

Настоящий Договор об использовании Системы электронных денег «WOOPPAY» (далее — Договор) определяет условия использования Системы WOOPPAY и в соответствии со ст. 395 Гражданского Кодекса Республики Казахстан является письменной публичной офертой, адресованной физическим лицам, достигшим 14-летнего возраста и обладающим соответствующими право- и дееспособностью, заключить Договор об использовании Системы на нижеследующих условиях.

## **1. Общие положения**

1.1. Система Электронных денег WOOPPAY осуществляет платежи с использованием Электронных денег внутри Системы WOOPPAY в рамках законодательства Республики Казахстан.

1.2. Система WOOPPAY существует как сервис, использование которого осуществляется через Личный кабинет на сайте [www.woopay.com](http://www.woopay.com), через мобильное приложение или с помощью ПО Агента Системы WOOPPAY. С помощью системы WOOPPAY возможно осуществление платежей в пользу некоммерческих и коммерческих организаций, предоставляющих товары и услуги, а также переводы Электронных денег между физическими лицами.

## **2. Термины и определения, используемые и настоящем договоре**

В настоящем Договоре и в последующих Дополнениях и приложениях к нему, а также в любой переписке по поводу настоящего Договора все термины и определения толкуются в соответствии с Внутренними Правилами Системы WOOPPAY (далее — Правила), доступными на Сайте Системы, находящемся по адресу [www.woopay.com](http://www.woopay.com)

## **3. Предмет договора**

3.1. Предметом настоящего договора является оказание Оператором WOOPPAY (ТОО «WOOPPAY» (ВУППЭЙ), платежная организация №09-17-001) Клиенту услуг по обработке платежей, осуществленных с использованием электронных денег, путем предоставления доступа к инфраструктуре Оператора WOOPPAY, обеспечивающей информационное и технологическое взаимодействие, включая сбор, обработку и рассылку информации, между участниками расчетов по операциям с электронными деньгами, и возможности ее использования в целях осуществления операций с Электронным Деньгами, в том числе для:

3.1.1. оплаты товаров, работ и услуг, предоставляемых Мерчантами, являющимися участниками Системы;

3.1.2. осуществления переводов Электронных денег между физическими лицами — Клиентами Системы;

3.1.3. зачисления денежных средств на банковский счет Клиента;

3.1.4. приобретения или реализации Электронных денег;

3.1.5. осуществления иных операций, предусмотренных настоящим Договором или соглашениями, доступными на Сайте Системе WOOPPAY.

3.2. Оператор WOOPPAY обязуется принимать информацию о зачислении Электронных Денег на счет Кошелька Клиента с целью их дальнейшего использования в Системе WOOPPAY для оплаты товаров, работ, услуг или переводов другим Клиентам - физическим лицам - в рамках Системы WOOPPAY, а также фиксировать все операции и предоставлять Клиенту Системы WOOPPAY отчет о совершенных действиях по специальному запросу.

3.3. Если иное не оговорено Договором или специальными соглашениями, Оператор WOOPPAY не является Стороной сделок по купле-продаже, оказанию услуг, выполнению работ или иных сделок, заключаемых между Клиентом и Мерчантом. В связи с этим:

3.3.1. Оператор WOOPPAY не контролирует соответствие сделки требованиям закона, не влияет на ее условия, не отвечает за последствия ее заключения, исполнения или расторжения, в том числе в вопросе возврата денег по такой сделке;

3.3.2. Оператор WOOPPAY не несет ответственности перед Клиентом по обязательствам, возникающим у Мерчанта или иных Клиентов Системы;

3.3.3. Оператор WOOPPAY не рассматривает претензии Клиента по вопросам ненадлежащего исполнения Мерчантом своих обязательств, в том числе обязательств по передаче товаров, исполнению работ и оказанию услуг, в случае, если обязательства Оператора WOOPPAY исполнены в полном объеме в надлежащие сроки.

3.4. Оператор WOOPPAY гарантирует, что имеет полномочия действовать в интересах Мерчантов, осуществляя по распоряжению Клиента перечисление Электронных Денег в пользу Мерчантов, а также передавая Мерчантам информацию о принятых платежах.

3.5. Оператор WOOPPAY может оказывать иные услуги, не перечисленные в данном Договоре, в случае, если Клиентом акцептируются условия оказания таких услуг при осуществлении операций.

3.6. Стороны подтверждают, что условия Правил превалируют над условиями настоящего Договора, и, в случае противоречий отдельных положений настоящего Договора Правилам, преимущественную силу имеют Правила. В случае, если отношения, возникающие между Клиентом и Оператором WOOPPAY, не урегулированы Правилами, применяются нормы законодательства Республики Казахстан и настоящего

Договора.

3.7. Стороны особо оговаривают и подтверждают, что Оператор WOOPPAY не осуществляет деятельность по приему авансовых платежей, а также никоим образом не осуществляет отдельных видов банковских операций.

3.8. При осуществлении отдельных категорий операций, Оператор WOOPPAY вправе привлекать третьих лиц с целью исполнения принятых на себя обязательств. Регистрируясь в Системе WOOPPAY или осуществляя платежи без регистрации, Клиент подтверждает, что ознакомился и согласен с условиями оказания услуг такими третьими лицами, в том числе:

- Правила осуществления операций Veeline в рамках проекта «Мобильная коммерция»;

- Правила осуществления операций Kcell в рамках проекта «Мобильная коммерция».

В случае несогласия Клиента с положениями указанных документов, Клиент обязуется отказаться от использования соответствующей категории услуг. Осуществление Клиентом операций в рамках оказания третьими лицами услуг Клиентам является подтверждением согласия Клиента с условиями оказания услуг таким третьим лицом.

3.9. Клиент подтверждает, что не использует Систему WOOPPAY в целях осуществления предпринимательской деятельности, а также не способствует такому использованию третьими лицами. Клиент понимает и соглашается, что Оператор WOOPPAY не сотрудничает с физическими лицами, не являющимися зарегистрированными индивидуальными предпринимателями, в части осуществления ими предпринимательской деятельности и ни при каких обстоятельствах не несёт ответственности по платежам Клиента, осуществленным в связи с осуществлением им или третьими лицами предпринимательской деятельности с использованием Кошелька Клиента — физического лица, а также обязательствам таких физических лиц.

3.10. В рамках отдельных договоров, заключаемых Оператором WOOPPAY с третьими лицами, Сайт Системы может быть использован для предоставления платежных и/или банковских услуг банками, иными поставщиками платежных услуг, которые вправе в рамках действующего законодательства оказывать такие платежные услуги. Стоимость таких услуг доводится до сведения Клиентов до момента подтверждения осуществления операций, условия оказания услуг предоставляются на сайте поставщика соответствующей платежной и/или банковской услуги, о чем Клиент уведомляется в рамках настоящего Договора. Клиент подтверждает, что до получения такой услуги надлежащим образом ознакомится с условиями её оказания, в том числе, установленными соответствующими банками и/или иными поставщиками платежных услуг.

#### **4. Статус Клиента. Идентификация.**

4.1. Возможности Клиента по использованию Системы определяются в зависимости от Статуса Клиента. Клиенту может быть присвоен Статус:

- Незарегистрированного Клиента;
- Неидентифицированного Клиента;
- Идентифицированного Клиента.

4.2. Незарегистрированный Клиент может приобретать Электронные деньги, осуществлять выплаты по доступным гражданско-правовым сделкам, инициировать выпуск Электронных денег, передавать Электронные деньги Идентифицированным Клиентам. Максимальная сумма разовой операции, доступной данной категории Клиентов, — 50 МРП.

4.3. Клиент, осуществляющий операцию по пополнению Кошелька с использованием инфраструктуры Агентов, имеет Статус Незарегистрированного Клиента.

Неидентифицированный Клиент — зарегистрированный Клиент Системы, в отношении которого действуют ограничения, определенные Системой WOOPPAY в рамках действующего законодательства. Неидентифицированный Клиент является владельцем Кошелька, может инициировать Выпуск Электронных денег, приобретать Электронные деньги, передавать Электронные деньги другим Клиентам - физическим лицам, осуществлять платежи по гражданско-правовым сделкам. Максимальная сумма разовой операции, доступная Неидентифицированным Клиентам — 50 МРП.

4.4. Неидентифицированные и Незарегистрированные Клиенты могут быть ограничены в доступе к сервисам, предусматривающим ограничение по возрасту.

4.5. Идентифицированный Клиент — Зарегистрированный Клиент Системы, обладающий возможностями по использованию Системы в полном объеме. Максимальная сумма операции для Идентифицированного Клиента составляет 100 МРП.

4.6. Идентифицированный Клиент может получить доступ ко всем сервисам Системы WOOPPAY в случае достижения им возраста, установленного для соответствующего сервиса. До достижения им соответствующего возраста, Система WOOPPAY может ограничить Клиенту доступ к сервисам, на которые распространяется ограничение.

4.7. Статус Клиента определяет иные ограничения, предусмотренные настоящим Договором. Оператор WOOPPAY оставляет за собой право иным образом ограничивать Клиента при проведении отдельных категорий операций.

4.8. Идентификация Клиента:

4.9.1. Идентификация Клиента одним из Эмитентов означает его Идентификацию в Системе WOOPPAY, что является необходимым и достаточным условием для признания этого Клиента Идентифицированным другими Эмитентами.

4.9.2. Идентификация Клиентов осуществляется Эмитентами в порядке и на условиях договоров, заключенных с Оператором WOOPPAY.

4.9.3. В случае осуществления Эмитентами Идентификации, порядок и условия ее осуществления предусматриваются в соответствующем разделе на Сайте Системы.

4.9.4. Оператор WOOPPAY вправе привлекать в целях идентификации Клиентов третьих лиц в рамках требований законодательства Республики Казахстан. При осуществлении идентификации с использованием инфраструктуры таких третьих лиц у Клиента может быть запрошен документ, удостоверяющий личность, при осуществлении любых видов операций через инфраструктуру такого третьего лица. Третье лицо осуществляет передачу данных документа, удостоверяющего личность, Оператору WOOPPAY, после чего Кошелек Клиента становится именованным. Перевод Кошелька в данную категорию НЕ означает идентификацию Клиента — его владельца. Клиент, чей Кошелек является именованным, может обратиться в Службу Поддержки Пользователей Оператора WOOPPAY, предоставить копию документа, удостоверяющего личность и ранее предъявленного в личном присутствии ранее указанному третьему лицу. После проверки предоставленных данных Клиенту присваивается статус Идентифицированного.

4.9.5. В случае привлечения третьих лиц в целях осуществления Идентификации Клиентов Оператором WOOPPAY и таким третьим лицом может быть предусмотрена иная процедура идентификации, о чем Клиенту сообщат в отделениях такого третьего лица.

4.9.6. В случае изменения данных документа, удостоверяющего личность, Клиент обязуется незамедлительно сообщить об этом Оператору WOOPPAY. В противном случае при последующем осуществлении операций посредством оффлайн инфраструктуры Оператора WOOPPAY и его партнеров и несовпадении данных предъявляемого документа с данными, сохраненными в Системе WOOPPAY, у Клиента могут быть повторно запрошены документы и согласие на прохождение Идентификации, а также могут быть отозваны привилегии статуса Идентифицированного Клиента.

## **5. Порядок и условия использования Системы WOOPPAY**

5.1. Использование Системы WOOPPAY возможно после прохождения процедуры регистрации и авторизации на Сайте Системы или в мобильном приложении либо путем приобретения права распоряжения Электронными деньгами у Агента или Эмитента.

5.2. Регистрация осуществляется путем ввода на Сайте Системы или в мобильном приложении актуального номера мобильного телефона и адреса электронной почты. После получения SMS-сообщения с кодом активации Кошелька, Клиент получает доступ к созданному Кошельку. Клиент может предоставить иные данные, запрашиваемые Системой WOOPPAY. В случае неподтверждения номера мобильного телефона в течение 24 часов после направления пароля Клиенту, введенные данные автоматически удаляются, и для получения доступа к Системе WOOPPAY процедуру необходимо повторить.

5.3. После получения доступа к Кошельку, Клиенту необходимо сформировать пароль, заполнить вопрос и ответ для сброса пароля и обращения в Службу Поддержки Пользователей.

5.4. Авторизация осуществляется путем предоставления Клиентом своих аутентификационных данных и прохождения процедуры Аутентификации, после чего осуществляется присвоение прав Клиенту в определяемом Статусом объеме.

5.5. Для осуществления отдельных категорий операций у Клиента могут запрашиваться дополнительные верификационные данные, подтверждающие личность Клиента и/или его права на распоряжение Электронными деньгами.

5.6. Способы и условия использования Системы WOOPPAY, доступные услуги, размеры комиссий, ограничения по размерам платежей устанавливаются Оператором WOOPPAY в соответствии с действующим законодательством в зависимости от Статуса Клиента.

### **5.7. Порядок и условия пополнения Кошелька:**

5.7.1. Под пополнением Кошелька Пользователем понимается приобретение Электронных денег Клиентом Участников Системы, осуществляющих выпуск и/или реализацию Электронных денег, одним из доступных способов для дальнейшего зачисления их на счет Кошелька Клиента.

5.7.2. Клиент может вносить Электронные деньги на счет принадлежащего ему Кошелька следующими способами:

- путем приобретения Электронных денег у Агента;
- путем формирования запроса на выпуск Электронных денег Эмитентом;
- посредством получения перевода Электронных денег от другого Клиента;
- иными способами, перечисленными на Сайте Системы в соответствующем разделе.

5.7.3. Порядок внесения Электронных денег применительно к каждому из способов указан на Сайте Системы.

5.7.4. В случае внесения Электронных денег третьими лицами на счет Кошелька Клиента, все права и обязанности в отношении Электронных денег возникают у Клиента, данные действия расцениваются как совершенные в интересах Клиента третьими лицами и не связывают Оператора WOOPPAY никакими взаимными обязательствами с третьими лицами.

5.7.5. Внесение Электронных денег считается завершенным в момент получения Электронных денег лицом, в пользу которого совершается операция. Моментом получения Электронных денег является момент отражения информации о сумме принятых Электронных денег в Системе WOOPPAY, свидетельствующей об их поступлении на счет Кошелька.

5.8. **Порядок осуществления Клиентом перевода Электронных денег (уступки права требования) в пользу другого Клиента:**

5.8.1. Клиент — владелец Электронных денег - вправе с согласия Оператора WOOPPAY, в случаях, если

операция не ограничена техническими возможностями Системы WOOPPAY, Статусом Клиента, способом внесения Электронных денег в Систему WOOPPAY или иными условиями, указанными на Сайте Системы, осуществить уступку своих прав требования к Эмитенту полностью или в части путем осуществления перевода Электронных денег другому Клиенту в пределах остатка Электронных денег на счете владельца Электронных денег.

5.8.2. В случае, если у Оператора WOOPPAY возникли сомнения в правомерности такого перевода (осуществление подозрительных операций, предусмотренных в разделе 7 настоящего Договора), Оператор WOOPPAY вправе заблокировать получение Электронных денег Клиентом-получателем до предоставления Оператору WOOPPAY доказательств перехода права требования от отправителя к получателю Электронных денег, или предоставления документов, удостоверяющих личность получателя и/или отправителя.

5.8.3. Для осуществления уступки права требования, необходимо направить Операционное Поручение Оператору WOOPPAY с предоставлением запрашиваемых Оператором WOOPPAY данных.

5.8.4. Размеры минимальной и максимальной суммы Электронных денег, допустимой к переводу, ограничиваются Оператором WOOPPAY в рамках действующего законодательства Республики Казахстан.

5.8.5. Перевод считается осуществленным с момента списания Электронных денег с Кошелька Клиента-отправителя и отражения соответствующей суммы Электронных денег в Кошельке Клиента-получателя. Никаких дополнительных подтверждений перевода со стороны Клиента-получателя не требуется.

#### 5.9. Порядок осуществления выплат по гражданско-правовым сделкам:

5.9.1. Оператор WOOPPAY оказывает информационную поддержку Клиенту при передаче им Электронных денег в пользу Мерчантов в качестве оплаты за предоставленные товары, работы, услуги.

5.9.2. Оператор WOOPPAY определяет список Мерчантов для Клиента и вправе ограничивать его в зависимости от Статуса Клиента или исходя из иных ограничений, приведенных на Сайте Системы.

5.9.3. Клиент направляет Оператору WOOPPAY Операционное Поручение на осуществление платежа в пользу Мерчанта принадлежащими ему Электронными деньгами. Операция по осуществлению платежа считается завершенной в момент получения Мерчантом уведомления о зачислении Электронных денег, Клиентом — уведомления об успешном завершении платежа. Исполнение распоряжения об осуществлении платежа ведет к уменьшению отображаемой в Кошельке Клиента суммы Электронных денег на сумму платежа и комиссии, в случае ее наличия.

5.9.4. Оплата товаров, работ, услуг и иные операции с Электронными деньгами при отсутствии требуемой для осуществления операции суммы в Кошельке Клиента, а также при невозможности списать деньги с банковской карты Клиента при осуществлении покупки Клиентом Электронных денег посредством банковской карты - не производятся.

5.9.5. Мерчант предоставляет Клиенту чек в форме электронного документа, подтверждающего осуществленного платежа в случае осуществления платежа через Кошелек. В случае осуществления платежа с использованием инфраструктуры Агента, Незарегистрированному Клиенту предоставляется чек на бумажном носителе и/или возможность получения чека в форме электронного документа.

5.9.6. При осуществлении операции с использованием инфраструктуры Агента при непредоставлении Клиентом номера мобильного телефона в момент реализации Клиенту Электронных денег в Системе WOOPPAY автоматически создается Кошелек Незарегистрированного Клиента, активный в течение одной операции. Реализованные Агентом Электронные деньги Клиента подлежат зачислению в Кошелек Незарегистрированного Клиента с дальнейшим перечислением по его поручению в адрес конечного получателя платежа. После завершения операции Кошелек Незарегистрированного Клиента автоматически переводится в режим Неактивного Кошелька.

5.9.7. При осуществлении операции, предполагающей выпуск Электронных денег в Кошелек Незарегистрированного Клиента при непредоставлении номера мобильного телефона Клиента, в момент выпуска Электронных денег в Системе WOOPPAY автоматически создается Кошелек Незарегистрированного Клиента, активный в течение одной операции. Выпущенные Эмитентом Электронные деньги подлежат зачислению в такой Кошелек Незарегистрированного Клиента с дальнейшим перечислением по его поручению в адрес конечного получателя платежа. После завершения операции Кошелек Незарегистрированного Клиента автоматически переводится в режим Неактивного Кошелька.

5.9.8. Клиент дает своё согласие на осуществление безакцептного списания Электронных денег из Кошелька Незарегистрированного Клиента в пользу конечного получателя платежа, выбор которого осуществляется Клиентом до начала осуществления операции.

5.9.9. При осуществлении реализации и/или выпуска Электронных денег в Кошелек Незарегистрированного Клиента и при условии предоставления Клиентом номера мобильного телефона, Кошельку Незарегистрированного Клиента присваивается номер, идентичный номеру указанного мобильного телефона, Кошелек регистрируется в Системе WOOPPAY. Дальнейшие операции, проходящие с аналогичным идентификатором Клиента, отображаются в истории данного Кошелька Клиента, доступ к которому предоставляется по запросу Клиента, а также при попытке регистрации в Системе WOOPPAY с логином, соответствующим указанному номеру мобильного телефона. Клиент получает статус Зарегистрированного в момент осуществления первой операции с предоставлением номера мобильного телефона, осуществлением такой операции подтверждая своё согласие с условиями Договора и Правилами.

5.9.9. В случае отсутствия достаточного количества Электронных денег в Кошельке Клиента, Клиент вправе осуществлять формирование отсроченных операционных поручений, подлежащих исполнению незамедлительно после поступления соответствующей суммы денег в Кошелек Клиента. При этом Клиент соглашается, что в

случае оказания ему услуги Мерчантом до исполнения операционного поручения, списание Электронных денег будет осуществлено по факту пополнения Кошелька, и любые операции по возврату должны быть инициированы и исполнены после завершения такого платежа.

#### 5.10. Порядок и условия возврата

5.10.1. В случае необходимости осуществления возврата Электронных денег Клиенту-плательщику, возврат осуществляется на условиях и в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

5.10.2. В случае, если необходимость отмены завершеного платежа или перевода стала следствием сбоя программного обеспечения или ошибки Оператора WOOPPAY, несанкционированного доступа к Системе WOOPPAY, произошедшего по вине Оператора WOOPPAY, возврат Электронных денег осуществляется на счета участников операции путем проведения операции сторнирования — восстановления прав Участников на принадлежащие им Электронные деньги, участвующие в данном платеже или переводе, на момент начала операции.

5.10.3. В случае, если возврат Электронных денег Клиенту является результатом отказа одной из Сторон от исполнения договора, заключенного между Мерчантом и Зарегистрированным Клиентом, возврат Электронных денег по завершеному платежу осуществляется по заявке Мерчанта. Достижение договоренности по осуществлению возврата осуществляется Мерчантом и Клиентом без участия Оператора WOOPPAY. Исполнение взаимных обязательств, предшествующее подаче такой заявки, осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных договоренностью между Мерчантом и Клиентом.

5.10.4. Мерчант вправе осуществить возврат Электронными деньгами, наличными деньгами или иным способом, согласованным с Клиентом.

5.10.5. В случае, если возврат осуществляется Электронными деньгами, Мерчант обязан осуществить операцию по возврату суммы платежа в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента формирования заявки на возврат и признания тем самым обязательства по возврату Электронных денег. Клиент и Мерчант вправе согласовать более длительный срок возврата. Клиент не вправе требовать сокращения срока возврата Электронными деньгами. При этом Клиент выражает согласие и поручает Оператору WOOPPAY зачислить соответствующую сумму Электронных денег на свой Электронный кошелек в Системе WOOPPAY.

5.10.6. В случае, если в течение срока, указанного в п.5.10.5, осуществить возврат не представляется возможным, Клиент вправе потребовать возврата наличными деньгами или иным способом, согласованным с Мерчантом.

5.10.7. Возврат Электронных денег осуществляется в полном объеме полученных Мерчантом средств, за исключением случаев, когда изначальный характер сделки подразумевает комиссии за осуществление возврата, или иных случаев, прямо предусмотренных настоящим Договором или Правилами.

5.10.8. Электронные деньги, полученные Клиентом в рамках программ лояльности — возврату на основной счет не подлежат.

5.10.9. Комиссия Оператора WOOPPAY, а также дополнительная комиссия Агента в случае осуществления платежей с использованием ПО Агента, при взимании таковых, возврату не подлежат.

5.10.10. В случае, если услуги по доставке не входят в стоимость реализуемого товара, возврат Электронных денег за доставку не осуществляется, при условии, что обязательства доставщика исполнены в полном объеме в надлежащие сроки.

5.10.11. В случае, если необходимость осуществления возврата платежа или перевода Электронных денег явилась следствием несанкционированного доступа к Кошельку Клиента, возврат осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных разделом 8 настоящего Договора.

5.10.12. В случае совершения Клиентом-отправителем перевода ошибки при заполнении Операционного Поручения и последующего перевода Электронных денег в пользу другого Клиента, возврат Электронных Денег осуществляется по договоренности между Клиентами.

5.10.13. Клиент ознакомлен и согласен с тем, что при осуществлении платежей в адрес Мерчантов, возврат денег по которым не осуществляется в рамках Системы WOOPPAY, Клиент самостоятельно обратится к Мерчанту напрямую по вопросу осуществления такого возврата. При этом Оператор WOOPPAY обязуется оказать Клиенту информационную поддержку в ходе разбирательств по таким вопросам.

5.10.14. Клиент ознакомлен и согласен с тем, что при осуществлении Клиентом пополнения Кошелька с банковской карты, возврат денежных средств по такой операции не осуществляется, за исключением установленных Правилами случаев. Оператор WOOPPAY не несет ответственности в случае, если Клиент не ознакомился с условиями настоящего пункта, а также условиями Договора в целом.

#### 5.11. Порядок учета и отображения операций с Электронными деньгами.

5.11.1. Учету и фиксации подлежат все произведенные или инициированные Клиентом операции с Электронными деньгами, включая выпуск, внесение на счет Кошелька, уступки права требования другим Клиентам, оплата товаров, работ, услуг Мерчантов, Погашение, а также иные операции с использованием Электронных денег.

5.11.2. В любой момент времени, зарегистрированный Клиент может получить информацию о проведенных операциях с Электронными деньгами. История платежей доступна в Кошельке Клиента.

5.11.3. Оператор WOOPPAY обязуется хранить информацию об операциях, совершенных Клиентом за период до 5 (пяти) лет.

5.11.4. В случае неиспользования Клиентом Кошелька в течение 12 (Двенадцати) месяцев с момента последней авторизации Клиента, Кошелек переводится в режим Неактивного Кошелька.

5.11.5. Разблокировке и выводу из режима Неактивного Кошелька подлежат Кошельки Идентифицированных Клиентов при условии предоставления документов, удостоверяющих личность или права наследника.

Разблокирование Кошелька Неидентифицированного Клиента осуществляется при условии предоставления договора с мобильным оператором, подтверждающего принадлежность абонентского номера, на который зарегистрирован Кошелек, Клиенту, и документа, удостоверяющего личность. Дата заключения договора с оператором мобильной связи не может быть более поздней, чем дата создания Кошелька.

5.11.6. В случае проведения возврата по операциям, осуществленным с использованием Кошелька Незарегистрированного Клиента, такой Кошелек Незарегистрированного Клиента переводится в режим Неактивного Кошелька по истечении 3 (трёх) лет с момента осуществления возврата. Для получения доступа к Кошельку Незарегистрированного Клиента, переведённого в неактивный режим, отправителю Электронных денег по первоначальной операции необходимо предоставить Оператору WOOPPAY подтверждение осуществления такой операции и подтверждение личности отправителя Мерчантом, в адрес которого осуществлялась операция.

5.11.7. Оператор WOOPPAY автоматически взимает комиссию за хранение информации Клиента на Неактивном Кошельке. Комиссия взимается до разблокирования Неактивного Кошелька или до обнуления его баланса.

5.11.8. В случае если баланс Неактивного Кошелька недостаточен для оплаты начисляемой комиссии, то остаток Электронных денег направляется в пользу Оператора WOOPPAY, Неактивный Кошелек автоматически переносится в архив. Для использования Кошелька с аналогичным номером, регистрацию необходимо пройти повторно.

5.12. Порядок реализации Электронных денег Клиентом:

5.12.1 Клиент - владелец Электронных денег - вправе с согласия Оператора WOOPPAY, в случаях, если операция не ограничена техническими возможностями Системы WOOPPAY или иными условиями, указанными на Сайте Системы, осуществить реализацию Электронных денег Агенту из Кошелька через интерфейс Системы и/или ПО Агента в целях получения суммы наличных денег в отделениях Агента или на свой банковский счет.

5.12.2 В случае, если у Оператора WOOPPAY возникли сомнения в правомерности такой операции, Оператор WOOPPAY вправе заблокировать данный Кошелек и/или операцию до предоставления Оператору WOOPPAY доказательства принадлежности Электронных денег и/или предоставления документов, удостоверяющих личность Клиента.

5.12.3 Для осуществления реализации Электронных денег, Клиенту необходимо направить Операционное Поручение Оператору WOOPPAY с предоставлением запрашиваемых Оператором WOOPPAY данных. После направления Операционного Поручения, Клиенту посредством отображения в интерфейсе Системы WOOPPAY и/или ПО Агента предоставляется номер перевода установленного образца, а также код операции, предоставляемый посредством отправки sms-сообщения на мобильный номер, указанный Клиентом в качестве логина. Для осуществления отдельных категорий операций у Клиента могут запрашиваться дополнительные верификационные данные, подтверждающие личность Клиента и/или его права на распоряжение Электронными деньгами

5.12.4 Размеры минимальной и максимальной суммы реализации Электронных денег, а также размеры комиссии, устанавливаются Оператором WOOPPAY в рамках действующего законодательства Республики Казахстан и доводятся до сведения Клиента в процессе формирования Операционного Поручения до момента его подтверждения.

5.12.5 Для завершения реализации Электронных денег из Кошелька, Клиенту необходимо подтвердить данную операцию в отделениях Агента, предъявив при этом номер операции и код операции, полученных при направлении Операционного Поручения Оператору WOOPPAY, согласно п.п. 5.12.3., а также предъявить документ, удостоверяющий личность. При получении денег посредством зачисления на банковский счет, дополнительные подтверждения не требуются.

5.13. Клиент подтверждает, что надлежащим образом уведомлен о невозможности отмены операции по реализации Электронных денег.

5.14. С момента передачи данных по реализации Электронных денег Клиенту, Оператор WOOPPAY и Агент ни при каких обстоятельствах не несут ответственность за несанкционированное использование со стороны третьих лиц таких данных, которые включают в себя номер операции и код операции.

5.15. Клиент принимает на себя обязательства не осуществлять посредством Системы WOOPPAY, через Агентов незаконные финансовые операции, незаконную торговлю, операции по легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, любые другие операции, нарушающие законодательство Республики Казахстан.

5.16. В случае приобретения Клиентом Электронных денег посредством ПО Агента для осуществления реализации Электронных денег, при условии отсутствия у Клиента Кошелька, Системой WOOPPAY создается Кошелек, номером которого является введенный Клиентом номер мобильного телефона, который также используется для предоставления Клиенту sms-сообщения с кодом операции. Электронные деньги, приобретенные Клиентом таким образом, зачисляются в данный Кошелек. В целях получения доступа к данному Кошельку способом, отличным от непосредственной реализации Электронных денег Агенту, Клиенту необходимо пройти стандартную процедуру регистрации на Сайте Системы. После подтверждения номера телефона и ввода пароля, Клиент получит доступ к Кошельку и автоматически зачисленным в него Электронным деньгам. В случае приобретения Клиентом Электронных денег посредством ПО Агента и незамедлительной передаче указания о реализации Электронных денег, деньги направляются на банковский счет Клиента в соответствии с предоставленными им данными и/или выдаются наличным способом в порядке и на условиях настоящего Соглашения.

5.17. Клиент соглашается, что при реализации Электронных денег Агенту перечисление Электронных денег

Агенту осуществляется незамедлительно после передачи соответствующего указания Клиентом Системе WOOPPAY, а Агент обязуется исполнить обязательство по выплате Клиенту денег путем безналичного перечисления и/или выдачи наличных денег в первый банковский день, следующий за днем предоставления Клиентом такого указания. При этом днём исполнения соответствующего обязательства Агента считается день, в который Агентом осуществлено направление платежного поручения с указанием суммы, подлежащей перечислению Клиенту, обслуживающему банку, или подтверждение готовности о выдаче соответствующей суммы наличных денег. В случае неисполнения, неполного и/или несвоевременного исполнения своих обязательств Агентом, Клиент вправе обратиться к Оператору WOOPPAY с целью получения всесторонней поддержки в процессе возврата причитающихся Клиенту денег.

5.18. Клиент соглашается, что при условии заблаговременного уведомления о времени обработки операции, Электронные деньги могут быть фактически перечислены Клиенту в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента предоставления им Агенту денег.

5.19. Порядок осуществления выплат, связанных со стимулированием использования Электронных денег:

5.19.1. В отдельных случаях (при осуществлении отдельных категорий операций), Мерчант и/или Оператор WOOPPAY вправе в рамках реализации программ лояльности осуществлять выплаты в адрес Клиентов, связанные со стимулированием использования Электронных денег (далее – Кэшбек). В частности, такие выплаты могут исчисляться в проценте от суммы осуществленного в Электронных деньгах платежа и/или составлять фиксированную сумму в зависимости от категории Мерчанта/операции.

5.19.2. В случае осуществления платежей с баланса клиента оператора сотовой связи, Клиент даёт своё согласие на безакцептное списание такого Кэшбека, полученного в Электронных деньгах, в качестве платежа по пополнению баланса клиента оператора сотовой связи, абонентский номер которого был использован для осуществления платежа.

5.19.3. В случае необходимости осуществления возврата по платежам, по которым Клиенту был начислен Кэшбек, возврату подлежит сумма за вычетом суммы Кэшбека. Использование сервиса Кэшбеков Клиент подтверждает своё с этим согласие.

5.19.4. В случае осуществления возвратов по операциям с Кэшбеком, осуществленным с баланса клиента оператора сотовой связи, возврат осуществляется в сумме, предусмотренной пп.5.19.3 по реквизитам абонентского номера, использованного для осуществления платежа.

## **6. Права и обязанности сторон**

6.1. В процессе использования Системы WOOPPAY Клиенту запрещено вносить какие-либо изменения в программное обеспечение Системы WOOPPAY самостоятельно или с привлечением третьих лиц, а также искать и эксплуатировать найденные уязвимости, подменять запросы, совершать какие-либо действия, которые могут привести к отказу в обслуживании Системы WOOPPAY или нанести иной вред интересам Участников Системы WOOPPAY. Клиенту запрещается предоставлять доступ к сервисам и услугам Системы WOOPPAY без согласия Оператора WOOPPAY, включая предоставление услуг, доступ к которым получен Клиентом посредством Системы WOOPPAY, на стороннем сайте.

6.2. Оператор WOOPPAY в рамках настоящего Договора вправе:

6.2.1. Производить модификацию программного обеспечения и запрещать доступ к Системе WOOPPAY с использованием устаревшего программного обеспечения.

6.2.2. В случае обнаружения неисправностей, ошибок и сбоев в работе программных и/или аппаратных средств, задействованных в обеспечении функционирования Системы WOOPPAY, а также в профилактических целях и целях предотвращения несанкционированного доступа к Системе WOOPPAY

— приостанавливать работу программных и аппаратных средств.

6.2.3. Вне зависимости от статуса Клиента запрашивать документы, удостоверяющие личность в случаях, прямо предусмотренных данным Договором или Правилами, а также:

- для подключения дополнительных услуг, требующих такого удостоверения;
- в случаях возникновения у Оператора WOOPPAY сомнений в правомерности действий Клиента и надлежащем использовании Системы WOOPPAY;
- в иных случаях, когда действия Клиента затрагивают интересы Оператора WOOPPAY, других Участников Системы WOOPPAY или третьих лиц.

6.2.4. Отказать в проведении операций в случаях:

- попытки осуществления перевода на сумму, превышающую остаток Электронных Денег на счете Кошелька Клиента;
- попытки осуществления операции на сумму, превышающую установленный законом или Оператором WOOPPAY лимит для осуществления разовых операций;
- возникновения у Оператора WOOPPAY необходимости установить личность Клиента в соответствии с п. 6.2.3. настоящего Договора;
- невозможности поддержания связи с сервисами по независящим от Оператора WOOPPAY причинам;
- отрицательного результата прохождения Клиентом процедуры Аутентификации;
- в иных случаях, когда совершение операции может принести убытки Оператору WOOPPAY, Мерчантам или третьим лицам.

6.2.5. Блокировать Кошелек Клиента до предоставления им соответствующих разъяснений по запросу Оператора WOOPPAY в случаях:

- наличия жалоб от других Клиентов Системы или третьих лиц на действия Клиента, нарушающих права и законные интересы;
- ненадлежащего использования Системы WOOPPAY Клиентами;
- совершения Клиентом действий, нарушающих законодательство Республики Казахстан;
- возникновения необходимости идентифицировать Клиента в случаях, предусмотренных п.6.2.3;
- выявления Оператором WOOPPAY попытки внесения (или внесения) любых изменений в программное обеспечение Системы со стороны Клиента, а также осуществления иных действий, предусмотренных пп.6.1 Договора;
- нарушения Клиентом иных условий Договора или Правил.

6.2.6. Получать и фиксировать идентификационную информацию Клиента.

6.2.7. Предоставлять информацию о Статусе Клиента другим Участникам.

6.2.8. Оказывать Клиентам иные услуги, информация и дополнительные соглашения на осуществление которых доступны на Сайте Системы.

6.2.9. Ограничивать список доступных Мерчантов в зависимости от Статуса, возраста Клиента, и иных ограничений, указанных на Сайте Системы.

6.2.10. Запрашивать у лиц, не достигших 18 лет, согласие законных представителей на использование Системы WOOPPAY.

6.2.11. Осуществлять сбор, хранение, обработку любым способом и, в случаях необходимости, передачу третьим лицам данных о конфигурации и иных характеристиках программно-аппаратных средств, используемых Клиентом для доступа к Системе, а также иных данных, автоматически передаваемых Оператору WOOPPAY в процессе ее использования.

6.2.12. Осуществлять сбор, хранение и обработку вводимых Клиентом данных во время осуществления операций и передачу этих данных Мерчантам в случаях, если такая передача необходима для исполнения Договора.

6.2.13. Осуществлять сбор, хранение и обработку информации о произведенных покупках, оплаченных услугах и работах для осуществления целевой рекламы и в статистических целях. Передавать статистическую информацию партнерам Системы WOOPPAY, не раскрывая личных данных Клиентов.

6.2.14. Использовать контактную информацию, предоставленную Клиентом, для уведомления Клиента о событиях Системы WOOPPAY и для связи с Клиентом, в том числе использовать данные, вводимые Незарегистрированными Клиентами при осуществлении ими операций посредством Системы WOOPPAY с целью предоставления информационных писем или иных сведений инициатору создания операции.

6.2.15. Удерживать комиссию за отдельные виды осуществляемых Клиентом операций и уведомлять Клиента о размере таких комиссий до момента подтверждения Операционного Поручения.

### 6.3. Оператор WOOPPAY обязан:

6.3.1. Обеспечивать круглосуточную бесперебойную работу Системы WOOPPAY. Обеспечивать работу службы технической и информационной поддержки Клиентов.

6.3.2. В случае обнаружения сбоев, неисправностей, ошибок в работе программных и/или аппаратных средств, незамедлительно предпринять необходимые меры для ликвидации проблемы.

6.3.3. В случае обнаружения несанкционированного доступа к Системе WOOPPAY, приостановить операции до ликвидации угрозы вмешательства третьих лиц в процесс перемещения Электронных денег по счетам участников Системы.

6.3.4. В случае приостановления работы Системы WOOPPAY в рамках плановых профилактических работ, заблаговременно уведомить Клиентов о времени и длительности проводимых работ.

6.3.5. Осуществить регистрацию Клиента в установленном Договором порядке и предоставить Клиенту доступ к услугам Системы WOOPPAY в соответствующем объеме с учетом наличия ограничений, определяемых Оператором WOOPPAY, в случаях соблюдения Клиентом установленной процедуры регистрации и требований настоящего Договора.

6.3.6. Предоставлять информацию о статусе Клиента другим Клиентам Системы WOOPPAY.

6.3.7. Осуществлять зачисление на счет Кошелька Клиента Электронных денег, внесенных в соответствии с Правилами Системы и Договором.

6.3.8. Осуществлять по требованию Клиента оплату указанных товаров, работ и услуг; производить уступку права требования другому зарегистрированному Клиенту, в случаях, если данная уступка не противоречит настоящему Договору и нормам законодательства; осуществлять возврат Электронных денег на условиях настоящего Договора и Правил.

6.3.9. Оказывать Клиенту дополнительные услуги, представленные на Сайте Системы, при условии акцепта Клиентом условий соответствующего дополнительного соглашения.

6.3.10. Хранить информацию о состоянии счета Клиента, любых изменений счета и иную информацию в течение срока действия Договора и в течение пяти лет после его расторжения. Предоставлять Клиенту постоянный доступ к истории операций за период до 5 (пяти) лет.

6.3.11. Предоставлять уведомления о любых произведенных Клиентом операциях в Кошельке Клиента.

6.3.12. Обеспечить конфиденциальность и сохранность предоставляемой Клиентом информации, не допускать ее разглашения или передачи третьим лицам за исключением случаев, перечисленных в настоящем Договоре, Правилах, а также случаев направления Оператору WOOPPAY официального запроса от кредитных организаций, судебных органов или иных уполномоченных государственных органов.



6.3.13. В случае наступления событий, перечисленных в разделе 7 «Конфиденциальность и безопасность. Блокировка Кошелька Клиентом и Системой» настоящего Договора, в порядке и на условиях Договора осуществлять блокировку Кошелька Клиента.

6.3.14. В случае внесения изменений и дополнений в настоящий Договор в одностороннем порядке, опубликовать новую редакцию Договора не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до вступления новой редакции в силу.

6.3.15. По решению судебных органов Оператор WOOPPAY осуществлять принудительное погашение имеющихся на счете Кошелька Клиента Электронных денег, а также принять к исполнению решение суда о наложении ареста на счета Электронных денег Клиента.

#### 6.4. Клиент имеет право:

6.4.1. Использовать Систему для инициирования выпуска Электронных денег, внесения Электронных денег на счет Кошелька любым из доступных способов, приведенных на Сайте Системы, проведения оплаты по гражданско-правовым сделкам, осуществления уступки права требования другому Клиенту или иному физическому лицу, а также иными способами, не противоречащими действующему законодательству РК, настоящему Договору и Правилам.

6.4.2. Требовать возврата платежа в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором, осуществлять Погашение Электронных денег любым из доступных способов, указанных на Сайте Системы.

6.4.3. Использовать дополнительные услуги Системы WOOPPAY в порядке и на условиях, предусмотренных дополнительными соглашениями, доступными на Сайте Системы.

6.4.4. Получать доступ ко всем сервисам Системы WOOPPAY в соответствии со своим Статусом и иными ограничениями, установленными Оператором WOOPPAY.

6.4.5. Получать информацию о состоянии принадлежащего Клиенту счета Электронных Денег, действиях Клиента в отношении счета, истории изменений счета, иную информацию, имеющую значение для использования Системы WOOPPAY.

6.4.6. Получать от Оператора WOOPPAY информацию о статусе других Клиентов Системы.

6.4.7. Направлять Оператору WOOPPAY жалобы на действия участников Системы, сбои в работе Системы WOOPPAY и иные обстоятельства, требующие вмешательства Оператора WOOPPAY.

6.4.8. Использовать Систему WOOPPAY иным способом, не нарушающим и не затрагивающим права и законные интересы других участников Системы WOOPPAY, третьих лиц, а также не нарушающим нормы законодательства.

6.4.9. Получать техническую и информационную поддержку.

6.4.10. Посредством инфраструктуры Оператора WOOPPAY использовать платформу Apple Pay (далее - Сервисы Apple Pay), в целях оплаты товаров/работ/услуг Мерчанта через продукты Apple с использованием банковских карт.

В случае использования Клиентом Сервисов Apple Pay, Клиент подтверждает, что он полностью ознакомлен, а также принимает и согласен с условиями и требованиями, установленными Сервисом Apple Pay. Оператор WOOPPAY не несет ответственности, в случае ненадлежащего ознакомления Клиента с условиями и требованиями, установленными Сервисом Apple Pay.

Для целей настоящего пункта следующие термины имеют следующее значение:

Платформа Apple Pay - платформа, которая предоставляет возможность оплаты услуг Мерчанта посредством технологии Apple, чтобы позволить конечным пользователям продуктов Apple (Клиентам) осуществлять платежи с использованием банковских карт, через продукты Apple.

Продукты Apple – любые продукты, услуги и/или технологии, включая платформу Apple Pay, предоставляемые или разрабатываемые Apple.

6.4.11. Посредством инфраструктуры Оператора WOOPPAY использовать Платежный сервис Google, в целях оплаты товаров/работ/услуг Мерчанта через продукты Google с использованием банковских карт.

В случае использования Клиентом Платежного сервиса Google, Клиент подтверждает, что он полностью ознакомлен, а также принимает и согласен с условиями и требованиями Платежного сервиса Google, в том числе с требованиями, размещенными по адресу [https://payments.google.com/payments/apis-secure/u/0/get\\_legal\\_document?ldo=0&ldt=googlepaytos](https://payments.google.com/payments/apis-secure/u/0/get_legal_document?ldo=0&ldt=googlepaytos), а также <https://policies.google.com/terms?hl=ru>. Оператор WOOPPAY не несет ответственности, в случае ненадлежащего ознакомления Клиента с условиями и требованиями, установленными Платежным сервисом Google.

Для целей настоящего пункта следующие термины имеют следующее значение:

Платежный сервис Google — это сервис Google, обеспечивающий осуществление Клиентами платежей за товары/работы/услуги Мерчанта через продукты Google, с использованием банковских карт, данные которых сохраняются в аккаунте Google Клиента, и доступных в качестве способа оплаты через Google Pay API;

Google Pay API — это Google API, к которому Мерчанта получает доступ посредством Оператора WOOPPAY в целях использования Платежного сервиса Google;

Google API – Интерфейсы Прикладного Программирования (Application Programming interfaces), предоставляемые Google для обеспечения доступа к продуктам Google;

Продукты Google – любые продукты, услуги и/или технологии, включая Google API и Google Pay API, предоставляемые или разрабатываемые Google.

#### 6.5. Клиент обязан:

6.5.1. Выполнять условия настоящего Договора, Правил, а при получении дополнительных услуг — условия

дополнительных соглашений, доступных на Сайте Системы.

6.5.2. Предоставлять Оператору WOOPPAY при регистрации в Системе WOOPPAY и прохождении процедуры идентификации достоверные данные. Претензии, по обстоятельствам, явившимся следствием предоставления Клиентом недостоверной информации, не рассматриваются.

6.5.3. Не передавать свои аутентификационные данные и данные операции, переданные ему Оператором WOOPPAY в целях проведения операции, в том числе не предоставлять возможность использования принадлежащего Клиенту Кошелька третьим лицам, и подтверждает, что самостоятельно несет ответственность за сохранность конфиденциальной информации и за распространение данных операции в результате возможной халатности Клиента, преступных посягательств со стороны третьих лиц, действий вредоносных программ и атак компьютерных вирусов и других противоправных или неосмотрительных действий.

6.5.4. Должным образом заботиться о работоспособности и информационной защищенности устройства доступа к Системе WOOPPAY.

6.5.5. Не пытаться внести изменения в программное обеспечение Системы WOOPPAY полностью или в части, самостоятельно или путем привлечения третьих лиц.

6.5.6. Признавать электронные документы, составленные с помощью Системы WOOPPAY, как документы, составленные в простой бумажной форме в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

6.5.7. Своевременно уведомлять Оператора WOOPPAY о любых изменениях идентификационных данных (смена фамилии вследствие заключения/расторжения брака и т. п.)

6.5.8. Своевременно вносить изменения в свои аутентификационные данные в случае расторжения договора с оператором сотовой связи на использование номера, введенного при регистрации в Системе WOOPPAY.

6.5.9. Незамедлительно уведомлять Оператора WOOPPAY об обнаружении операции, проведенной без согласия Клиента, несанкционированного доступа к личным данным Клиента, утрате аутентификационных данных. Конфиденциальность и безопасность. Блокировка счета системой и клиентами.

## **7. Конфиденциальность и безопасность. Блокировка счета системой и клиентами.**

7.1. Обязательства по обеспечению безопасности Системы, защиты передаваемых данных и информации несет Оператор WOOPPAY.

7.2. Оператор WOOPPAY обязуется соблюдать конфиденциальность в отношении всех переданных ему Клиентом данных, а также данных, ставших ему известными в ходе использования Системы WOOPPAY Клиентом, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором или законодательством Республики Казахстан, а также случаев, когда такая информация является общеизвестной или раскрыта по требованию или с разрешения Клиента.

7.3. Клиент обязуется самостоятельно предпринимать меры по защите своих аутентификационных данных, предоставляемого пин-кода, иных данных, предоставленных ему Системой WOOPPAY, с помощью которых может быть осуществлен несанкционированный доступ или использование Системы WOOPPAY.

7.4. Клиент признает, что Оператор WOOPPAY не несет ответственности перед Клиентом в случае передачи Клиентом своих данных третьим лицам, умышленного предоставления доступа к своему счету в Системе или иного нарушения конфиденциальности данных Клиентом.

7.5. Клиент признает, что в случае утраты кода активации, предоставленного Клиенту, Оператор WOOPPAY не несет ответственности за возможные последствия.

7.6. Клиент обязуется незамедлительно уведомлять Оператора WOOPPAY о любых операциях, произведенных без его согласия. В случае не предоставления соответствующего уведомления по операциям списания Электронных денег в течение календарных суток с момента осуществления операции и направления Клиенту соответствующего уведомления, операция считается осуществленной Клиентом. В случае осуществления операции в пользу Клиента, являющейся ошибочной, Клиент обязуется незамедлительно сообщить о факте осуществления такой операции Оператору WOOPPAY, однако вне зависимости от факта уведомления несет обязательство по возврату любых сумм денег и/или Электронных денег, полученных без должных на то оснований, в том числе в случае ошибочного и/или повторно зачисления Электронных денег в Кошелек Клиента, ошибочного и/или повторного пополнения лицевого счета Клиента в системах Мерчантов, ошибочного и/или повторного факта зачисления денег в счет реализованных Электронных денег, в том числе в случае, если Электронные деньги не были списаны с Клиента, но их денежный эквивалент был перечислен и/или выдан Клиенту в наличной форме, а также в иных случаях, когда проведение операции не было санкционировано Клиентом и влечет очевидные убытки третьих лиц. При получении Оператором WOOPPAY мотивированных и документально подтвержденных сообщений о таких ошибочных и/или повторных зачислениях от иных Участников, обслуживающих банков, партнеров Оператора WOOPPAY, Оператор WOOPPAY оставляет за собой право вбесакцептном порядке списать суммы Электронных денег с Кошелька Клиента, равные сумме такого ошибочного и/или повторного зачисления, в том числе — в случае недостаточности суммы Электронных денег в Кошельке Клиента на момент обнаружения необходимости осуществления такого списания — при дальнейших пополнениях Кошелька Клиента без предварительного уведомления Клиента о данных списаниях, информация по которым может быть получена Клиентом при обращении в Службу Поддержки Пользователей, а также путем направления требования обслуживающему банку Клиента при наличии у Оператора WOOPPAY информации по такому банку, в том числе при повторном и/или ошибочном зачислении денег на банковский счет Клиента при осуществлении Клиентом операций по реализации и/или погашению Электронных денег.

7.7. В случае, если Оператору WOOPPAY поступило распоряжение о блокировке Кошелька в связи с обнаружением факта доступа к нему третьих лиц, однако лицо, подавшее заявление о блокировке, не смогло

доказать, что является владельцем Кошелька, Оператор WOOPPAY ставит все операции, производимые с данного Кошелька, в режим ожидания. Завершение или отмена операций будут произведены после подтверждения личности владельца Кошелька и получения от него распоряжений на завершение или отмену операций.

7.8. Система может осуществить блокировку Кошелька Клиента в случаях, указанных в настоящем Договоре, а также по запросу Клиента. В случае своевременного уведомления Клиента Оператора WOOPPAY об утрате аутентификационных данных и несоблюдения Оператором процедуры блокировки Кошелька, платежи по всем операциям, произведенным после такого уведомления, должны быть возвращены Оператором WOOPPAY в полном объеме. В целях настоящего пункта под надлежащим уведомлением понимается обращение в Службу Поддержки Пользователей Оператора WOOPPAY и подтверждение сотрудником Оператора WOOPPAY принятия такого обращения.

7.9. Разблокировка Системой возможна для Идентифицированных Клиентов при условии подтверждения личности.

7.10. Неидентифицированные Клиенты могут разблокировать Кошелек путем предоставления Оператору WOOPPAY договора с оператором сотовой связи на использование номера мобильного телефона, являющегося номером Кошелька с учетом требований, предусмотренных п.5.11 для Кошельков Неидентифицированных Клиентов.

7.11. Порядок и условия блокировки и разблокировки Кошелька, а также участники Системы WOOPPAY, авторизованные для проведения данных операций, приведены в соответствующем разделе на Сайте Системы.

7.12. В случае своевременного уведомления Клиентом Оператора WOOPPAY о производстве операции без согласия Клиента в соответствии с п.7.8 Договора, за исключением ограничений, предусмотренных п.7.6 Договора, Оператор WOOPPAY осуществляет возврат Электронных денег в полном объеме, если не сможет доказать, что данная операция явилась следствием вины Клиента и несоблюдения им мер безопасности хранения аутентификационных данных.

7.13. Стороны признают сочетание аутентификационных данных аналогом собственноручной подписи, являющимся необходимым и достаточным условием подтверждения права Клиента на осуществление операций с принадлежащими Клиенту Электронными Деньгами.

7.14. В случае осуществления подозрительных операций с Кошелька Клиента, Оператор WOOPPAY может поставить Кошелек на мониторинг и перевести операции в режим ожидания до установления связи с Клиентом.

7.15. Снятие Кошелька с мониторинга осуществляется после установления связи между Клиентом и Оператором WOOPPAY путем предоставления Клиентом подтверждения личности, ввода пин-кода, направленного Оператором WOOPPAY на номер мобильного телефона или адрес электронной почты, указанной при регистрации в Системе, или иным способом, согласованным Сторонами.

7.16. Подозрительными операциями являются:

- Единовременный перевод остатка Электронных Денег на счет другого Клиента при превышении суммой перевода 100 000 (Ста тысяч) тенге;
- Осуществление более 10 (Десяти) переводов на равную сумму в течение часа;
- Использование проху-серверов и анонимайзеров для получения доступа к Системе;
- Смена геолокации: изменение принадлежности IP Клиента к стране в течение 2 (двух) часов с момента последнего выхода в Систему;
- Подозрительные операции, признанные таковыми законодательством Республики Казахстан;
- Иные операции, вызывающие подозрение в санкционированности их проведения.

7.17. Кошелек Клиента может быть заблокирован в случае смены пользователем геолокации (смена страны) в течение 2 часов. Для разблокировки Кошелька, Клиенту необходимо обратиться в Службу Поддержки Пользователей, подтвердить свою личность с помощью ответа на секретный вопрос, после чего принадлежащий Клиенту Кошелек будет разблокирован.

7.18. В целях обеспечения безопасности проводимых Клиентом операций, по превышении суммой операций 100 МРП за одни сутки, для продолжения операций Клиенту может быть направлен пин-код на номер мобильного телефона, являющийся его логином. Все последующие операции не требуют дополнительного введения пин-кода.

7.19. При трехкратном введении неправильно пароля, пользователю предоставляется еще 3 дополнительных попытки введения пароля с использованием системы защиты от роботов. Если верный пароль так и не будет введен, IP-адрес, с которого осуществляется попытка входа, блокируется на 24 часа. Блокировка адреса может быть снята при обращении Клиента в Службу Поддержки Пользователей и установлении его личности.

7.20. Если при сбросе пароля Клиент 3 (три) раза введет неправильно ответ на секретный вопрос, каждая последующая попытка будет осуществляться с системой защиты от роботов.

7.21. Существует возможность добровольной блокировки Кошелька Клиентом. Блокировка осуществляется посредством звонка в Службу Поддержки Пользователей Оператора WOOPPAY и приостанавливает осуществление операций из Кошелька Клиента и в адрес Клиента. Данная блокировка может быть снята Клиентом самостоятельно.

7.22. Если Клиент забыл ответ на секретный вопрос, который используется при установлении личности при обращении в Службу Поддержки Пользователей, Клиенту необходимо заполнить форму восстановления пароля, рассматриваемую Оператором WOOPPAY в срок до 3 (трех) рабочих дней. В случае невозможности достоверно установить личность владельца Кошелька по форме восстановления пароля, Клиенту может быть предложено

предоставить документы, удостоверяющие личность, и/или подтверждающие принадлежность номера мобильного телефона: для неидентифицированного клиента достаточно будет предоставить договор о регистрации номера с оператором мобильной связи (лично, либо отправить по почте нотариально заверенную копию). Дата заключения договора с оператором мобильной связи не может быть более поздней, чем дата создания Кошелька. Идентифицированному Клиенту достаточно принести удостоверение личности или паспорт, либо выслать по почте нотариально заверенную копию, либо согласовать с Оператором WOOPPAY иной способ подтверждения личности.

7.23. В случае, если при осуществлении операции реализации Электронных денег, Клиент ввел неправильные данные, Оператор WOOPPAY вправе осуществить блокировку Кошелька на срок до 30 (тридцати) календарных дней в целях выяснения обстоятельств.

7.24. В случае блокирования Кошелька в связи с осуществлением Клиентом подозрительных операций, Оператор WOOPPAY вправе осуществить блокировку Кошелька Клиента на срок до 60 (шестидесяти) календарных дней.

7.25. В случае осуществления Клиентом мошеннических операций или наличия подозрений на осуществление подобных операций, Оператор WOOPPAY оставляет за собой право заблокировать такой Кошелек на срок до 6 (шести) календарных месяцев или до полного установления фактов по таким мошенническим операциям.

7.26. В случае совершения Клиентом мошеннических действий или подозрений на такие действия, по запросу эмитентов банковских карт и/или международных платежных систем, Оператор WOOPPAY оставляет за собой право без каких-либо ограничений передавать информацию по таким действиям, Клиентам и активности в Системе WOOPPAY соответствующим эмитентам и международным платежным системам, а также обратиться в правоохранительные органы.

7.27. В случае блокирования Кошелька Клиента по основаниям, предусмотренным настоящим разделом, в частности, пп. 7.25 и 7.26, и отказа Клиента от предоставления документов, подтверждающих личность и права Клиента на Электронные деньги в Кошельке, Оператор WOOPPAY не осуществляет разблокировку Кошелька, в дальнейшем информация о Кошельке хранится и обрабатывается в общем порядке, Кошелек переводится в режим Неактивного по общим основаниям.

7.28. В случае получения Оператором WOOPPAY уведомления от эмитента платежной карточки Клиента о списании денег со счетов Оператора WOOPPAY в результате мошеннических действий, совершенных Клиентом, а также с использованием Кошелька Клиента и/или его аутентификационных данных, Оператор WOOPPAY оставляет за собой право отменить платежи и переводы, осуществленные Клиентом и/или с использованием Кошелька Клиента и/или его аутентификационных данных, и из остатка Электронных денег Клиента произвести выплату банку на сумму заявленной претензии.

7.29. Соглашаясь с условиями настоящего Договора, Клиент подтверждает, что согласен на передачу без ограничений своих персональных данных Эмитентам Системы WOOPPAY.

7.30. Оператор WOOPPAY при предоставлении сервиса, включающего обработку операций с использованием карточных данных, обязуется привлекать к такой обработке исключительно поставщиков, соблюдающих стандарт безопасности данных индустрии платежных карт PCI DSS (имеющих соответствующее подтверждение прохождения аудита), а при самостоятельном предоставлении сервиса - обеспечивает безопасность обработки конфиденциальных данных Клиентов-держателей банковских платежных карт (номер карты, фамилия и имя держателя карты, дата истечения срока действия карты, трехзначный код проверки подлинности Карты CVV2/CVC2/ЛПК2) с учетом требований международных платежных систем, в том числе стандарта безопасности данных индустрии платежных карт PCI DSS.

## **8. Ответственность сторон**

8.1. Оператор WOOPPAY несет перед Клиентом ответственность в пределах суммы, не превышающей сумму остатка Электронных денег на счете Клиента после завершения текущих операций.

8.2. Оператор WOOPPAY не отвечает за временную неработоспособность Системы WOOPPAY, сбои и ошибки в работе аппаратных или программных средств, произошедшие не по вине Оператора WOOPPAY, и не несет в этом случае ответственности за возможные убытки Клиента.

8.3. Оператор WOOPPAY не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к программным или аппаратным средствам, обеспечивающим функционирование Системы WOOPPAY, и не несет ответственность за связанные с этим убытки Клиента.

8.4. В случае противоправных действий третьих лиц, направленных на вмешательство в работу Системы WOOPPAY, не связанных с использованием аутентификационных данных Клиента, Оператор WOOPPAY несет ответственность за убытки Клиента в пределах суммы на счете Кошелька Клиента на момент начала осуществления таких действий. В случае противоправных действий третьих лиц, связанных с использованием аутентификационных данных Клиента, Оператор WOOPPAY и Клиент несут ответственность в соответствии с условиями настоящего Договора.

8.5. Оператор WOOPPAY не несет ответственности за убытки Клиента, ставшие следствием предоставления им недостоверных сведений Системе WOOPPAY, в том числе – при направлении Клиентом ошибочных Операционных Поручений.

8.6. В случае утраты аутентификационных данных, блокировки Кошелька Системой WOOPPAY, утери Клиентом пароля, блокирующего Кошелек, или иных событий, последствия которых не могут быть ликвидированы без идентификации личности Клиента, Оператор WOOPPAY не несет ответственности перед Неидентифицированным Клиентом за возможные убытки и невозможность использования Кошелька в

дальнейшем. Подтверждение принадлежности Кошелька Неидентифицированному Клиенту возможно путем предоставления Оператору WOOPPAY оригинала или заверенной копии договора Клиента с оператором мобильной связи.

8.7. Стороны Договора освобождаются от ответственности за неисполнение взаимных обязательств в случае, если их неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после вступления Договора в силу, или наступления чрезвычайных событий, которые не могли быть предотвращены или предвидены до заключения Договора. Сторона, в отношении которой действуют обстоятельства непреодолимой силы, обязана поставить другую Сторону в известность не позднее 10 дней после наступления данных обстоятельств.

8.8. В случаях, не предусмотренных настоящим Договором, неисполнение или ненадлежащее исполнение Сторонами своих обязательств по Договору влечет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

## **9. Тарифы:**

9.1. Услуги Оператора WOOPPAY являются возмездными.

9.2. Оплата услуг производится путем удержания комиссии с Клиента Оператором WOOPPAY за оказание Услуг Оператором WOOPPAY

9.3. Оператор WOOPPAY вправе устанавливать размер комиссий на осуществление каждого вида операций.

9.4. Условия, основания и размеры комиссий доступны на Сайте Системы. Размер комиссии по каждой операции доводится до сведения Клиента в момент осуществления операции до момента подтверждения Клиентом Операционного Поручения.

## **10. Порядок рассмотрения и разрешения споров**

10.1. Все споры и разногласия, возникающие в процессе использования Системы WOOPPAY из настоящего Договора, разрешаются путем переговоров.

10.2. Основанием к началу переговоров является направление Клиентом письменной претензии Оператору WOOPPAY.

10.3. Претензия рассматривается в тридцатидневный срок, после чего Оператор WOOPPAY или удовлетворяет заявленные Клиентом требования, или направляет Клиенту письменный мотивированный отказ.

10.4. В случае, если спор не может быть разрешен в претензионном порядке в течение 60 дней, любая из Сторон вправе обратиться в суд по месту нахождения Оператора WOOPPAY.

## **11. Порядок заключения, расторжения и внесения изменений в договор**

11.1. Настоящий Договор заключается на условиях Договора Присоединения.

11.2. Моментом заключения Договора и вступления его в силу считается момент акцепта Клиентом условий настоящего Договора путем осуществления и завершения регистрации в Системе WOOPPAY и/или осуществления операции посредством Системы WOOPPAY.

11.3. Регистрация в Системе WOOPPAY и/или проведение операции посредством Системы WOOPPAY означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий настоящего Договора и Правил, без каких-либо изъятий или ограничений и равносильно заключению двустороннего письменного Договора.

11.4. Настоящий Договор действует в течение неопределенного срока или до момента его расторжения.

11.5. Клиент может в одностороннем порядке расторгнуть Договор путем погашения или реализации всех принадлежащих ему Электронных денег любым из доступных способов и направления Оператору WOOPPAY уведомления о расторжении Договора.

11.6. Оператор WOOPPAY вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случае грубого нарушения Клиентом условий настоящего Договора или законодательства Республики Казахстан с обязательным письменным уведомлением Клиента не позднее, чем за три дня до расторжения Договора.

11.7. Оператор WOOPPAY в одностороннем порядке может вносить изменения в Договор путем размещения изменений на Сайте Системы. Изменения вступают в силу по истечении 10 (десяти) дней с момента опубликования, если более длительный срок не указан при их размещении. Обязательство по ознакомлению с актуальной редакцией Договора лежит на Клиенте.

11.8. Использование Системы WOOPPAY после вступления изменений в законную силу понимается сторонами как безоговорочный акцепт этих изменений.

## **12. Заключительные положения**

Регистрируясь в Системе WOOPPAY и/или осуществляя операции без регистрации Клиент:

- Подтверждает, что ознакомился со всеми пунктами Договора и Правил, в полной мере осознает все условия и принимает их полностью без изъятий и исключений;
- Подтверждает, что является владельцем банковского (в том числе карточного) счета (-ов), используемого (-ых) при реализации им своих прав в рамках Системы WOOPPAY, в частности – при осуществлении операции по реализации электронных денег Агенту и получении денег на указанный счет.
- Соглашается на передачу данных Оператору WOOPPAY и предоставляет Оператору WOOPPAY право без каких-либо ограничений на сбор, обработку, хранение, анализ своих персональных данных. Помимо иных положений Правил и Договора, Клиент предоставляет Оператору WOOPPAY право на передачу его персональных данных в объеме, необходимом для оказания Клиенту запрашиваемых услуг, Участникам

Системы WOOPPAY, в том числе – Мерчантам, Агентам, а также организациям, привлекаемым Оператором WOOPPAY с целью информационно-технологического сопровождения оказания Оператором WOOPPAY платежных услуг, или иным третьим лицам, которым в силу реализации для Клиента возможности пользования Платформой Apple и Платежным сервисом Google, как это указано в п.6.4. Договора, требуются такие персональные данные, при условии ограничения дальнейшего распространения переданных данных путём признания принимающей информацией стороной положений о конфиденциальности в рамках договорных отношений с Оператором WOOPPAY.

- Даёт согласие на предоставление/передачу и получение Оператором WOOPPAY информации из/в официальных/законных источников, включая государственные базы данных уполномоченных органов, на получение Оператором WOOPPAY информации из любых возможных источников напрямую и через кредитные бюро/третьи лица, АО «Национальная платежная корпорация Национального Банка Республики Казахстан» (далее – НПК), официальные сайты уполномоченных государственных органов (портал Электронного правительства Республики Казахстан/Электронное лицензирование и другие официальные источники), Центр обработки идентификационных данных на базе НПК и иными организациями/учреждениями, имеющими право на получение/предоставление такой информации, с которыми Оператором WOOPPAY заключен договор о предоставлении и получении информации, с целью получения Оператором WOOPPAY актуальных и достоверных сведений о Клиенте, необходимых для его идентификации, включая удаленную идентификацию, актуализацию данных о Клиенте и совершение иных действий, в рамках надлежащей проверки Клиента согласно требованиям законодательства Республики Казахстан, или с которыми Оператор WOOPPAY сотрудничает на иных основаниях, согласно условиям таких третьих лиц;
- Даёт согласие на передачу сообщений на номер мобильного телефона, указанный в качестве логина при регистрации Электронного Кошелька Клиента на сайте Системы WOOPPAY, направление сообщений на адрес электронной почты, используемый при регистрации и/или осуществлении операций, в том числе без регистрации;
- Подтверждает, что не является юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, и соглашается с тем, что Клиентами Системы WOOPPAY могут быть только физические лица, не использующие Систему WOOPPAY для предпринимательской деятельности;
- Подтверждает, что Оператор WOOPPAY и Агент не несут ответственности за неправомерный перехват и/или использование данных Клиента и/или операций по причинам, не зависящим от Оператора WOOPPAY и/или Агента, а также за действия и/или сделки, заключенные третьими лицами в результате использования данных операции с согласия Клиента;
- Подтверждает, что самостоятельно несет ответственность по любым налоговым обязательствам, которые могут возникать при получении дохода посредством использования Электронного кошелька, за исключением случаев, прямо указанных в настоящем Договоре.

### 13. Реквизиты

Оператор WOOPPAY

ТОО «WOOPPAY» («ВУППЭЙ»)

Фактический адрес: Республика Казахстан, Карагандинская область, район имени Казыбек би, г.Караганда, проспект Нурсултана Назарбаева, д. 15/1, почтовый индекс 100000

Юридический адрес: Республика Казахстан, Карагандинская область, район имени Казыбек би, г.Караганда, проспект Нурсултана Назарбаева, д. 15, почтовый индекс 100000

Тел.:

+7 (7212) 981090

+7 7172 795 004

+7 7273 441 414

+7 771 015 15 15

E-mail: [spp@woopay.com](mailto:spp@woopay.com)

БИН: 120340004314

ИИК: KZ2894804KZT22030715

в АО «Евразийский Банк» ф-л №4 г. Караганда

БИК: EURIKZKA

Дата утверждения Договора: 17 октября 2023 года

Дата вступления в силу: 27 октября 2023 года