмей Учет.ЭДО сервисі арқылы тиісті түрде ресімделген Рұқсаттама беру актісін жібереді. Электрондық шот-фактураны жіберу электрондық шот-фактуралар жүйесінде (ЭШФ АЖ) Рұқсаттама беру актісі күнінен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күннен кешіктірілмейтін мерзімде жүргізіледі.

6.2. Рұқсаттама берудің немесе қызмет көрсетудің қосымша көлемін беру толық құнға бір мезгілде жүргізіледі. Бұл ретте, Компания Клиентке тиісті түрде ресімделген Учет.ЭДО сервисі арқылы Шартқа рұқсаттама беру актісін жібереді және осы шарттың 5-бөліміне сәйкес төлем түскеннен кейін 10 (он) жұмыс күнінен кешіктірмей электрондық шот-фактураны электрондық шот-фактура жүйесіне (ЭШФ АЖ) жіберуді жүзеге асырады. Электрондық шот-фактураны жіберу электрондық шот-фактуралар жүйесінде (ЭШФ АЖ) Рұқсаттама беру актісі күнінен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күннен кешіктірілмейтін мерзімде жүргізіледі.

6.3. Клиент Рұқсаттама беру актісін жіберген сәттен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде не ұсынылған Актіні бекітуге және оған қол қоюға, не Компанияға ескертулердің толық, қайшы келмейтін және толық тізімін қамтитын оған қол қояудан дәлелді бас тартуды (бұдан әрі - Дәлелді бас тарту) жазбаша түрде ұсынуға міндетті.

6.4. Егер Компания Клиентке Рұқсаттама беру актісі жіберілген сәттен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде дәлелді бас тартуды да, Клиент қол қойған Рұқсаттама беру актісін де алмаса, ұсынылған Рұқсаттама беру және/немесе қосымша қызметтерді Клиент Клиентке Рұқсаттама беру актісі жіберілген сәттен бастап 6 (алтыншы) жұмыс күні толық көлемде қабылдаған болып есептеледі.

6.6. Клиент осы арқылы төленген кезең аяқталғаннан кейін және/немесе осы Шарт бұзылған күннен бастап Компания төленген кезеңнің соңғы күніндегі және/немесе осы Шарттың бұзылған күніндегі жағдай бойынша чектерді архивтеуді жүзеге асыратыны және орналастырылған чектерді бұрын төленген кезең аяқталған күннен бастап және/немесе осы Шарт бұзылған күннен бастап күнтізбелік 1 айға дейінгі мерзімге сақтауды жүзеге асыратыны туралы хабардар етілген. Осы тармақта көрсетілген мерзім өткеннен кейін Компания Клиенттің барлық деректерін қалпына келтіру мүмкіндігінсіз жояды.

7. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

7.1. Тараптар осы Шарт бойынша өз міндеттемелерін ішінара немесе толық орындамағаны үшін, егер мұндай орындамау тараптардың осы Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындай алмауына әкеп соқтырған жер сілкінісі, өрт, су тасқыны, эпидемия, авариялар, жарылыстар, әскери іс-қимылдар, заңнаманың өзгерістері сияқты еңсерілмейтін күштің туындаған мән-жайларының салдары болып табылса, жауапкершіліктен босатылады.

7.2. Компания:

7.2.1. Клиентке басқа ұйымдар ұсынған телекоммуникация қызметтерін, сондай-ақ осындай байланыс арналары, жабдықтар немесе бағдарламалық қамтамасыз ету арқылы ақпарат бергені немесе қабылдағаны үшін;

7.2.2. Компанияның инфрақұрылымынан тыс орналасқан Клиенттің ақпараттық деректері;

7.2.3. Клиент осы Шарттың 4.2.2-тармағын орындамаған жағдайда Клиент деректерінің құпиялылығы мен тұтастығы

7.3. Рұқсаттама беру мерзімдерін бұзғаны үшін Клиент Компаниядан Сервиске рұқсаттама берудің әрбір күнтізбелік күні үшін берілген жалпы құнының 0,1% мөлшерінде, бірақ осы Шарттың жалпы құнының 5%-ынан аспайтын мөлшерде тұрақсыздық айыбын талап етуге құқылы.

7.4. Осы Шарттың 5-бөліміне сәйкес төлем мерзімдерін сақтамағаны үшін Компанияның Клиенттен әрбір кешіктірілген күнтізбелік күн үшін рұқсаттаманың жалпы құнының 0,1%-ы мөлшерінде, бірақ осы Шарттың жалпы құнының 5%-ынан аспайтын мөлшерде тұрақсыздық айыбын талап етуге құқығы бар.

7.5. Компания ФДО, провайдерлер жұмысында іркілістер және Сервиске рұқсаттама беруге әсер ететін өзге де сыртқы факторлар болған жағдайда сервистің дұрыс емес немесе толық жұмыс қабілеттілігі үшін жауапты болмайды.

7.6. Тұрақсыздық айыбын төлеу Тараптарды өздеріне тиесілі міндеттемелерді орындаудан немесе бұзушылықтарды жоюдан босатпайды.

7.7. Клиент Сервиске берілген қолжетімділікті пайдалану кезінде өзінің іс-әрекеттері мен өз қызметкерлерінің іс-әрекеттері үшін дербес жауапты болады.

8.8. Компанияның осы Шарт бойынша Клиент алдындағы кез келген жауапкершілігі осы Шарт бойынша Компания Клиенті төлеген сомамен шектеледі.

8. ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ ЖӘНЕ ДЕРБЕС ДЕРЕКТЕР

8.1. Тараптар қарым-қатынас нәтижесінде берілуі немесе бір Тараптың екінші Тарапқа қатысты ашуы мүмкін ақпараттың немесе деректердің ақпарат иесінің меншігі болып табылатынына және әрдайым болып қалуға тиіс екендігіне хабардар және келіседі.

8.2 Тараптар фотокөшірмелерді немесе жаңғыртуды қоса алғанда, ол қандай сипатта болуына қарамастан құпия ақпарат кез келген үшінші тарапқа сатуға, алмасуға, жариялауға немесе жария етудің өзге де тәсіліне жатпайтынына келіседі (8.3-тармақта көрсетілген тұлғаларға жария етуді қоспағанда).

8.3. Клиенттің алдындағы осы шарт бойынша міндеттемелерді орындау үшін Компаниямен шарт негізінде әрекет ететін агенттерге және үшінші тұлғаларға Компанияның ақпарат беруі бұзушылық болып табылмайды. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген жағдайларда ақпаратты жария ету міндеттемелерді бұзу болып табылмайды. Компания «cookies» технологиясын пайдалануға құқылы. «Cookies» құпия ақпаратты қамтымайды және үшінші тұлғаларға берілмейді. Компания келушінің IP-мекенжайы туралы ақпарат алады. Бұл ақпарат Клиенттің алаяқтық әрекеттері жағдайларын қоспағанда, Байланыс жасаушы тұлғаның жеке басын анықтау үшін пайдаланылмайды. Деректерді иесіз және/немесе біріктірілген түрде жинау, өңдеу және беру міндеттемелерді бұзу болып табылмайды, бұл ретте Компания кез келген осындай ақпарат Клиентті сәйкестендіруге мүмкіндік бермейтініне кепілдік береді.

8.4. Барлық сәйкестендіргіштер мен құпиясөздер Клиенттің құпия ақпараты болып табылады. Клиент Өтінім мәтініне енгізілетін мәліметтер бойынша авторландыру деректерін (логин, құпиясөз) қабылдау бойынша жауапты тұлғаларды тағайындауға міндеттенеді. Клиенттің бұдан әрі жауапты тұлғаның авторландыру деректерін қабылдауға уәкілеттік бермегеніне сілтеме жасауға құқығы жоқ.

8.5. Клиент кассаларға немесе Клиенттің дерекқорына рұқсатсыз қол жеткізудің кез келген жағдайы туралы және/немесе құпиялылықтың бұзылуы туралы кез келген бұзушылық не күдік туралы Компанияны дереу хабардар етуге міндетті. Қауіпсіздік мақсатында Клиент жұмыстың әрбір сессиясы аяқталғаннан кейін жұмысты қауіпсіз аяқтауды дербес жүзеге асыруға міндетті. Клиент осы тармақты орындамаған кезде Компания деректердің ықтимал жоғалуына және кез келген басқа да салдарға жауап бермейді.

8.6. Клиент құпиясөзді және үшінші тұлғалардың кассаларға немесе Клиенттің деректер базасына рұқсатсыз қол жеткізгені үшін дербес жауапты болады және кассалар мен базаға қол жеткізу деректерінің құпиялылығын қамтамасыз етеді. Клиент рұқсат етілмеген кіру жағдайларын қоса алғанда, Клиенттің кассалары мен дерекқорын пайдаланудың, сондай-ақ Клиенттің кассалары мен дерекқорына үшінші тұлғаларға кіру үшін Клиенттің деректерді ерікті түрде беруінің барлық іс-әрекеттері мен салдарлары үшін жауапты болады.

8.7. Жоғарыда аталған ақпараттың Құпиялылығы жөніндегі міндеттемелер Шарттың қолданылу мерзімін тоқтату негіздемесіне қарамастан, осы Шарттың қолданылу мерзімі өткеннен кейін де келесі 3 (үш) жыл ішінде өз күшін сақтайды.

8.8. Клиент осымен хабардар етілген және қызмет көрсету сапасын арттыру және Тараптардың ауызша өтініштерін растау үшін телефон арқылы сөйлесулерді жазуға келісім береді.

8.9. Осы Оферта шартының талаптарын қабылдай отырып, Клиент «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» 2013 жылғы 21 мамырдағы № 4-V Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес (бұдан әрі - Заң), Қазақстан Республикасы Конституциясының талаптарына және Қазақстан Республикасының дербес деректер саласындағы өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес оның Компанияның дербес деректерді өңдеуге, сақтауға және пайдалануға, телефон арқылы сөйлесулерді жазуға құқығы

бар екендігімен және Клиент өзінің мүдделерін білдіретін жеке тұлғалардың не Клиенттің уәкілетті адамдарының жоғарыда көрсетілген іс-әрекеттерге осы шарт бойынша өзара іс-қимылы бойынша жазбаша келісімін алғанымен танысқанын және келісетінін растайды. Осы келісім Шарттың қолданылу және Клиенттің Сервисті пайдалануының бүкіл мерзімі ішінде қолданылады. Клиент осы келісімді қайтарып алған жағдайда ол Сервисті не оның жекелеген құрауыштарын пайдалану мүмкіндігінен айрылуы мүмкін екенін түсінеді және онымен келіседі.

8.10. Клиент осымен Компания әріптестеріне Клиенттің (жеке тұлғаның) дербес деректерін жинауға және өңдеуге жеке келісім береді немесе клиенттің не оның уәкілетті тұлғаларының мүдделерін білдіретін жеке тұлғалардың, оның ішінде Клиентке сервиске рұқсаттама беру мақсатында оларды жинақтауға, сақтауға және пайдалануға жазбаша келісімін алды.

8.11. Клиент осымен жаңартылған ақпаратты, соңғы жаңалықтары, жаңа ұсыныстары, сату туралы арнайы ұсыныстары мен хабарландырулары бар ақпараттық хабарламаларды, сондай-ақ Компания мен оның әріптестерінің жаңалықтары мен ұсыныстары туралы ақпаратты SMS және электрондық пошта арқылы алуға өз келісімін береді.

9. ЕҢСЕРІЛМЕЙТІН КҮШ (ФОРС-МАЖОР) ЖАҒДАЙЛАРЫ

9.1. Тараптар осы Шарт бойынша міндеттемелерді ішінара немесе толық орындамағаны үшін, егер бұл орындамау осы Шартқа қол қойылғаннан кейін туындаған еңсерілмейтін күш (форс-мажор) жағдайларының салдары болып табылса, жауапты болмайды.

9.2. Осы Шарт бойынша еңсерілмейтін күш мән-жайларына Тараптардың бақылауына бағынбайтын және күтпеген сипаттағы құбылыстар жатады. Мұндай құбылыстар Шарттың талаптарын орындауға кедергі келтіретін табиғи және дүлей апаттар, ереуілдер, әскери іс-қимылдар, сервердің жұмысынан бас тарту, байланысты ажырату, мемлекеттік билік органдарының, соттың шешімдері және т.б. сияқты іс-қимылдарды қамтуы мүмкін, бірақ олармен шектелмейді.

9.3. Еңсерілмейтін күш мән-жайлары туындаған кезде Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындау мүмкін болмайтын Тарап 5 (бес) жұмыс күні ішінде екінші Тарапқа осындай мән-жайлар мен олардың себептері туралы жазбаша хабарлама жіберуге тиіс.

9.4. Хабарламау немесе уақтылы хабарламау Тарапты Шарт бойынша міндеттемелерді орындамағаны үшін жауапкершіліктен босататын негіз ретінде жоғарыда көрсетілген кез келген мән-жайға сілтеме жасау құқығынан айырады.

9.5. Егер форс-мажорлық мән-жайлар күнтізбелік 30 (отыз) күннен асатын болса, онда Тараптардың осы Шартты бұзудың болжамды күніне дейін күнтізбелік 10 (он) күн бұрын екінші Тарапты хабардар ете отырып, осы Шартты мерзімінен бұрын бұзуға құқығы бар, содан кейін Шарт бұзылды деп есептеледі. Бұл ретте Тараптар өзара есеп айырысуды айыппұл санкцияларын қолданбай жүргізуге құқылы.

10. БАСҚА ДА ШАРТТАР

10.1. Осы Шарт жария шарт болып табылады (Қазақстан Республикасы Азаматтық Кодексінің 387-бабының 1-тармағы), оған сәйкес Компания өзіне ұсынылған шот бойынша толық төлемді жүзеге асырған тұлғаларға «Учёт Онлайн Касса» Сервисіне Рұқсаттама беру бойынша міндеттеме қабылдайды.

10.2 Клиент жоғарыда сипатталған тәртіппен акцепті жасаған кезде:

11.2.1. Клиент Оферта шартының барлық талаптарымен танысты, келіседі және қабылдады;

10.2.2. Компания акцептті алды;

10.2.3. Оферта шарты жасалды, екіжақты қол қоюды талап етпейді және электрондық түрде жарамды;

10.2.4. мәміленің жазбаша нысаны сақталды деп есептеледі.

10.3. Осы Шартта айтылған жағдайларды қоспағанда, Тараптардың ешқайсысы осы Шарт бойынша өз құқықтары мен міндеттерін екінші Тараптың жазбаша келісімінсіз үшінші Тарапқа беруге құқылы емес.

10.4. Компания кез келген сәтте осы офертаның шарттарын өзгертуге және/немесе өзгерген шарттарды олар өзгергенге дейін күнтізбелік 5 (бес) күн бұрын жариялауды қамтамасыз ете отырып, Клиентпен алдын ала келісусіз бір жақты тәртіппен офертаны кері қайтарып алуға құқылы. Компания офертаға өзгерістер енгізген жағдайда, егер өзгерістердің күшіне енуінің өзге мерзімі осындай орналастыру кезінде қосымша айқындалмаса, мұндай өзгерістер офертаның өзгертілген мәтінін орналастырған сәттен бастап күшіне енеді.

10.5. Клиент офертаға өзгерістер енгізу Клиент пен Компания арасында жасалған және қолданылып жүрген Шартқа осы өзгерістерді енгізуге әкеп соғатынын келіседі және мойындайды және Шартқа осы өзгерістер офертаға осындай өзгерістермен бір мезгілде күшіне енеді.

10.6. Офертаны қайтарып алуды Компания кез келген уақытта жүзеге асыра алады, бірақ бұл бүкіл төленген кезеңге бұрын жасалған Шарт бойынша Компанияның міндеттемелерінен бас тарту үшін негіз болып табылмайды.

10.7. Тарату мен жарнамадағы бағалар жария оферта болып табылмайды.

10.8. Шарт Тараптар ерікті түрде жасалды, бұл ретте Клиент (Клиенттің өкілі):

а) офертаның шарттарымен толық танысты,

б) оферта мен Шарттың мәнін толық түсінеді,

в) Шартты жасасуға және орындауға қатысты өз әрекеттерінің мәні мен салдарын толық түсінеді.

10.9. Осы шартты жасасу орны Компанияның орналасқан жері болып табылады.

10.10. Шартты мерзімінен бұрын бұзған жағдайда Тараптардың әрқайсысы екінші Тарапты оны бұзудың нақты күніне дейін күнтізбелік 30 (отыз) күн бұрын жазбаша хабардар етуге міндетті. Бұл ретте құнды қайта есептеу Компания бастамасы бойынша шарт бұзылған жағдайда ғана жүргізілуі мүмкін.

10.12. Деректемелер өзгерген жағдайда Тараптар 3 (үш) жұмыс күні ішінде бір-бірін хабардар етуге міндетті. Керісінше жағдайда хабарсыздықтан туындайтын залалдар деректемелердің ауысқаны туралы хабарламаған Тарапқа жүктеледі.

10.13. Тиісті түрде ресімделген және Компанияның деректемелерінде көрсетілген және Клиенттің тіркеу кезінде көрсеткен электрондық мекенжайынан алынған электрондық/пошта байланысы арқылы берілген құжаттарды Тараптар түпнұсқаларды іс жүзінде ұсынғанға дейін осы Шарттың талаптарын іске асыру мақсатында басшылыққа қабылдайды.

10.14. Тараптар осы Шарттан немесе оған байланысты туындауы мүмкін даулар мен келіспеушіліктерді келіссөздер жолымен шешуге барлық шараларды қабылдауға міндеттенеді. Тараптар дауларды қараудың міндетті талап қою тәртібін белгілейді. Тарап шағымға оны алған күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде жауап беруге міндетті. Егер Тараптар келісімге келе алмаса, онда барлық даулар мен келіспеушіліктер ҚР Заңнамасына сәйкес шешілуге тиіс.

10.15. Егер Шарттың бір немесе одан көп ережелері қандай да бір себеппен жарамсыз, заңды күші жоқ болып табылған жағдайда, мұндай жарамсыздық тұтастай алғанда Оферта шартының жарамдылығына немесе күшінде қалатын Оферта шартының кез келген басқа ережесінің жарамдылығына әсер етпейді.

10.16. Оферта шартының талаптарына қайшы келмей, Компания мен Клиент кез келген уақытта Шартты жазбаша екі жақты құжат нысанында ресімдеуге құқылы.

Оферта шартына

№ 1 қосымша

«Учёт. Онлайн Касса» жүйесін

ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУ

1. Анықтамалар

Осы Қосымшада аталған терминдер мынадай түсіндірілетін болады:

Жауап беру - Консультанттардың өтінімді ашуға реакциясы, ол мыналарды білдіреді:

- ❖ мәселені шешу тәсілін ұсыну, немесе
- ❖ уақытша айналма шешімді ұсыну және толыққанды шешімді ұсыну мерзімдері туралы хабардар ету, немесе
- ❖ проблеманы толыққанды шешуді ұсыну мерзімдері туралы хабардар ету.

Жаңарту - сервистің жұмыс істеуін жақсарту мақсатында оны жаңғыртуға арналған деректер жиынтығы. **Клиенттің** өтінімі бойынша қателерді түзетуге арналған деректер жиыны жаңарту болып саналмайды.

Түзету - **Клиенттің** өтінімі бойынша Сервистегі қателерді түзетуге арналған деректер жинағы.

TicketID - ашылатын өтінімге клиенттерді қолдау жүйесі автоматты түрде беретін, кейіннен осы өтінімді сәйкестендіру үшін пайдаланылатын жалған төрт таңбалы нөмір.

Клиенттерді қолдау қызметінің (бұдан әрі - КҚҚ) электрондық поштасының мекенжайы
<https://ukassa.kz/support>

Өтінім - өтінім жіберушіні дәл сәйкестендіру үшін барлық қажетті деректемелері болуы тиіс нысан мен <https://ukassa.kz/support> сілтеме бойынша жіберілген **Клиенттің электрондық өтінімі**.

2. Тараптардың құқықтары мен міндеттері

1.1-кесте.

1.	Компанияның міндеттері
1.1.	Осы Қосымшаның шарттарына сәйкес Қолдау көрсету бойынша өзіне алған міндеттемелердің толық және тиісінше орындалуын қамтамасыз ету.
1.2.	Кассалар белсендірілген күннен бастап Қолдау көрсетуге кірісу.

1.3	Клиенттен алынған не Шарт бойынша міндеттемелерді орындау барысында белгілі болған құжаттар мен ақпараттың сақталуын және құпиялылығын қамтамасыз ету, Клиенттің келісімінсіз олардың мазмұнын ешкімге жария етпеу.
1.4.	Клиенттің аумағында жұмыс жүргізілген жағдайда оның кәсіпорнында қолданылатын ішкі-объектілік режимді және қауіпсіздік техникасы ережелерін сақтау.
1.5.	Клиент ұсынылған Сервисте кемшіліктерді анықтаған жағдайда, оларды Тараптар келіскен мерзімде жою.
2.	Компанияның құқықтары
2.1.	Осы Қосымшаның шеңберінде көзделген Сервиске қол жеткізуді ұсыну тәсілдерін дербес айқындау.
2.2.	Клиенттен Сервистің компоненттері орналасқан Сервиске не Сервистің өзіне қол жеткізудің уақытша талап етілетін деңгейін алу үшін авторландыру ақпаратын және арналарды қосымша сұрату.
2.3.	Өтінімнің осы Қосымшаның шарттарына сәйкестігін тексеру кезеңінде проблеманы шешу үшін не проблеманы шешу мерзімдерін барынша азайту үшін қажетті қосымша ақпаратты сұрату.
2.4.	Ақпаратты жинау процесі стандартты шешімдермен шектелмеген жағдайда проблеманы шешу үшін жаңа өтінім ашуды талап ету. Проблеманы шешу үшін қажетті қосымша ақпараттың Клиенттен келіп түсуін күту уақыты өтінімді орындаудың мәлімделген мерзімдеріне есептелмейді.
3.	Клиенттің міндеттері
3.1.	Клиент тарапынан Сервисті сүйемелдейтін қызметкерді бөлу.
3.2.	Клиент тарапынан Сервисті сүйемелдейтін қызметкер немесе оның байланыс деректері ауысқан жағдайда бұл туралы Компанияны жазбаша түрде дереу хабардар ету.
3.3.	Проблеманы шешу үшін Компания сұратқан ақпаратты барынша қысқа мерзімде ұсыну.
3.4.	Осы қосымшада, сондай-ақ Компанияның ақпараттық ресурстарында көрсетілген өтініштерді/өтінімдерді жасау жөніндегі ережелерді сақтау. Бұл ретте Компания Клиентті осы өзгерістер туралы хабардар ете отырып, осы ережелерді өзгертуге құқылы.
4.	Клиенттің құқықтары
4.1.	Шартта және осы Қосымшада айтылған Сервиске сапалы түрде берілген рұқсаттаманы алу.
4.2.	Клиенттің сұрауы бойынша Компаниядан Қолдау көрсету барысы туралы қажетті ақпарат алу.
4.3.	Өтінімдерді орындау бойынша наразылық болған жағдайда, Консультанттардың басшылығына https://ukassa.kz/support/ электрондық поштасы арқылы шағымдану

3. Сервисті техникалық қолдау тізбесі

1.2-кесте.

1.	Сервисті баптау
1.1.	Сервисті бастапқы баптау бойынша консультациялар беру. Бұл консультацияларға тек техникалық сипаттағы консультациялар жатады: кассаларды құру және белсендіру, қашықтан қол жеткізу бағдарламаларымен жұмыс, интернет-браузерлермен жұмыс.
1.2.	Баптау шеңберінде мынадай қызметтер көрсетілмейді: - ФДО-ға байланысты тіркеу және консультациялық жұмыстар - Деректерді бастапқы толтыру - Басқа бағдарламалардан деректерді көшіру және айырбастау - Учёт.Онлайн Касса сервисін пайдалану бойынша оқыту және әдіснамалық сұрақтар - Кассалық операцияларды жүргізуге оқыту - Ақша қаражатының есебін жүргізу жөніндегі әдіснамалық мәселелер - Бағдарламаны баптау, оның ішінде, бірақ онымен шектелмей: а) пайдаланушылардың рөлдері мен құқықтарын теңшеу; б) ФДО кабинетінің және т.б. жұмысын баптау; в) кез келген бағдарламалармен деректер алмасуды баптау; - Бағдарламаларды пысықтау
2.	Сервистің өнімділігін жақсарту
2.1.	Сервистің мүмкіндіктерін оңтайлы қолдану мәселелері бойынша техникалық қолдау көрсету.
2.2.	Сервисті пайдаланудың жай-күйіне тоқсан сайын мониторинг жүргізу және қажет болған жағдайда ақаулардың алдын алу және Сервисті пайдалану тиімділігін арттыру жөнінде ұсынымдар енгізу.

4. Сервисті техникалық қолдау көрсету шеңберінде Тараптардың өзара іс-қимыл жасау тәртібі

1.3-кесте.

1.	Өтінім ашу Қолдау көрсету шеңберінде жұмыстарды бастау үшін негіз болып табылады. КҚҚ-да өтінім болмайынша, Компания қолдау көрсетуден бас тартуға құқылы.
2.	Өтінімдер автоматты түрде, тікелей https://ukassa.kz/support өтінімдер түскен сәтте ашылады. Өтінім ашылғаннан кейін одан әрі өзара іс-қимыл электрондық хаттарды пайдалана отырып та, телефон арқылы да жүргізілуі мүмкін.
3.	Консультанттармен байланысты Клиенттің арнайы бөлінген қызметкері (бұдан әрі - Байланысушы тұлға) жүзеге асырады. Өтінімдер алдын ала көрсетілген e-mail мекенжайынан және Клиенттің Байланысушы тұлғасынан ғана қабылданады.

4.	Байланысушы тұлғаның мекенжайына әрбір хатқа автоматты түрде растау-хат жасалады және жіберіледі.
5.	Байланысушы тұлға өтінімді ашу туралы растау хатын алмаған жағдайда, Байланысушы тұлға өтінімді ашу фактісін нақтылау үшін кез келген қолжетімді тәсілмен Консультанттармен байланысуға құқылы.
6.	Өтінімде түсіндіруді талап ететін мәселелер дәл және сауатты тұжырымдалуы және шешуді талап ететін проблемалар сипатталуы тиіс.
7.	Өтінімді ресімдеу қағидалары
7.1.	Өтінім мыналарды қамтуы тиіс:
7.2.	Егер бастамашы Клиенттің Байланысушы тұлғалары болмаса, өтінімге бастамашы болған пайдаланушының тегі, аты және әкесінің аты.
7.3.	Проблеманың сипаты және проблеманы жаңғырту бойынша іс-қимылдардың қадамдық сипаты (мүмкіндігінше).
7.4.	Пайдаланылатын Кассаның зауыттық нөмірі.
7.5.	Проблеманы шешуге көмектесетін скриншоттар мен графикалық түсіндірмелер (мүмкіндігінше). Скриншоттар JPG, GIF, PNG форматтарында орындалуы керек. Скриншоттарды BMP форматында және сығымдауды пайдаланбайтын басқа да форматтарда пайдаланған жағдайда, оларды сығымдау опциясы қосылған ZIP, RAR, GZ және т.б. архивке алдын ала бұып-түйген жөн.
8.	Өтінімнің бастамашысы Байланысушы тұлғалар емес, Клиенттің пайдаланушысы болған жағдайда, онда бастамашының өтінімде көрсетілген мекенжайына Байланысушы тұлға өтінім мәтіні бар хатты қайталайды. Егер өтінім бастамашысы өтінім мәтінінің тұжырымдамасымен келіспесе, онда ол Байланысушы тұлғадан осы өтінім бойынша өзгерістер енгізуді талап етуге құқылы. Бастапқы тұжырым елеулі түрде сәйкес келмеген және бастамашының талабы бойынша ол кейіннен өзгерген жағдайда, Консультанттар себептерін көрсете отырып, өтінімді жабуға құқылы. Бұл ретте бастамашының ескертулерін ескере отырып, КҚҚ-ға жаңа өтінім жасау ұсынылады.
9.	Өтінімге ticketed-де беріледі, оны осы өтінім бойынша барлық келесі хаттарда электрондық хабарлар тақырыбында сақтау қажет. TiketID негізінде хаттар бастапқы өтінімге автоматты түрде қосылады.
10.	Өтінімнің осы Қосымшаның шарттарына сәйкестігін тексеру аяқталғаннан кейін Клиент бұл туралы кем дегенде өтінімге түсініктемемен және бұл ретте автоматты түрде туындататын электрондық хатпен хабардар етіледі, ол өтінім ашылған кезде көрсетілген мекенжайға жіберіледі.
11.	Сәтті тексерілген жағдайда, электрондық хатта және web-өтінімге түсініктемеде Консультанттар берген өтінім типі көрсетіледі. Өзге жағдайларда қосымша ақпарат сұратылады не осы Қосымшаның 1.3-кестесінің 12-тармағына сәйкес өтінімді орындаудан бас тартылады.
12.	Өтінімді орындаудан бас тарту себептері
12.1.	Егер бұл Консультанттардың жұмыстарды орындауы үшін қажет болған жағдайда, Сервиске және

	оның құрауыштарына қол жеткізудің қажетті деңгейін беруден бас тарту.
12.2.	Осы Қосымшаның шарттарына сәйкес келмейтін рұқсаттама беруді талап ету.
12.3.	Клиенттің Компанияның жүйелік әкімшінің есептік жазбасының деректерін немесе мәселені шешу үшін қажетті басқа да деректерді беруден бас тартуы.
12.4.	Сипатталған проблеманы жабдықтың ұқсас конфигурациясында қайталаудың мүмкін еместігі және Клиент жүйесіне қолжетімділіктің болмауы.
12.5.	Сервисті орнату, баптау және пайдалану бойынша техникалық талаптарды бұза отырып іс-қимылдарды орындау.
12.6.	Проблемалар жүйеде тіркелген пайдаланушылардың ең көп санына қол жеткізуден туындаған.
12.7.	Өтінімде сұрау салу сындарлы түрде берілмеген немесе өтінімде сұрау салуды талқылау әдепсіз, ұсынылатын ақпаратты біржақты түсінуге кедергі келтіретін тәсілмен жүргізіледі.
12.8.	Тапсырыс бойынша Клиент тарапынан ақпараттың уақтылы берілмеуінен проблемаларды шешу мерзімдерін созу.
13.	Стандартты, жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар Компания ұсынатын нұсқаулықтар мен басқа да ақпараттық және анықтамалық материалдардың тиісті беттеріне сілтеме жасай отырып, дәйексөз түрінде немесе Компанияның сайтына сілтеме түрінде берілуі мүмкін.
14.	Клиент осы Қосымшаның 4.1-кестесінің 4.4-тармағына сәйкес Консультанттардың басшылығына шағымданған жағдайда, шағымның мәтінінде ол бойынша шағымдар туындаған өтінімнің ticketID-і және шағымдардың мәні көрсетілуі қажет. Шағымға жауап шағым берілгеннен кейін 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірілмей берілуге тиіс.

5. Сервисті сүйемелдейтін Клиенттің қызметкерлерінің (пайдаланушыларының) құқықтары мен міндеттері

1.4-кесте.

1.	Сервисті сүйемелдейтін Клиент қызметкерлерінің міндеттері
1.1.	Компанияның ішкі регламенттеріне сәйкес Сервистің барлық құрамдас бөліктерінің жай-күйін бақылауды орындау.
1.2.	Үздіксіз жұмыста құрауыштардың жай-күйінде немесе болжамды іркілістерде нормадан ауытқулар анықталған кезде — іркілістердің алдын алу немесе олардың әсерінің салдарларын төмендету бойынша шаралар қабылдау.
1.3.	Сервис жұмысында туындайтын проблемаларды шешу үшін Консультанттармен өзара іс-қимыл жасайды. Бұл ретте іскерлік этикет ережелерін ұстану керек.
1.4.	Клиент басшылығының өтінімі бойынша Консультанттардың Сервистегі проблемаларды шешуі үшін сұратылған қосымша ақпаратты беру.
1.5.	Консультанттарға Сервистің жай-күйі және оның құрауыштары, Сервисті пайдалану статистикасы

	туралы ақпарат беру.
2.	Сервисті сүйемелдейтін Клиенттің жауапты қызметкерінің құқықтары
2.1.	Клиенттің басшылығынан Сервисті сүйемелдеу жөніндегі өз міндеттерін орындау үшін оған барлық қажетті құралдарды беруді талап ету.
2.2.	Осы Қосымшаның 1.2-кестесінің 3.1-тармағына сәйкес Консультанттардан Сервистің жаңартуларын алу.
2.3.	Консультанттардан Сервисті жаңарту жөніндегі жұмыстарды орындау жөніндегі нұсқаулықтарды алу.
2.4.	Қызмет көрсету жөніндегі жұмыстарды орындау жөнінде Консультанттардан консультациялар алу.
2.5.	Сервисте пайдаланылатын технологияларды сипаттайтын ақпараттық ресурстарға, сондай-ақ Консультанттардан осы технологияларды іске асыратын Сервис компоненттерін теңшеуге сілтемелер алу.

«Учёт IT» ЖШС

БСН 211140028415

Заңды мекенжайы: Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Алмалы ауданы,

Жароков көшесі, 41-үй

ЖСК KZ038562203137008832

«Банк ЦентрКредит» АҚ

БСК KСJBKZKX

Кбе 17

Директор Ш.И. Султанова _____