



## ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА (КОММЕРСАНТА) ПО УСЛУГАМ ТОРГОВОГО ЭКВАЙРИНГА

Настоящие Общие условия договора обслуживания предприятий торговли и сервиса (Коммерсанта) по услугам торгового эквайринга опубликованы на официальном интернет-сайте АО «ForteBank» (далее – Банк) по адресу: [www.forte.kz](http://www.forte.kz), являются неотъемлемой частью Заявления о присоединении Коммерсанта/Заявления о присоединении по тарифному плану (далее – Заявление о присоединении Коммерсанта) предоставленного Коммерсантом, содержат основные его условия, представляют собой совместно единый договор присоединения (далее – Договор). Договор считается заключенным с даты принятия Банком в установленном порядке поданного Коммерсантом Заявления о присоединении Коммерсанта, направленного на оказание услуг торгового эквайринга.

Коммерсант, присоединяясь к Договору подтверждает, что он прочитал, понял и согласился с условиями Договора и обязуется своевременно и в полном объеме их выполнять.

### 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЪЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕ

Термины и обозначения, используемые в тексте Договора, имеют значения, которые закреплены законодательством Республики Казахстан, а также приведены в настоящем разделе:

- 1.1. **Авторизация** – процедура запроса и последующего получения Банком от Банка-эмитента разрешения на проведение операции с использованием платежной карточки либо ее реквизитов;
- 1.2. **Банк** – Акционерное общество «ForteBank»;
- 1.3. **Банк-эквайер** – АО «ForteBank», который согласно условиям Договора и/или условиям платежного документа, составленного у Коммерсанта при осуществлении платежа и/или перевода с использованием платежной карточки и/или ее реквизитов, принимает деньги, поступившие в пользу Коммерсанта и/или выполняет иные действия, предусмотренные Договором;
- 1.4. **Банк-эмитент** – банк второго уровня или Национальный оператор почты, осуществляющий выпуск Карточек;
- 1.5. **Возвратная карточная операция** – операция по возврату Держателю карточки суммы операции по ранее совершенному платежу/переводу денег с использованием карточки либо ее реквизитов, за приобретенные Держателем карточки товары/работы/услуги Коммерсанта и/или в случае отказа Держателя карточки от оплаченных (предоплаченных) товаров/работ/услуг;
- 1.6. **Возмещение** – деньги за реализованные товары/работы/услуги Коммерсанта, а также иные платежи, оплата которых предусмотрена условиями Договора и предназначенные для перечисления в пользу Коммерсанта в установленном Договором порядке;
- 1.7. **Держатель карточки** – физическое лицо, пользующееся или владеющее Карточкой в соответствии с договором о выдаче Карточки;
- 1.8. **Динамический QR-код** – сгенерированный Банком по запросу Коммерсанта двумерный штрихкод с зашифрованной информацией по Коммерсанту и стоимости товара/работы/услуги Коммерсанта, считываемый мобильным приложением Держателя карточки для проведения платежа;
- 1.9. **Карточная операция (Транзакция)** – операция, осуществляемая Держателем карточки с использованием Карточки либо ее реквизитов, связанная с совершением платежей и/или переводов денег при приобретении товаров/работ/услуг Коммерсанта;
- 1.10. **Код авторизации** – код подтверждения (разрешения) Транзакции;
- 1.11. **Международные платежные системы (МПС)** – система безналичных расчетов и обмена Транзакциями между сторонами-участниками международных платежных систем, Карточки которых принимаются Коммерсантом для осуществления Карточных операций. Международная платежная система устанавливает правила функционирования и осуществляет клиринговые расчеты по Карточным операциям между членами Международной платежной системы, с соответствующей конвертацией валют;
- 1.12. **Перечни** – список лиц, причастных к террористической деятельности, а также перечень организаций и лиц, связанных с финансированием распространения оружия массового уничтожения, и/или перечень организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма, составляемый уполномоченным государственным органом в соответствии Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма»;
- 1.13. **ПИН-код** – Персональный Идентификационный Номер (секретный код), известный только Держателю карточки, служащий для идентификации Держателя карточки при проведении им Карточных операций;
- 1.14. **Платежная карточка (Карточка)** – средство электронного платежа, содержащее информацию,

позволяющую ее держателю посредством электронных терминалов или других каналов связи осуществлять платежи и/или переводы денег либо получать наличные деньги, либо производить обмен валют и другие операции, определенные эмитентом платежной карточки и на его условиях;

- 1.15. **Рабочий день** – день, в который банки второго уровня Республики Казахстан открыты для проведения банковских операций;
- 1.16. **Расходные материалы** – чековая лента, наклейки;
- 1.17. **Реквизиты карточки** – информация, содержащаяся на Карточке и/или хранящаяся в информационной системе Банка-эмитента, включающая: номер, срок действия, наименование системы платежных карточек, позволяющая установить принадлежность платежной карточки ее держателю и/или Эмитенту и системе платежных карточек;
- 1.18. **Сверка** – сводный отчет транзакций, проведенных по POS-терминалу за определенный период времени;
- 1.19. **Сервис электронной коммерции (далее – СЭК)** – программно-аппаратный комплекс Банка, посредством которого осуществляется маршрутизация, сбор, обработка, передача информации, используемой при совершении Карточной операции, а также иные функции, предусмотренные договорами с участниками системы платежных карточек;
- 1.20. **Стандарт PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)** – стандарт защиты информации, разработанный МПС и используемый их участниками при обмене и хранении информации в рамках проведения Карточных операций. Стандарт PCI DSS объединяет в себе требования ряда программ по защите информации, в частности: • Visa: Account Information Security (AIS); • MasterCard: Site Data Protection (SDP). Методы проверки соответствия требованиям стандарта PCI DSS: • внешний QSA-аудит (англ.), выполняемый PCI QSA компанией на объекте проверяемой организации; • заполнение листа самооценки (SAQ); • автоматизированное ASV-сканирование уязвимостей периметра сети. Метод проверки соответствия, или комбинация методов, выбирается в зависимости от уровня сертификации участника;
- 1.21. **Статичный QR-код** – предварительно сгенерированный Банком двумерный штрихкод с зашифрованной информацией по Коммерсанту требует дополнительного ввода суммы платежа со стороны Держателя карточки при считывании мобильным приложением для проведения оплаты;
- 1.22. **Стоп-лист** – список номеров Карточек, запрещенных к использованию и подлежащих изъятию при их предъявлении к обслуживанию. Стоп-лист формируется платежной системой на основании письменных обращений Банков-эмитентов. Предусматривается выпуск Стоп-листов отдельно по регионам мира. Территориальное разграничение на регионы производится платежными системами. Номер Карточки помещается платежной системой в Стоп-лист регионов, указанных в письменном обращении Банка-эмитента;
- 1.23. **Суточный лимит** – устанавливаемый в соответствии с Договором лимит по сумме Транзакций (ограничение по максимальной сумме) для каждого отдельного POS-терминала, FortePOS, Forte QR, Терминала оплаты Коммерсанта в течение суток;
- 1.24. **Счет Держателя карточки** – банковский (текущий) счет, открываемый Банком-эмитентом Держателю карточки, операции по которому проводятся с использованием Карточки либо ее реквизитов;
- 1.25. **Счет Коммерсанта** – текущий счет Коммерсанта, используемый для приема платежей за реализованные товары/работы/услуги;
- 1.26. **Терминал оплаты** – электронное устройство, в том числе вендинговое устройство, принадлежащее Коммерсанту/Компании, посредством которого с использованием платежных карточек и соединения с программным обеспечением Коммерсанта/Компании, и Банка осуществляется оплата товаров/работ/услуг, без участия продавца Коммерсанта;
- 1.27. **Фрод (Fraud)** – незаконные, мошеннические или иные действия (заведомо ошибочные, подозрительные и т.п.) с Карточками или их реквизитами, наносящие ущерб интересам Банка, Держателя карточки или другим участникам МПС, классифицированные МПС или участниками МПС как недействительные: несанкционированные, Фрод, иные неправомерные, осуществленные у Коммерсанта, включая его филиалы (пункты обслуживания по карточкам), а также во всех случаях, где Эмитентом платежных карточек является банк второго уровня;
- 1.28. **Apple Pay/Samsung Pay** – платежный сервис, разработанный корпорацией Apple/компанией Samsung Electronics, позволяющий с использованием мобильных устройства осуществлять Карточные операции посредством технологии бесконтактного платежа;
- 1.29. **Chargeback** – требование Банка-эмитента о необходимости возврата Держателю карточки суммы оспариваемой Транзакции в случае ненадлежащего исполнения Коммерсантом обязательств по реализации товаров/работ/услуг, или в случае поступления в Банк-эмитент заявления Держателя карточки, со счета которого произведена оплата, о неправомерном списании денег с данного счета;
- 1.30. **FortePOS** – программное обеспечение для мобильного устройства, предоставляющее Коммерсанту, а также работникам Коммерсанта возможность осуществлять прием оплаты за реализованные товары/работы/услуги с использованием Карточек посредством технологии бесконтактного платежа, основанное на сертифицированных технологиях TapToPhone (VISA), а также TapOnPhone (MasterCard);
- 1.31. **Forte QR** – программное обеспечение для мобильного устройства, предоставляющее Коммерсанту, а также работникам Коммерсанта возможность осуществлять прием/возврат платежей за реализованные

товары/работы/услуги с использованием QR- кода;

1.32. **POS-терминал** – электронно-механическое устройство, посредством которого с использованием Карточек и соединения с информационной системой Банка осуществляется оплата за товары/работы/услуги, в том числе банку, в котором установлен POS-терминал, а также выдача наличных денег;

1.33. **QR-код** (англ. **Quick Response Code** – код быстрого реагирования) – сгенерированный Банком двумерный штрихкод с зашифрованной информацией по Коммерсанту и/или стоимости товара/работы/услуги Коммерсанта, считываемый мобильным приложением Держателя карточки при совершении Карточной операции. QR-код является собственностью Банка и действует в период действия Договора;

1.34. **Retrieval request (поисковый запрос)** – запрос Банком-эмитентом копий подтверждающих документов по Транзакциям.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Договор регулирует отношения между Банком и Коммерсантом, при оказании Банком услуг торгового эквайринга в рамках проведения платежей и переводов денег, связанных с оплатой Держателями карточек товаров/работ/услуг Коммерсанта посредством POS-терминалов, мобильных приложений FortePOS, Forte QR, Терминалов оплаты, установленных у Коммерсанта с использованием Карточек МПС Visa, MasterCard, UnionPay либо их реквизитов, , включая: обработку Банком платежной информации, принятой от Коммерсанта по таким Карточным операциям в соответствии с условиями Договора.

2.2. Настоящим Коммерсант подтверждает и гарантирует, что:

- заключение Договора с Банком не противоречит требованиям законодательства Республики Казахстан, требованиям МПС, положениям учредительных документов Коммерсанта (*если Коммерсантом выступает юридическое лицо*);

- деятельность Коммерсанта является законной, соответствует требованиям МПС, и Коммерсант обеспечит соответствие такой деятельности требованиям законодательства Республики Казахстан, требованиям МПС и возместит Банку любые убытки, связанные с нарушением этой гарантии (или) вызванные непосредственно нарушением законности, указанных требований при осуществлении деятельности Коммерсантом;

- обладает всеми разрешительными документами (в случае если для исполнения обязательств необходимы такие документы), а также навыками и знаниями, и квалификацией, необходимыми для исполнения обязательств по Договору, в том числе, в целях соблюдения Стандарта PCI DSS;

- реализация товаров/работ/услуг осуществляется Коммерсантом в соответствии с законодательством Республики Казахстан, условиями заключенных договоров с третьими лицами и не нарушает прав интеллектуальной собственности и иных прав таких третьих лиц;

- Коммерсант, его представитель, бенефициарный собственник, или иные участники в структуре управления, собственности, также лица входящие с ним в одну группу лиц, контрагенты не попадают под какие-либо ограничения или меры санкционного характера, а также не состоят в каких-либо санкционных списках в соответствии с юрисдикцией любой страны, международной организации, действие которых распространяется на вышеуказанных лиц, а также на Банк (далее – Санкции).

2.3. При оказании Банком Коммерсанту платежных услуг в рамках Договора, все его существенные условия, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, содержатся в соответствующих договорах оказания платежных услуг. Максимальные сроки оказания Банком платежных услуг в рамках Договора соответствуют срокам, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

## 3. ОСНОВНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПЕРЕВОДА ДЕНЕГ НА СЧЕТ КОММЕРСАНТА И АВТОРИЗАЦИИ ПЛАТЕЖЕЙ

3.1. Для оплаты товаров/работ/услуг посредством POS-терминалов, FortePOS, Forte QR, Терминалов оплаты Коммерсант принимает Карточки, типы которых указаны в пункте 2.1 Договора, а Банк осуществляет прием денег, платеж и/или перевод денег в оплату реализованных по Карточкам товаров/работ/услуг на Счет Коммерсанта, взимая установленное комиссионное вознаграждение. Комиссии удерживаются Банком при совершении Транзакций в пользу Коммерсанта согласно тарифам Банка, размещенным на официальном сайте Банка по адресу [www.forte.kz](http://www.forte.kz) и на условиях, предусмотренных Договором, кроме тех, которые указаны в Заявлении о присоединении Коммерсанта.

3.2. Перевод Банком на Счет Коммерсанта денег по совершенным Транзакциям за реализованные товары/работы/услуги осуществляется в национальной валюте Республики Казахстан. *Перевод Банком на Счет Коммерсанта денег по совершенным Транзакциям за реализованные товары/работы/услуги в иностранной валюте осуществляется на основании согласования с Банком (Указанное курсивом применяется в случае проведения транзакций в иностранной валюте, в случаях, когда такое зачисление предусмотрено законодательством Республики Казахстан).*

3.3. Банком устанавливается Суточный лимит по сумме Транзакций, в соответствии с действующими внутренними требованиями. Если общая сумма Транзакций, в любой отдельно взятый календарный день превышает Суточный лимит, Банк отказывает в предоставлении Авторизации по таким Транзакциям и указанные Транзакции не производятся. Суточный лимит может быть изменен по усмотрению Банка в одностороннем порядке с обязательным, предварительным уведомлением Коммерсанта. Информация о

лимитах на проведение операции, установленных Банком для Коммерсанта, направляется на адрес электронной почты Коммерсанта, указанный в Анкете Коммерсанта для подключения к услугам торгового эквайринга.

3.4. Комиссии по предоставляемым Банком услугам по Договору удерживаются Банком согласно тарифам Банка, в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

3.5. При положительном результате Авторизации направляется Коммерсанту уведомление, содержащее положительный результат Авторизации, при этом Коммерсант выдает Держателю карточки торговый чек или направляет торговый чек на адрес электронной почты и/или на устройство сотовой связи, указанные Держателем карточки.

Торговый чек подтверждает проведение Держателем карточки Транзакции с помощью POS-терминала, FortePOS, Forte QR, и содержит следующую информацию:

- 1) наименование МПС;
- 2) тип операции (покупка);
- 3) номер, число, месяц и год его выписки;
- 4) наименование и код (при наличии) Коммерсанта;
- 5) адрес Коммерсанта;
- 6) первые шесть и последние четыре цифры номера Карточки;
- 7) сумма Транзакции;
- 8) валюта Транзакции;
- 9) Код авторизации/RRN (Retrieval Reference Number);
- 10) дата и время проведения платежа;
- 11) подпись Держателя карточки;
- 12) подпись оператора (только на чеке отмены, составленном на бумажном носителе);
- 13) иная информация, которая требуется Банку или должна быть указана в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и правил МПС.

3.6. При положительном результате Авторизации Эмитент производит Транзакцию по блокированию денег на Счете Держателя карточки на сумму Авторизации при наличии такого права в договоре, заключенном с Держателем карточки.

3.7. Изъятие денег, заблокированных на Счете Держателя карточки, для оплаты товаров/работ/услуг, производится автоматически в установленный срок.

3.8. Суммы Возмещения переводятся на счет, указанный Коммерсантом в Анкете Коммерсанта, в течение 3 (трех) Рабочих дней с даты проведения Карточной операции.

3.9. Датой оплаты сумм Возмещения считается дата списания денег со счета Банка в пользу Коммерсанта.

3.10. Банк вправе не производить расчеты по фродовым операциям до разрешения возникшей спорной ситуации. Банк самостоятельно определяет параметры подозрительности или спорности Карточной операции в соответствии с законодательством Республики Казахстан и правилами МПС.

3.11. Подписанием Договора Коммерсант выражает согласие с порядком проведения взаиморасчетов, предусмотренных Договором, путем перечисления сумм платежей Держателей карточек за приобретаемые товары/работы/услуги на Счет Коммерсанта, за вычетом комиссионного вознаграждения Банка в соответствии с Договором.

3.12. Банк допускает подключение следующих дополнительных сервисов (опций):

- 1) предавторизация, при которой осуществляется блокировка суммы по Карточной операции до проведения завершения операции. Операция завершается после получения Банком от Коммерсанта запроса на завершение предавторизации. Завершение операции должно происходить в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня блокировки суммы либо в срок, установленный правилами МПС. Операция предавторизации осуществляется с использованием Карточки и/или посредством ручного ввода Реквизитов карточки (key entry);
- 2) оплата покупки посредством ручного ввода Реквизитов карточки (key entry).

3.13. Решение о подключении/отключении/об отказе в подключении к дополнительным сервисам (опциям) принимается Банком на основании письменного обращения (заявки) Коммерсанта по дополнительным сервисам (опциям), а также по иным основаниям, утвержденным уполномоченным органом Банка.

Банк вправе для подключения дополнительных сервисов (опций) запрашивать у Коммерсанта по своему усмотрению дополнительные документы или информацию.

#### **4. CHARGEBACK, ВОЗВРАТ ДЕНЕГ ДЕРЖАТЕЛЮ КАРТОЧКИ**

4.1. В случае получения Банком (или инициирования, если Банк является Банком-эмитентом) Chargeback либо Retrieval request, Банк обращается с письменным требованием к Коммерсанту на бумажном носителе или в электронном виде о предоставлении Банку документов, подтверждающих исполнение обязательств по реализации товара/работ/услуг (когда операции подлежат оспариванию, а указанные документы представлению по установленным МПС правилам). Банк-эмитент иницирует Chargeback, в случае поступления в Банк-эмитент письменного заявления Держателя карточки о ненадлежащем исполнении Коммерсантом обязательств по реализации товаров/работ/услуг, оплаченных в рамках Договора, или о неправомерном списании денег со Счета Держателя карточки.

4.2. Коммерсант должен предоставить в Банк документы, затребованные в соответствии с п. 4.1. Договора, в течение 3 (трех) Рабочих дней после того, как Банк направил требование о таком предоставлении.

Перечень документов, необходимых для предоставления в Банк, включает, но не ограничивается нижеуказанным, и может быть дополнен Банком в зависимости от вида деятельности Коммерсанта и предмета запроса Банка- эмитента/Держателя карточки:

- 1) подробное описание реализованного товара/работы/услуги;
- 2) документы, подтверждающие факт поставки товаров/выполнения работ/оказания услуг: торговый чек, оформленный в соответствии с п. 3.5. Договора, контрольный (товарный) чек, товарная накладная, инвойс, акт поставки товаров/выполненных работ/оказанных услуг и т.д.;
- 3) Коммерсанты, оказывающие услуги в гостиничной сфере, дополнительно предоставляют: портфолио гостя, регистрационную карточку гостя, политику бронирования и отмены;
- 4) Коммерсанты, оказывающие услуги в сфере авиа/жд перевозок, дополнительно предоставляют копию билета или посадочный талон, политику бронирования, приобретения и возврата билетов (посадочных талонов).

4.3. В случаях (а) отсутствия у Коммерсанта документов, необходимых для предоставления в Банк в соответствии с п. 4.1., 4.2. Договора, (б) непредставления их в срок, указанный в п. 4.2. Договора, (в) согласия Коммерсанта с фактом неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств перед Держателем карточки, (г) признания Транзакции МПС недействительной: несанкционированной, Фродом, иной неправомерной в том числе в беспорядном порядке без возможности её оспаривания по установленным МПС правилам, в результате чего Банку назначены соответствующие санкции со стороны МПС, удержаны(возмещены) с Банка суммы соответствующей Транзакции (или до такого назначения, удержания и в целях обеспечения Банком возмещения ожидаемого назначения санкции, удержания суммы), (д) возврата Держателю карточки суммы операции по ранее совершенному платежу/переводу денег, Банк вправе указанную сумму денег изъять с любых банковских счетов Коммерсанта, открытых в Банке, любым не запрещенным способом или удержать её из переводимых Банком Коммерсанту денег за реализованные товары/работы/услуги.

4.4. Сумма Транзакции, списанная Банком до назначения Банку МПС санкции, удержания (возмещения) её с Банка, учитывается на счетах Банка в течение сроков, предусмотренных требованиями МПС для назначения санкций по Транзакциям. Если до истечения сроков, предусмотренных требованиями МПС для назначения санкций по Транзакциям, такие санкции будут назначены, сумма будет удержана с Банка, Банк возмещает МПС сумму Транзакции за счет средств, изъятых/удержанных в соответствии с Договором, и реализует иные свои права в установленном Договором порядке. Если по истечении сроков, предусмотренных требованиями МПС для назначения санкций по Транзакциям, такие санкции Банку назначены не будут, сумма удержана с Банка не будет, либо если МПС признает санкционированность Транзакции, сумма по которой изъята/удержана Банком в соответствии с Договором, Банк обязуется возвратить изъятые/удержанные деньги.

4.5. Коммерсант обеспечивает наличие на Счете Коммерсанта суммы денег, достаточной для исполнения своих обязательств в соответствии с п. 4.3. Договора, либо перечисляет их на счет Банка, незамедлительно после получения такого требования от Банка.

4.6. Перечисление Банком на Счет Коммерсанта денег по Транзакциям не означает окончательного и беспорядного признания санкционированности и действительности таких Транзакций. Такие Транзакции могут быть признаны недействительными: несанкционированными, Фродом, иными неправомерными, в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Договором и правилами МПС, в том числе без возможности оспаривания таких Транзакций по установленным МПС правилам. Присоединяясь к Договору, Коммерсант принимает на себя все риски, связанные с возможным признанием Транзакции недействительной: несанкционированной, Фродом, иной неправомерной и обязуется в случае получения Банком (или инициирования, если Банк является Банком-эмитентом) Chargeback, безусловно возвратить деньги, переведенные со Счета Держателя карточки или возвращенные Банком Держателю карточки по указанию Коммерсанта.

4.7. В случае, если при осуществлении Банком изъятия (списания) сумм в порядке, установленном Договором, окажется, что валюта изъятая (списанная) суммы не будет соответствовать валюте суммы возврата, произведенного Банком, Банк осуществляет конвертацию сумм денег, подлежащих изъятию (списанию), в валюту суммы, возвращенной Держателю карточки, по курсу покупки/продажи безналичной иностранной валюты Банка на момент осуществления такой операции.

4.8. В случае выявления Банком Транзакций, санкционированность, правомерность, действительность которых вызывает у Банка подозрения, Банк вправе приостановить перечисление денег по таким Транзакциям. Приостановление перечисления денег осуществляется на срок расследования санкционированности Транзакций, 180 (ста восьмидесяти) календарных дней с момента совершения Транзакции или на иной срок в соответствии с правилами МПС. В части, касающейся вопросов распоряжения деньгами на Счете Коммерсанта Договор дополняет условия договора банковского счёта, заключенного с Коммерсантом, по которому открыт и ведётся Счёт Коммерсанта.

4.9. В случае если сумма Chargeback или заявленного Фрода в отношении Коммерсанта превысит 1% (один процент) от суммы всех Транзакций Коммерсанта за один месяц, предшествующий дате превышения указанного процентного соотношения, или иной размер (долю), установленный по усмотрению Банка, Банк

вправе приостановить обработку Транзакций, включая зачисление денег на Счет Коммерсанта на срок до 180 (ста восемьдесят) календарных дней или на иной срок в соответствии с правилами МПС.

4.10. Претензии со стороны Коммерсанта по Карточным операциям и взаиморасчетам по ней, Банком принимаются в течение 10 (десяти) Рабочих дней с момента проведения операции, а если правилами МПС предусмотрен иной срок, тогда в такой установленный правилами МПС срок. Неполучение Банком претензий со стороны Коммерсанта по операции и по взаиморасчетам в указанный срок считается подтверждением получения Коммерсантом суммы платежа по данной операции.

4.11. Банк не несет ответственности по выставленным претензиям со стороны Коммерсанта по истечении срока, установленного правилами МПС, а также законодательством Республики Казахстан.

## **5. НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНЫЕ ТРАНЗАКЦИИ**

### **5.1. Транзакция признается недействительной, если:**

5.1.1. Транзакция совершается с использованием Карточки МПС либо ее реквизитов, не указанной в пункте 2.1. Договора;

5.1.2. Транзакция опротестована Банком-эмитентом через МПС, Банком или Держателем карточки как Фрод;

5.1.3. По Транзакции, опротестованной Банком-эмитентом через МПС или Держателем карточки через Банк, Коммерсант не может предоставить документы, которые с точки зрения правил МПС или Банка подтверждают правомерность действий Коммерсанта;

5.1.4. Транзакция объявлена Банком-эмитентом и/или МПС Фродом;

5.1.5. Совершается с нарушением условий Договора или законодательства Республики Казахстан;

5.1.6. На день совершения Транзакции срок действия Карточки уже истек;

5.1.7. При совершении Транзакции от Банка-эмитента не был получен Код авторизации;

5.1.8. Сведения, указанные в торговом чеке, не соответствуют данным Транзакции, предоставленным Коммерсантом в Банк;

5.1.9. Экземпляр чека, предъявленный в Банк, не соответствует экземпляру чека, отданного Держателю карточки;

5.1.10. У Коммерсанта отсутствует документ, подтверждающий факт реализации товара/работы/услуги Держателю карточки в результате чего проведена Транзакция;

5.1.11. Транзакции или авторизационные запросы признаны подозрительными системой мониторинга Банка;

5.1.12. Товар/работа/услуга реализован(-а) с нарушением законодательства Республики Казахстан и/или правил МПС;

5.1.13. Транзакция проведена с использованием Карточки или ее реквизитов, по которой Банком-эмитентом и/или МПС запрещено осуществление Транзакций;

5.1.14. По проведенной Транзакции установлено совершение противоправных действий со стороны работников Коммерсанта;

5.1.15. Оплаченный с использованием Карточки либо ее реквизитов товар был возвращен Коммерсанту или не доставлен, услуги/работы отменены или не оказаны/не выполнены Держателю карточки, но возврат денег Держателю карточки не был произведен (за исключением случаев, когда товар/работа/услуга не были приняты или, когда возврат товара, отказ от работ/услуг не предусмотрен законодательством Республики Казахстан или правилами работы Коммерсанта и Держатель карточки был об этом проинформирован до совершения сделки);

5.1.16. Повторная оплата товаров/работ/услуг, ранее уже оплаченных Держателем карточки, в том числе иным способом (о чем имеется документальное подтверждение);

5.1.17. В иных случаях, установленных законодательством Республики Казахстан, МПС.

## **6. АННУЛИРОВАНИЕ ТРАНЗАКЦИИ**

6.1. При отказе Держателя карточки, в случае если изъятие денег, заблокированных на Счете Держателя карточки, для оплаты товаров/работ/услуг не осуществлено, Коммерсант на основании обращения Держателя карточки инициирует аннулирование Транзакции посредством операции «Отмена» на устройстве и направляется уведомление в СЭК.

6.2. При получении информации от СЭК об аннулировании Транзакции Банк-эмитент производит отмену Авторизации (производит разблокирование денег на Счете в карточной системе Держателя карточки).

6.3. При получении информации об успешной отмене Авторизации либо отказе процесс завершится выводом результата и распечаткой чека.

6.4. При отказе Держателя карточки от Транзакции после изъятия денег со Счета Держателя карточки для оплаты товаров/работ/услуг, аннулирование Транзакции, полностью либо частично, осуществляется Коммерсантом путем аннулирования Транзакции посредством направления уведомления в СЭК. В случае невозможности самостоятельного аннулирования, Коммерсант направляет в Банк письменное указание о возврате Держателю карточки денег, списанных из сумм Возмещения, в случае если Банком согласован такой способ аннулирования Транзакции, в сроки, согласованные с Банком.

## **7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **7.1. Банк обязуется:**

7.1.1. В случае приема платежей за реализованные товары/работы/услуги Коммерсантом посредством POS-

терминала:

- 1) предоставить Коммерсанту, в течение 10 (десяти) Рабочих дней со дня подписания Сторонами Договора POS-терминал в исправном состоянии, с необходимой документацией и произвести его установку у Коммерсанта, либо произвести установку POS-терминала, который был приобретен Коммерсантом самостоятельно;
- 2) бесплатно обеспечивать Коммерсанта по мере необходимости Расходными материалами POS-терминала (данное условие не применяется, если POS-терминалы были приобретены Коммерсантом самостоятельно);
- 3) проводить при необходимости техническое переоснащение и доработку программного обеспечения POS-терминала;
- 4) обеспечить в Рабочие дни сервисное обслуживание предоставленного POS-терминала (данное условие не распространяется, если POS-терминалы были приобретены Коммерсантом самостоятельно);
- 5) проводить ремонт и замену POS-терминала при его поломке, произошедшей как по вине Коммерсанта, так и вне зависимости от Коммерсанта согласно Акта неисправности POS-терминала (данное условие не применяется, если POS-терминалы были приобретены Коммерсантом самостоятельно);
- 6) обеспечить сервисное обслуживание предоставленного Банком POS-терминала на следующих условиях:
  - в дистанционном порядке путем предоставления консультации через Контактный центр Банка - ежедневно без выходных и праздничных дней;
  - при необходимости с выездом на место нахождения торговой точки - в Рабочие дни;

7.1.2. В случае приема платежей Коммерсантом с использованием QR-кода:

- 1) подключить Коммерсанта в течение 15 (пятнадцати) Рабочих дней со дня подписания Договора Сторонами к карточной системе;
- 2) предоставить логин для входа в мобильное приложение для последующего просмотра Карточных операций, запроса на генерирование Динамического QR-кода, инициирование Возвратных карточных операций, заведение/удаление работников Коммерсанта;
- 3) предоставить в распечатанном виде сгенерированный Статичный QR-код для проведения операции по Карточкам;

7.1.3. В случае приема платежей посредством FortePOS:

- 1) подключить Коммерсанта в течение 5 (пяти) Рабочих дней со дня подписания Договора Сторонами к карточной системе;

2) предоставить номер VSN для регистрации мобильного устройства;

7.1.4. В случае приема платежей посредством Терминала оплаты, который был приобретен/арендован Коммерсантом самостоятельно, подключить Коммерсанта в течение 15 (пятнадцати) Рабочих дней со дня подписания Договора Сторонами к карточной системе;

7.1.5. Информировать Держателей карточек, эмитированных Банком, о возможности использования Карточек для оплаты товаров/работ/услуг Коммерсанта;

7.1.6. Бесплатно обучить работников Коммерсанта порядку и правилам обслуживания Карточек, а также проводить бесплатное обучение вновь принятого(-ых) работника(-ов) Коммерсанта;

7.1.7. Обеспечить Коммерсанта в Рабочие дни Банка консультацией, связанной с обслуживанием Держателей карточек;

7.1.8. Соблюдать все применимые требования Стандартов PCI DSS;

7.1.9. Своевременно и в полном объеме исполнять требования Закона Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

7.1.10. Обеспечить надежную защиту сетевой инфраструктуры Банка, с целью защиты информации от несанкционированного доступа, предотвращения компрометации конфиденциальных данных Держателей карточек, связанной с возможностью как внешнего несанкционированного проникновения, так и внутреннего доступа к конфиденциальной информации работниками Банка.

## **7.2. Банк вправе:**

7.2.1. В любое время по собственному усмотрению, проводить инспекцию (проверку деятельности) Коммерсанта, в том числе запрашивать у Коммерсанта, включая, но не ограничиваясь, информацию о видах деятельности Коммерсанта, об акционерах (участниках/учредителях, данных о бенефициарном собственнике, о наличии у Коммерсанта разрешения на осуществляемую деятельность (если это требуется в соответствии с применимым правом), сведения для обеспечения соблюдения требований МПС, на наличие оборотов, сверку оборотов с заявленными ранее оборотами, соответствие тарифов по данным оборотам, типов обслуживаемых Карточек и любую другую необходимую информацию;

7.2.2. Требовать от Коммерсанта документы, подтверждающие исполнение Коммерсантом обязательств по реализации товаров/работ/услуг в случае получения (или инициирования, если Банк является Банком-эмитентом) Банком Chargeback;

7.2.3. По Транзакциям, указанным в разделе 4 Договора, недействительным: несанкционированным, Фродом, иным неправомерным, либо произведенным с нарушением Коммерсантом условий Договора, или если у Банка имеются подозрения, что Транзакции являются таковыми, не обрабатывать Транзакцию, не переводить деньги на Счет Коммерсанта, удерживать суммы таких Транзакций из переводимых Банком Коммерсанту денег за



реализованные товары/работы/услуги или в безусловном и беспорном порядке (без получения дополнительных согласий Коммерсанта) списать (изъять) деньги с любых банковских счетов Коммерсанта, открытых в Банке, или удовлетворить требования Банка в ином, установленном Договором порядке;

7.2.4. Не переводить деньги в соответствии с Договором на Счет Коммерсанта, удерживать суммы из переводимых Банком Коммерсанту денег за реализованные товары/работы/услуги, или в безусловном и беспорном порядке (без получения дополнительных согласий Коммерсанта) списать (изъять) деньги с любых банковских счетов Коммерсанта, открытых в Банке, или удовлетворить требования Банка в ином, установленном Договором порядке на суммы неустоек, убытков, выставленные Банком в связи с нарушениями Коммерсантом условий Договора, суммы штрафов, сборов и неустоек, наложенных на Банк МПС, Национальным Банком Республики Казахстан, Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, судебными/правоохранительными органами и/или иными уполномоченными органами, в связи с нарушениями Коммерсантом условий Договора, а также требований законодательства Республики Казахстан или правил МПС;

7.2.5. Требовать от Коммерсанта предоставления любых документов и информации, с целью проверки соответствия проводимых Коммерсантом операций законодательству Республики Казахстан, правилам МПС, Договору, также для осуществления Банком валютного контроля, соблюдения Банком требований законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, осуществления сбора, обработки и передачи данных/персональных данных клиента в Налоговую Службу США (Internal Revenue Service) в соответствии с требованиями Foreign Account Tax Compliance Act (далее – FATCA), в том числе, посредством уполномоченных государственных органов Республики Казахстан;

7.2.6. Незамедлительно отключить POS-терминал, FortePOS, QR-код, Терминал оплаты Коммерсанта от карточной системы в случаях, если Банком будет установлено, что деятельность Коммерсанта связана с реализацией запрещенных или ограниченных в обороте, согласно законодательству Республики Казахстан/правилам МПС товаров/работ/услуг, если для обслуживания операций по такой деятельности у Банка отсутствуют необходимые разрешения в соответствии с законодательством Республики Казахстан/правилами МПС, или товаров/работ/услуг, используемых с нарушением авторских прав и/или использованием товарных знаков без разрешения их правообладателя, дискредитирующих товарные знаки (знаки обслуживания) МПС, а также в случаях, вызывающих у Банка подозрения относительно правомерности Транзакций и в иных случаях по усмотрению Банка. При этом Банк направляет уведомление Коммерсанту на адрес электронной почты Коммерсанта, указанный в Анкете Коммерсанта, либо посредством иных имеющихся каналов коммуникации;

7.2.7. В случае приема платежей за реализованные товары/работы/услуги Коммерсантом посредством POS-терминала:

- 1) выставить счет Коммерсанту за порчу/поломку или утерю POS-терминала, в размере причиненного Банку ущерба (данное условие не применяется, если POS-терминалы были приобретены Коммерсантом самостоятельно);
- 2) по своему усмотрению заменить или изъять POS-терминал на основании соответствующих Актов, подписанных уполномоченными работниками Банка и Коммерсанта (данное условие не применяется, если POS-терминалы были приобретены Коммерсантом самостоятельно);

7.2.8. Инициировать повышение комиссии, удерживаемой Банком при оплате Транзакций, предусмотренных в Заявлении о присоединении Коммерсанта, путем заключения Дополнительного соглашения к Договору, в случае недостаточности объемов Транзакции (заявленных при привлечении Коммерсанта);

7.2.9. Изымать Карточки у держателя с оформлением Акта об изъятии карточки. Изъятая Карточка подлежит сдаче в Банк в трехдневный срок для последующего возвращения Карточки ее владельцу - Банку-эмитенту;

7.2.10. В одностороннем порядке вносить изменения/дополнения в Договор, включая тарифы по услугам, оказываемым по Договору, кроме тех, которые указаны в Заявлении о присоединении, предварительно уведомив об этом Коммерсанта за 10 (десять) календарных дней до вступления таких изменений/дополнений (в том числе новой редакции) в силу, путем размещения соответствующей информации в операционных залах филиалов Банка и на интернет-сайте Банка ([www.forte.kz](http://www.forte.kz)), за исключением случаев, прямо установленных законодательством Республики Казахстан, в которых такое изменение в одностороннем порядке не допускается;

По истечении 10 (десять) календарных дней со дня опубликования информации о внесении изменений/дополнений в Договор, в порядке, установленном настоящим пунктом, такие изменения/дополнения вступают в силу;

7.2.11. Вносить изменения/дополнения в Договор, включая тарифы по услугам, оказываемым по Договору, одностороннее изменение которых запрещается законодательством Республики Казахстан, предварительно уведомив об этом Коммерсанта за 10 (десять) календарных дней до вступления таких изменений/дополнений (в том числе новой редакции) в операционных залах филиалов Банка, на официальном сайте Банка по адресу [www.forte.kz](http://www.forte.kz), на основании волеизъявления Коммерсанта, выраженного молчанием. Непредставление Коммерсантом в течение 10 (десяти) календарных дней с момента опубликования Банком сообщения о внесении изменений/дополнений, в соответствии с настоящим пунктом, письменного заявления о неприятии



изменений/дополнений в Договор, включая тарифы по услугам, оказываемым по Договору, является выражением его волеизъявления и означает согласие Коммерсанта с такими изменениями/дополнениями;

7.2.12. В целях выявления операций с использованием Карточки либо ее реквизитов, вызывающих подозрение относительно их правомерности, и принятия мер по предотвращению мошеннических операций, Банк имеет право, включая, но не ограничиваясь, осуществлять мониторинг (анализ) информации, содержащейся в поступающих в карточную систему авторизационных запросах по операциям, совершаемым Коммерсантом;

7.2.13. Устанавливать Суточный лимит на проведение операции посредством POS-терминала, FortePOS, QR-кода, Терминала оплаты согласно Договору;

7.2.14. Передавать информацию о деятельности Коммерсанта в правоохранительные органы, в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Договором;

7.2.15. В случае подозрения на мошеннические Транзакции, Банк вправе в одностороннем порядке осуществить нижеуказанные действия, с письменным уведомлением Коммерсанта в течение 3 (трех) Рабочих дней со дня осуществления Банком нижеуказанных действий:

- 1) заблокировать устройство Коммерсанта до выяснения всех обстоятельств;
- 2) изменить размер Суточного лимита;
- 3) изменить срок зачисления денег;
- 4) установить ограничения на Карточки;
- 5) заблокировать дополнительные сервисы (опции), указанные в п.3.12. Договора;

7.2.16. По своему усмотрению и без объяснения причин во внесудебном порядке отказать в установлении новых и продолжении текущих деловых отношений с Коммерсантом, проведении любых операций Коммерсанта и операций, проводимых в отношении данного Коммерсанта, в случае если Банк полагает, что нарушаются, могут быть нарушены требования Договора, законодательства Республики Казахстан и иностранных государств, затрагивающих деятельность Банка, внутренних процедур и условий Банка, являющихся публичными, и банка-корреспондента, а также в случае наличия санкций в соответствии с юрисдикцией любой страны, международной организации, действие которых распространяется на Банк и Коммерсанта (в том числе, но не ограничиваясь, связанных с видом операции, со страной регистрации и/или нахождения Коммерсанта и его должностных лиц, акционеров/участников, бенефициарных собственников, дочерних и ассоциированных организаций, а также платежей, проводимых в данные страны/данному лицу или из данных стран/от данных лиц);

7.2.17. Незамедлительно приостановить и/или отказать в проведении операции в случае:

- 1) если одной стороной (сторонами) этой операции/сделки или обязательства по сделке является:
  - а) организация или лицо, включенное в Перечни;
  - б) юридическое лицо, прямо или косвенно находящееся в собственности или под контролем организаций или лица, включенного в Перечни;
  - в) физическое или юридическое лицо, действующее от имени или по указанию организаций или лица, включенного в Перечни;
  - г) лицо, зарегистрированное/находящееся в стране со значительными рисками отмывания денег и финансирования терроризма, определенной международной организацией или иностранным государством, либо если в исполнении этой операции/сделки участвует такое лицо;
- 2) если в процессе изучения операций, совершаемых Коммерсантом, есть подозрения о том, что операции совершаются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем или финансирования терроризма;
- 3) установленном законодательством Республики Казахстан, в том числе, Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма или международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан;
- 4) выявления (подозрениях возможного проведения) несанкционированных операций, Фрода, неразрешенного вида деятельности в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Договором, правилами МПС или другой подозрительной активности, при отказе представления Банку запрошенной информации, а также если приостановление и/или отказ в проведении операции требуется в целях недопущения причинения/дальнейшего увеличения ущерба Банку/клиенту/Держателю карточки, иных рисков и в иных случаях по усмотрению Банка, или по запросу МПС;
- 5) в случае отказа Коммерсанта в предоставлении необходимых для проведения надлежущей проверки документов и информации, а также согласия на сбор, обработку и передачу данных/персональных данных клиента в Налоговую Службу США (Internal Revenue Service) в соответствии с требованиями FATCA, в том числе, посредством уполномоченных государственных органов Республики Казахстан;

7.2.18. В одностороннем внесудебном порядке отказать от исполнения, закрыть Счет и прекратить действие Договора, в порядке и случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, а также:

- 1) в случае ликвидации Коммерсанта, при наличии документов, подтверждающих факт ликвидации;
- 2) наличия сведений о Коммерсанте в Перечнях;
- 3) если одной стороной/участником операции/сделки или обязательства по сделке является лицо, зарегистрированное/находящееся в стране со значительными рисками отмывания денег и финансирования терроризма, определенной международной организацией или иностранным государством, либо если в исполнении этой операции/сделки участвует такое лицо;

- 4) если в процессе изучения операций, совершаемых Коммерсантом, есть подозрения о том, что операции совершаются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем;
- 5) в случае отказа Коммерсанта в предоставлении документов и информации для целей соблюдения законодательства о противодействии легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также согласия на сбор, обработку и передачу данных/персональных данных клиента в Налоговую Службу США (Internal Revenue Service) в соответствии с требованиями FATCA, в том числе, посредством уполномоченных государственных органов Республики Казахстан;
- 6) в случае отсутствия в течение 3 (трех) месяцев с даты совершения последней Транзакции, Транзакций в рамках Договора, а также в иных случаях в соответствии с Договором;
- 7) в иных случаях, установленных Договором;

за исключением случаев, когда такое закрытие не допускается в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;

7.2.19. Устанавливать Суточные лимиты на проведение Карточных операции в целях безопасности финансовых операций Держателей карточек без предварительного согласования с Коммерсантом. Информация о Суточном лимите на проведение Карточных операции для Коммерсанта, сообщается посредством сообщения по электронной почте, указанной в Анкете Коммерсанта, Коммерсанту ответственным работником Банка в срок не позднее 1 (одного) Рабочего дня до вступления данного Суточного лимита в силу;

7.2.20. При осуществлении Возвратной карточной операции не возвращать Коммерсанту комиссию за оказание услуг по эквайрингу, удержанную Банком;

7.2.21. В случае поступления Банку требования из МПС о прекращении торгового эквайринга определенного вида Карточек такой МПС как в целом, так и в отношении Коммерсанта в частности, в одностороннем внесудебном порядке отказаться от торгового эквайринга соответствующего вида Карточек МПС, от которой поступило требование. При этом со дня, указанного в полученном Банком требовании МПС, прекращаются обязательства Банка по осуществлению расчетов по будущим операциям, совершаемым с использованием таких Карточек. Банк информирует Коммерсанта о прекращении осуществления расчетов по операциям, осуществляемым с использованием таких Карточек;

7.2.22. Банк может иметь иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, Правилами об общих условиях проведения операций АО «ForteBank»;

7.2.23. При наложении/влиянии Санкции, а также в случае нарушения Коммерсантом обязанности по уведомлению Банка о наложении/влиянии Санкции, прекратить деловые отношения с ним, приостановить, отказаться от проведения любой операции в порядке, предусмотренном в Договоре;

7.2.24. Если какое-либо указание либо операция в рамках Договора, по усмотрению Банка, нацелена на обход Санкций, отказаться от исполнения/совершения такого указания/операции, без каких-либо неблагоприятных последствий для себя. Под обходом Санкции понимается в том числе, создание посреднических структур для поставки санкционных товаров, проведение платежей либо получение финансирования в нарушении Санкции, и т.д.

### **7.3. Коммерсант обязуется:**

7.3.1. Иметь все требуемые законодательством Республики Казахстан документы, подтверждающие законные основания деятельности Коммерсанта;

7.3.2. Предоставлять по требованию Банка документы и информацию, предусмотренные п.7.2.5. Договора;

7.3.3. В случае изменения учредительных и иных документов, реквизитов (почтовых, юридического адреса, адресов электронной почты) Коммерсанта предоставить их в Банк не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня внесения изменений;

7.3.4. В случае приема платежей за реализованные товары/работы/услуги Коммерсантом посредством POS-терминала:

- 1) принять предоставленный Банком POS-терминал, обеспечить эффективное пользование по его прямому назначению, соблюдать надлежащий режим эксплуатации и хранения полученного POS-терминала (данное условие не применяется, если POS-терминалы были приобретены Коммерсантом самостоятельно);
- 2) предоставить Банку возможность проводить работы, связанные с установкой POS-терминала и его техническим обслуживанием или переоснащением;
- 3) не производить никаких изменений программного обеспечения и технических параметров POS-терминала;
- 4) определить место для установки POS-терминала, с обязательным наличием отдельной телефонной линии (при подключении POS-терминала с использованием телефонной линии);
- 5) использовать только тот POS-терминал и Расходные материалы, которые были получены от Банка (данное условие не применяется, если POS-терминалы были приобретены Коммерсантом самостоятельно);
- 6) в случае утраты, приведения в состояние, непригодное для дальнейшего использования, устройства, указанного в Акте приема-передачи POS-терминала, возместить Банку остаточную стоимость POS-терминала, определяемую Банком, с учетом НДС (данное условие не применяется, если POS-терминал был приобретен Коммерсантом своими силами и за счет собственных средств);

- 7) возместить стоимость ремонта POS-терминала, включая стоимость заменяемых при ремонте деталей, если поломка POS-терминала произошла по вине Коммерсанта (данное условие не применяется, если POS-терминалы были приобретены Коммерсантом самостоятельно);
  - 8) не передавать и не предоставлять возможность третьим лицам использовать POS-терминал и Расходные материалы;
  - 9) при расторжении Договора вернуть по Акту возврата POS-терминал с необходимой документацией в исправном и пригодном к эксплуатации состоянии, полностью комплектным (данное условие не применяется, если POS-терминалы были приобретены Коммерсантом самостоятельно);
- 7.3.5. В случае приема платежей Коммерсантом с использованием QR-кода:
- 1) использовать мобильное приложение из магазинов App Store, Google Play;
  - 2) сгенерировать PIN код для входа в мобильное приложение и никому не сообщать номер своего PIN кода;
  - 3) своевременно по мере предоставления/отключения полномочий своим работникам для проведения Транзакций в мобильном приложении вносить/удалять информацию в приложении;
  - 4) при утере или смене номера телефона известить об этом Банк;
- 7.3.6. В случае приема платежей Коммерсантом с использованием FortePOS:
- 1) обеспечить наличие мобильного устройства в соответствии с рекомендациями Банка;
  - 2) использовать приложение из магазинов Google Play;
  - 3) никому не сообщать номер VSN;
  - 4) при утере или смене номера телефона известить об этом Банк;
  - 5) предоставить Банку возможность проводить работы, связанные с установкой FortePOS;
- 7.3.7. Обеспечить доступ к работе на POS-терминале, FortePOS, Forte QR только работников, прошедших обучение;
- 7.3.8. Исключить несанкционированный доступ к POS-терминалу, FortePOS, Forte QR, Терминалу оплаты;
- 7.3.9. Обеспечить наличие инструкции и правильного расположения наклеек с логотипом VISA и Mastercard на витринах/входной двери Коммерсанта;
- 7.3.10. Принимать к оплате все действительные Карточки МПС, предъявляемые законными Держателями карточек, указанные в Договоре;
- 7.3.11. Предоставлять Держателям карточек полный набор товаров/работ/услуг по ценам, не превышающим обычные цены Коммерсанта при расчете за наличные деньги;
- 7.3.12. Выполнять все правила и условия обслуживания Карточек и оформления чеков согласно условиям Договора;
- 7.3.13. Размещать на видных местах в пунктах обслуживания Коммерсанта, предоставляемые Банком наклейки и другие материалы, которые информировали бы клиентов о возможности оплаты товаров/работ/услуг Карточками;
- 7.3.14. Оперативно применять, использовать информацию по недействительным, потерянным, похищенным Карточкам (информационные письма);
- 7.3.15. Предоставить Банку условия для проведения обучения работников Коммерсанта, допущенных к обслуживанию Карточек;
- 7.3.16. Ознакомить работников Коммерсанта с условиями и обязанностями по Договору и обеспечить безусловное выполнение ими требований Договора, инструктивных материалов, Стоп-листов;
- 7.3.17. Нести в полном объеме ответственность перед Банком за действия своих работников в отношении Транзакций с нарушениями требований Договора, инструктивных материалов, информационных писем, передаваемого оборудования;
- 7.3.18. Обслуживать Карточки строго в соответствии с Договором;
- 7.3.19. Не производить Карточные операции по оплате товаров/работ/услуг, реализация/осуществление которых, запрещена на территории Республики Казахстан либо Коммерсант не вправе осуществлять реализацию таких товаров/работ/услуг в силу законодательства Республики Казахстан, в том числе, вследствие отсутствия необходимых разрешений;
- 7.3.20. Оплачивать услуги Банка по Договору согласно тарифам Банка в порядке и на условиях, предусмотренных Договором, с учетом условий, указанных в пп. 6) и 7) п. 7.3.4. Договора;
- 7.3.21. В случае установления факта ошибок, в результате которых произошло зачисление денег на Счет Коммерсанта, без оснований на это вернуть Банку в полном размере ошибочно зачисленные на банковский счет деньги в срок, не позднее 5 (пяти) Рабочих дней с момента установления Коммерсантом указанного факта либо с момента направления Банком соответствующего уведомления о возврате ошибочно зачисленных денег;
- 7.3.22. Ежедневно осуществлять учет операций. В случае обнаружения расхождений между зачисленными Банком и фактически причитающимися суммами Коммерсантом по операциям, Коммерсант обязуется уведомить о таком расхождении Банк в течение 3 (трех) Рабочих дней с даты проведения операции;
- 7.3.23. В течение 5 (пяти) лет хранить информацию о Транзакции и документы, подтверждающие оплату и получение Держателем карточки товаров/работ/услуг;
- 7.3.24. Не передавать и не разглашать информацию о Держателе карточки, ставшую ему известной вследствие исполнения Договора, а также не сохранять в какой-либо форме/виде Реквизиты карточки, включая, но не ограничиваясь: полный номер Карточки, коды безопасности и прочие реквизиты, ставшие известными Коммерсанту от Держателя карточки вследствие реализации товара/работ/услуг;

7.3.25. Предоставлять Банку подтверждающие документы о реализации товара/работ/услуги по первому письменному требованию Банка на бумажном носителе или в электронном виде в сроки, установленные Договором;

7.3.26. Безусловно оплачивать Банку комиссионное вознаграждение в соответствии с тарифами Банка и в порядке, установленном Договором;

7.3.27. На регулярной основе отслеживать на официальном сайте Банка по адресу [www.forte.kz](http://www.forte.kz), в операционных залах филиалов Банка размещение информации об изменениях/дополнениях в Договор, включая тарифы по услугам, оказываемым по Договору;

7.3.28. По требованию Банка предоставить необходимую информацию о деятельности Коммерсанта;

7.3.29. Предоставлять по требованию Банка пакет необходимых документов в целях определения соответствия Коммерсанта требованиям Банка, правилам МПС, а также возможности осуществления совместной деятельности в соответствии с условиями Договора;

7.3.30. Немедленно информировать Банк обо всех фактах компрометации данных Карточек, ставших известными Коммерсанту;

7.3.31. В целях предотвращения возможности нанесения убытков Банку письменно извещать Банк в течение 3 (трех) Рабочих дней о принятии уполномоченными органами в отношении Коммерсанта решений/действий ограничительного характера, таких как:

- 1) принудительная реорганизация или ликвидация Коммерсанта;
- 2) приостановление расходных операций по любым банковским счетам Коммерсанта;
- 3) арест денег и/или иного имущества Коммерсанта;
- 4) иных решений или действий в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

7.3.32. Письменно извещать Банк обо всех изменениях местонахождения, юридического адреса, банковских реквизитов, учредительных документов и других сведений, предоставленных Банку, в течение 3 (трех) Рабочих дней со дня таких изменений;

7.3.33. Уведомлять Банк о сбоях/простоях программного обеспечения/сервисов, используемых в рамках Договора, путем обращения в Банк, Контакт-центр либо по телефону;

7.3.34. Самостоятельно разрешать претензии Держателя карточки о возврате денег, оплаченных за возвращенный товар/работу/услугу, в случае отказа Держателя карточки в получении некачественного и/или некомплектного товара/работы/услуги, который не соответствует заявленным характеристикам или описанию, либо если товар/работа/услуга не реализованы в установленный срок, не привлекая Банк к процедуре возврата, если иное не установлено соглашением Сторон;

7.3.35. Признавать в качестве подтверждающих документов все диспутные инструменты/циклы диспутного процесса (процесса оспаривания Транзакции), принятые в МПС, такие как: Retrieval request, Chargeback, pre-arbitration, precompliance, arbitration, compliance и другие; факсимильные сообщения, электронные письма, адресованные в адрес Банка как самими МПС, так и их участниками, включая претензии/сообщения, выставленные Банку Банком-эмитентом Карточки, операции по которой совершались, с указанием на то, что операции являются недействительными: несанкционированными, Фродом, иными неправомерными, в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Договором и правилами МПС;

7.3.36. Поддерживать список POS-терминалов, Терминалов оплаты в актуальном состоянии, включая, но не ограничиваясь: обновлять при каждом добавлении, перемещении, списании устройства;

7.3.37. На каждом действительном чеке должны быть указана информация, предусмотренная п.3.5. Договора;

7.3.38. Работникам Коммерсанта необходимо предоставлять Держателю карточки второй экземпляр заполненного чека - при запросе со стороны Держателя карточки;

7.3.39. Обеспечить полное возмещение убытков, понесенных Банком, связанных с выплатой Банком МПС/государственным органам сумм ненадлежащих Транзакций, штрафов, прочих удержаний, и любых иных убытков, связанных с или обусловленных деятельностью Коммерсанта;

7.3.40. В течение 365 (трехсот шестидесяти пяти) календарных дней со дня прекращения действия Договора или в иной (более длительный) установленный МПС срок заявления претензий по Транзакциям выплачивать Банку все деньги, которые будут списаны со счетов Банка по претензиям соответствующих МПС и/или эмитентов и/или Держателей карточек, документально подтвержденные суммы штрафов, сборов и неустоек, наложенных на Банк МПС, Национальным Банком Республики Казахстан, Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, судебными/правоохранительными органами и/или иными уполномоченными органами, в связи с нарушениями Коммерсантом положений Договора, а также требований применимого законодательства или установленных МПС правил, незамедлительно после направления Банком требования о такой выплате;

7.3.41. Совершать действия, оговоренные в Договоре без права передоверия третьим лицам, за исключением случаев, когда законодательством Республики Казахстан допускается передоверие;

7.3.42. Обеспечить защиту информации от несанкционированного доступа;

7.3.43. По обращению Банка, в целях предотвращения Фрода, легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, проверки соответствия проводимых Коммерсантом операций законодательству Республики Казахстан, правилам МПС, Договору предоставлять необходимые документы и сведения;

7.3.44. Предварительно за 3 (три) Рабочих дня уведомлять Банк в произвольной письменной форме об

отключении дополнительного сервиса (опции), указанного(-ой) в п.3.12. Договора;

7.3.45. Соблюдать требования информационной безопасности, в том числе принимать меры по обеспечению сохранности и конфиденциальности информационных активов Банка, а также возмещать ущерб Банку, в установленном Договором порядке, возникший вследствие нарушения информационной безопасности, а также сбоев в работе информационных систем Банка и нарушения их безопасности, вызванных вмешательством Коммерсанта и/или третьих лиц;

7.3.46. Если в какой-то момент в течение действия Договора ему станет известно о наложении/влиянии Санкций, уведомить об этом Банк незамедлительно, но не более чем в течение 5 (пяти) календарных дней со дня, когда узнал или должен был узнать об этом;

7.3.47. Не направлять указания либо совершать операции, нацеленные на обход Санкций;

7.3.48. Исполнять иные условия Договора, соблюдать требования законодательства Республики Казахстан, правил МПС.

#### **7.4. Коммерсант вправе:**

7.4.1. Требовать от Банка надлежащего исполнения обязанностей;

7.4.2. Отказать Держателю карточки в проведении Карточной операции в соответствии с условиями Договора и инструкциями Банка;

7.4.3. Получать выписки о Карточных операциях, проведенных у Коммерсанта (по требованию Коммерсанта);

7.4.4. Ссылаться на возможность оплаты товаров/работ/услуг Карточками в собственных рекламных материалах, предварительно согласовав их с Банком посредством электронной почты;

7.4.5. Получать консультацию в Банке по вопросам использования QR-кода, мобильного приложения FortePOS, POS-терминала, Терминала оплаты путем обращения в Банк;

7.4.6. Расторгнуть Договор, уведомив Банк в произвольной письменной форме не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения путем обращения в Банк;

7.4.7. В случае отказа в подключении дополнительных сервисов (опций) повторно подать заявку не ранее чем через 3 (три) календарных месяца после получения отказа в подключении.

### **8. БЕЗОПАСНОСТЬ**

8.1. В случае приема платежей за реализованные товары /работы/услуги Коммерсантом посредством POS-терминала/Терминала оплаты:

1) при использовании POS-терминала/Терминала оплаты безопасность достигается вводом Держателем карточки ПИН - кода, в случае запроса POS-терминалом Терминалом оплаты ПИН – кода;

2) работники Коммерсанта, работающие в точках продаж, в местах установки кассовых терминалов должны проходить периодическое обучение, которое должно включать вопросы безопасности:

– необходимость установки личности лиц, выдающих себя за специалистов по ремонту или техобслуживания, перед предоставлением им доступа для внесения изменений или устранения проблем с POS-терминалами;

– запрещено позволять устанавливать, заменять или возвращать POS-терминал Банку либо третьим сторонам без проведения установки личности лиц и подтверждения разрешения на проведение таких действий;

– необходимо следить за подозрительным поведением третьих лиц вблизи POS-терминалов (например, попытками посторонних лиц отключить или открыть устройство);

– работники должны сообщать о признаках взлома или подмены POS-терминалов соответствующим лицам (например, непосредственному руководителю или сотруднику службы безопасности);

3) Коммерсант должен обеспечить необходимые меры по защите POS-терминалов/Терминалов оплаты от подделки и подмены. Устройства должны периодически проверяться работниками Коммерсанта:

– на наличие подозрительных насадок, накладок или кабелей, подключенных к устройству;

– на отсутствие или изменение защитных наклеек (пломб);

– на выявление повреждений или изменений окраски корпуса, изменения серийного номера или иных внешних обозначений POS-терминала/Терминала оплаты.

О признаках взлома или подмены устройства необходимо немедленно сообщить Банку/Банку и Компании;

4) Коммерсант должен вести список POS-терминалов/Терминалов оплаты и осуществлять их регулярную инвентаризацию (не реже раза в год). Список POS-терминалов/Терминалов оплаты должен включать:

– марка и модель устройства;

– местонахождение устройства;

– серийный номер устройства или другой уникальный идентификатор.

### **9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

9.1. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальные сведения финансовой, коммерческой и прочей информации, полученной от другой Стороны в ходе ведения переговоров, заключения и исполнения Договора, в том числе информацию, составляющую персональные данные, охраняемую в соответствии с законодательством Республики Казахстан тайну (далее – Конфиденциальная информация).

9.2. В случае, если Сторона намеревается раскрыть Конфиденциальную информацию третьим лицам, она

должна уведомить об этом другую Сторону, являющуюся собственником Конфиденциальной информации, и получить ее предварительное письменное согласие на раскрытие Конфиденциальной информации, а также получить заблаговременно от третьего лица письменное обязательство о соблюдении требований неразглашения предоставленной ему Конфиденциальной информации, а также в отношении информации, составляющей персональные данные, охраняемую в соответствии с законодательством Республики Казахстан тайну в отношении третьих лиц, обеспечить выполнение условий п.9.6. Договора.

9.3. Стороны обязуются не разглашать Конфиденциальную информацию третьим лицам, без соблюдения п.9.2. настоящего раздела Договора, за исключением случаев раскрытия такой информации Банком своим контрагенту(-ам), при условии заключения с таким(-и) лицом(-ами) соглашения(-ий), предметом которого(-ых) будет являться принятие контрагентом(-ами) обязательств о неразглашении полученной/получаемой конфиденциальной информации третьим лицам (в отношении информации, составляющей персональные данные, охраняемую в соответствии с законодательством Республики Казахстан тайну в отношении третьих лиц, при выполнении условий п.9.6. Договора), а также в случаях, в которых такое разглашение предписывается законодательством Республики Казахстан, либо осуществляется на основании запросов уполномоченных государственных органов в соответствии с законодательством Республики Казахстан. В случае нарушения условий настоящего раздела Договора, виновная Сторона обязана возместить другой Стороне все документально доказанные убытки, причиненные разглашением Конфиденциальной информации.

9.4. Работники Коммерсанта и Банка должны быть ознакомлены с Конфиденциальной информацией друг друга исключительно в той мере, в какой это необходимо для достижения целей Договора.

9.5. Требования о конфиденциальности сохраняются бессрочно.

9.6. Присоединением к Договору Коммерсант предоставляет свое безусловное и безотзывное согласие Банку на сбор, обработку персональных данных и иной конфиденциальной информации, относящейся к Коммерсанту, в том числе на использование для любых целей, которые Банк считает необходимыми по своему усмотрению. Любая передача Сторонами информации о третьих лицах, которой обладают Стороны, являющейся персональными данными таких лиц, составляющей охраняемую в соответствии с законодательством Республики Казахстан тайну, производится только после получения передающей Стороной соответствующих согласий о представлении такой информации (на обработку, в том числе использование для соответствующих целей) от таких третьих лиц и в определенном такими согласиями объеме. В случае необходимости, определяемой Банком, Коммерсант предоставляет Банку документальное подтверждение наличия собранных Коммерсантом у субъектов персональных данных согласий на сбор и обработку персональных данных, на передачу персональных данных третьему лицу, в том числе Банку, обработку Банком персональных данных, а при невозможности документального подтверждения наличия согласий, соберет такие согласия, а затем подтвердит Банку их получение. Ответственность за отсутствие согласий на сбор и обработку персональных данных, на передачу персональных данных третьему лицу, в том числе Банку, обработку Банком персональных данных возлагается на Коммерсанта. В случае применения к Банку каких-либо мер за нарушение законодательства Республики Казахстан о персональных данных Коммерсант обязуется возместить Банку, по требованию Банка, любые понесенные Банком расходы и убытки.

Стороны обязуются не разглашать информацию, составляющую персональные данные, охраняемую в соответствии с законодательством Республики Казахстан тайну, полученную от другой Стороны.

9.7. Коммерсант гарантирует сохранность экземпляров чеков и/или другой информации по проведенным Транзакциям по Карточкам не менее трех лет с момента проведения Транзакции.

9.8. Коммерсант обязуется хранить экземпляры чеков и/или другую информацию по проведенным Транзакциям по Карточкам в сейфе.

9.9. Коммерсант обязан при запросе Банка в течение 3 (трех) Рабочих дней предъявить копии чеков и/или другую необходимую информацию по проведенным Транзакциям в Банк.

Банк направляет запрос Коммерсанту путем отправки письма по почтовому адресу либо электронному адресу, указанному в Анкете Коммерсанта. Коммерсант направляет информацию в Банк одним из способов, определенных Банком при направлении запроса:

- 1) путем направления письма с доставкой нарочным или курьерской почтой по почтовому адресу, указанному в Договоре, или
- 2) с использованием средств электронной связи путем направления электронного письма по адресам электронной почты, указанным в запросе.

9.10. В случае не предъявления подтверждающих документов о Транзакции, Банк оставляет за собой право неоплаты соответствующей суммы Транзакции.

9.11. При возникновении сумм, подлежащих оплате Коммерсантом, Банк вправе их удерживать из сумм, подлежащих переводу на Счет Коммерсанта. Банк вправе по своему усмотрению реализовать свои права требования к Коммерсанту также путем осуществления изъятия (списания) денег с банковских счетов Коммерсанта в порядке, установленном в Договоре.

9.12. Банк вправе без дополнительного согласия Коммерсанта использовать наименование (юридическое и торговое)/торговый знак/логотип Коммерсанта, а также его контактные данные (телефоны, адреса, в т.ч. адреса веб-сайтов), предназначенные для связи с клиентами, в любых своих публикациях и рекламных материалах, когда такое использование целесообразно по мнению Банка. Подписанием Договора, Коммерсант в лице своих



уполномоченных лиц дает Банку официальное письменное согласие на использование Банком в любых своих публикациях и рекламных материалах наименования/торгового знака/логотипа/контактных данных Коммерсанта.

#### **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

10.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей по Договору в соответствии с условиями Договора, а в части им неурегулированной законодательством Республики Казахстан.

10.2. Сторона, нарушившая свои обязанности по Договору, должна без промедления устранить эти нарушения.

10.3. В случае нарушения условий раздела 9 Договора, виновная Сторона обязана возместить другой Стороне все документально доказанные убытки, причиненные разглашением Конфиденциальной информации.

10.4. Ответственность за убытки, причиненные Стороне вследствие несанкционированного доступа третьих лиц к программному обеспечению, системам/системам удаленного доступа, возлагается на виновную сторону.

10.5. В случае причинения ущерба Банку, возникшего вследствие нарушения информационной безопасности, а также сбоев в работе информационных систем Банка и нарушения их безопасности, вызванных вмешательством со стороны Коммерсанта и/или третьих лиц, Коммерсант возмещает Банку причиненный ущерб в течение 3 (трех) Рабочих дней с даты получения письменного требования Банка.

10.6. Оплата суммы неустойки не освобождает Стороны от исполнения обязательств по Договору.

10.7. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Коммерсантом обязательств, предусмотренных Договором, Коммерсант выплачивает Банку по требованию последнего, неустойку, в размере 100 (ста) месячных расчетных показателей за каждый факт нарушения, заявленный Банком, если иной размер неустойки по конкретному нарушению не установлен Договором отдельно. Банк вправе приостановить расчеты по Договору до урегулирования претензии. Банк вправе осуществить удовлетворение требований по суммам возмещения убытков и оплаты неустойки, в порядке, установленном Договором.

10.8. В случае несвоевременного возврата суммы Возвратной карточной операции, Коммерсант выплачивает Банку по требованию последнего, пени в размере 0,1% от суммы данной операции за каждый календарный день просрочки.

#### **10.9. Коммерсант несет ответственность:**

10.9.1. За действия/бездействия своего персонала/контрагента, повлекшие за собой нарушение положений Договора, убытки или ущерб деловой репутации Банка или привлечение Банка к ответственности, предусмотренной законодательством Республики Казахстан, правилами МПС, включая все взыскания/штрафы, наложенные на Банк со стороны МПС, возникшие вследствие деятельности Коммерсанта с выплатой штрафа Банку в размере 200 (двести) МРП за каждое нарушение;

10.9.2. За нарушение сроков предоставления документов в соответствии с Договором;

10.9.3. По спорам Держателей карточек и другим вопросам, связанным с обслуживанием Держателей карточек, возникшим вследствие деятельности Коммерсанта, за каждую Транзакцию, за допущенные недействительные: несанкционированные, Фрод, иные неправомерные операции, включая претензии Банков-эмитентов, выставленные Банку через МПС, или претензии, выставленные напрямую Банку по причинам признания операции с Карточками Банков-эмитентов у Коммерсанта недействительными: несанкционированными, Фродом, иными неправомерными, включая Транзакции, по которым оспаривание претензий не предусмотрено правилами МПС;

10.9.4. В случае применения к Банку уполномоченными государственными органами предусмотренных законодательством Республики Казахстан мер ответственности за нарушение Коммерсантом требований валютного законодательства Республики Казахстан;

10.9.5. Коммерсант обязуется возмещать Банку в полном объеме любые суммы штрафов, сборов и неустоек, наложенных на Банк МПС, Национальным Банком Республики Казахстан, Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, судебными/правоохранительными органами и/или иными уполномоченными органами, в связи с нарушениями Коммерсантом положений Договора, требований законодательства Республики Казахстан, правил МПС;

10.9.6. Коммерсант обязуется признавать в качестве документа претензию, выставленную Банку эмитентом Карточки, операции по которой совершались у Коммерсанта, с указанием на то, что операции являются фродовыми (не совершавшимися Держателем карточки) или факсимильное сообщение эмитента с указанием на то, что операции с Карточками этого эмитента являются фродовыми;

10.9.7. В случае если действие(-я) или бездействие(-я) работников Коммерсанта/контрагентов Коммерсанта повлекут за собой нарушение положений Договора, причинение убытков Банку и/или ущерба деловой репутации Банка или привлечение Банка к ответственности, предусмотренной законодательством Республики Казахстан, правилами МПС, Коммерсант осуществляет полное возмещение причиненных Банку убытков, включая все взыскания/штрафы, наложенные на Банк со стороны МПС, возникшие вследствие деятельности Коммерсанта, сумма которых указывается в предъявленной Банком письменной претензии. Сумма причиненных убытков может быть пересмотрена актом согласования, подписанного Банком и Коммерсантом. Банк и Коммерсант в каждом отдельном случае оговаривают порядок произведения возмещения – удержанием из причитающихся Коммерсанту сумм или оплатой по выставляемому Банком счету. Банк вправе

приостановить расчеты по Договору до урегулирования претензии;

10.9.8. За допущенный Фрод Коммерсант возмещает Банку убытки в порядке, установленном Договором, включая претензии эмитентов, выставленные Банку через МПС, или претензии, выставленные напрямую Банку по причинам признания операции с Карточками эмитентов у Коммерсанта фродовыми;

10.9.9. Присоединением к Договору, Коммерсант принимает на себя риски и все последствия (в том числе убытки и упущенную выгоду), которые могут возникнуть в связи с ограничениями и запретами, установленными законодательством иностранных государств и санкциями в соответствии с юрисдикцией любой страны, международной организации, действие которых распространяется на Коммерсанта и его операции (в том числе, но не ограничиваясь, связанных с видом операции, со страной регистрации и/или нахождения Коммерсанта и его должностных лиц, акционеров/участников, бенефициарных собственников, дочерних и ассоциированных организаций, а также платежей, проводимых в данные страны/данном лицам или из данных стран/от данных лиц), проводимые Банком или посредством Банка. Банк не несет ответственность за данные риски и последствия (в том числе за убытки и упущенную выгоду);

10.9.10. В случае невозможности использования Банком технических средств, программного обеспечения по вине Коммерсанта, включая сбой в работе, вызванные нарушением Коммерсантом требований информационной безопасности, причинения убытков Банку вследствие нарушения Коммерсантом информационной безопасности, совершения действий, направленных на нарушение работы информационных систем Банка и нарушения их безопасности, в том числе в ходе интеграции с системами Банка, либо произошедших в результате иного вмешательства Коммерсанта, привлечения Банка к ответственности за нарушение ограничений использования программного обеспечения, предусмотренных в договоре с правообладателем программного обеспечения, вызванные действиями Коммерсанта, Коммерсант обязан в течение 3 (трех) Рабочих дней с даты получения уведомления Банка, вернуть все убытки, издержки Банка и выплатить штраф в размере 200 (двухста) МРП по каждому факту;

10.9.11. По всем иным фактам неисполнения, ненадлежащего исполнения Коммерсантом условий Договора;

10.9.12. МПС предусматривается право инициации Банком-эмитентом Chargeback процедуры по Транзакциям, совершенным по Карточкам, в течение 540 (пятьсот сорок) календарных дней со дня проведения Транзакций или иной, установленный МПС срок. Коммерсант обязуется в безусловном порядке оплатить Банку понесенные им расходы по удовлетворению таких Chargeback;

10.9.13. Коммерсант обязуется не переносить или пытаться перенести свою финансовую ответственность путем обращения к Держателю карточки с просьбой или требованием отказа от спора;

10.9.14. Коммерсант несет ответственность за проведение Транзакций, осуществленных с использованием дополнительных сервисов(опций), указанных в п.3.12. Договора, в том числе с использованием Реквизитов карточки, полученных посредством телефонной/факсимильной/почтовой связи, - в сумме таких Транзакций, а также любые суммы санкций по таким Транзакциям, назначенные Банку системами (при наличии таковых). Все возможные риски, связанные с признанием таких Транзакций несанкционированными, несет Коммерсант;

10.9.15. Коммерсант несет ответственность перед Банком в полном объеме понесенных убытков, возмещаемых Коммерсантом сверх установленных Договором сумм неустоек.

#### **10.10. Банк не несет ответственности:**

10.10.1. За отказы в работе технических средств, Терминалов оплаты, сбой программного обеспечения, систем энергоснабжения и передачи данных, над которыми Банк не имеет прямого контроля;

10.10.2. По спорам и разногласиям, возникающим между Коммерсантом и Держателем карточки в связи с реализацией товаров/работ/услуг, между Коммерсантом и Компанией в связи с использованием Терминала оплаты;

10.10.3. За задержку в платежах, вызванную несвоевременным извещением Банка Коммерсантом об изменениях банковских реквизитов Коммерсанта;

10.10.4. За незачисление на Счет Коммерсанта денег в случаях, предусмотренных Договором;

10.10.5. За невозможность зачисления на Счет Коммерсанта денег в случае, когда невозможность зачисления суммы денег, заблокированной на основании положительного результата Авторизации, обусловлена утерей/блокированием/изъятием Карточки, либо закрытием/ограничением операций по Карточке;

10.10.6. За последствия признания Транзакции недействительной: несанкционированной, Фродом, иной неправомерной, в соответствии с Договором;

10.10.7. Банк не несет ответственности за изменение Договора, которые произошли в силу, вступивших в действие нормативных правовых актов Республики Казахстан.

#### **11. ФОРС-МАЖОР**

11.1. Если какой-либо из Сторон препятствуют или задерживают исполнение обязательств по Договору обстоятельства непреодолимой силы, указанные в п.11.2. Договора, тогда исполнение обязательств по Договору приостанавливается соразмерно времени, в течение которого длятся такие обстоятельства и в той степени, в какой они препятствуют или задерживают исполнение обязательств.

11.2. Обстоятельства непреодолимой силы, для целей Договора, означают любые обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Сторон, включая, но не ограничиваясь, пожары (за исключением происшедших вследствие небрежности или халатности Стороны), наводнения, землетрясения, войны (объявленные и

необъявленные), восстания, забастовки, гражданские войны или массовые беспорядки (за исключением любых военных действий, возникших вне местонахождения Банка, Коммерсанта; ограничений и запретов, установленных законодательством иностранных государств и санкциями в соответствии с юрисдикцией любой страны, международной организации, которые обоснованно не распространяются на Банк, Коммерсанта), принятие нормативных актов Республики Казахстан, неспособность, сбои и ошибки в работе систем, вследствие которых может стать невозможным своевременное выполнение обязательств по Договору.

11.3. В течение 10 (десяти) Рабочих дней с даты наступления обстоятельств непреодолимой силы, Сторона, у которой имеются препятствия в выполнении обязательств по Договору, должна письменно уведомить другую Сторону о наступлении обстоятельств непреодолимой силы.

11.4. Если Сторона не сделала уведомления, как установлено в п.11.3. Договора, она теряет право ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы, за исключением случаев, когда для такой Стороны в результате обстоятельств непреодолимой силы стало невозможным послать уведомление другой Стороне.

11.5. Обстоятельства непреодолимой силы, носящие общеизвестный характер, дополнительных доказательств или уведомлений не требуют. Доказательства в отношении всех иных обстоятельств непреодолимой силы представляются заинтересованной Стороной. Доказательством, свидетельствующим о таких обстоятельствах и их длительности, являются документы, выданные Национальной Палатой Предпринимателей или иным компетентным органом.

11.6. В течение 10 (десяти) Рабочих дней после прекращения обстоятельств непреодолимой силы, вовлеченная в них Сторона, должна письменно уведомить другую Сторону о прекращении обстоятельств непреодолимой силы и возобновить исполнение своих обязательств по Договору. В случае, если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более 1 (одного) месяца после их наступления, любая из Сторон вправе отказаться от исполнения Договора, письменно уведомив об этом другую Сторону не позднее, чем за 14 (четырнадцать) Рабочих дней до предполагаемой даты прекращения Договора.

## **12. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ**

12.1. Договор вступает в силу с даты его заключения.

12.2. Договор заключается сроком на один год и автоматически пролонгируется на очередной период, если ни одна из Сторон письменно не сообщит о своем намерении прекратить действие Договора не менее чем за один месяц до истечения срока Договора. В части финансовых взаиморасчетов и условий Договора их касающихся, Договор действует до полного исполнения денежных обязательств по Договору.

12.3. Договор может быть расторгнут досрочно по соглашению Сторон, в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, или по инициативе одной из Сторон, путем письменного уведомления другой Стороны, не менее чем за 30 (тридцать) Рабочих дней до предполагаемой даты расторжения.

12.4. Банк вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора, уведомив об этом Коммерсанта за 3 (три) Рабочих дня до предполагаемой даты прекращения Договора, в следующих случаях:

- 1) наличия сведений о Коммерсанта в Перечнях;
- 2) если одной стороной/участником операции/сделки или обязательства по сделке является лицо, зарегистрированное/находящееся в стране со значительными рисками отмывания денег и финансирования терроризма, определенной международной организацией или иностранным государством, либо если в исполнении этой операции/сделки участвует такое лицо;
- 3) если в процессе изучения операций, совершаемых Коммерсантом, есть подозрения о том, что операции совершаются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования распространения оружия массового уничтожения;
- 4) в случае отказа Коммерсанта в предоставлении документов и информации для целей соблюдения законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, за исключением случаев, когда такое закрытие не допускается в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;
- 5) при наличии обстоятельств, указывающих на то, что в отношении Коммерсанта ведется разбирательство о признании его деятельности незаконной, что деятельность Коммерсанта связана с реализацией запрещенных или ограниченных в обороте согласно законодательству Республики Казахстан/правилам МПС товаров/работ/услуг, в случаях, вызывающих у Банка подозрение относительно правомерности Транзакций, при отказе представления Банку запрошенной информации, или наличии иных случаев, которые могут влечь реализацию противоправной деятельности и нанесение ущерба, а также при иных основаниях по усмотрению Банка;
- 6) по требованию МПС;
- 7) нецелесообразности дальнейшего выполнения Договора;
- 8) нарушения правил обслуживания Карточек или оформления чеков;
- 9) нарушения Коммерсантом любых обязательств по Договору;

- 10)отключения Коммерсантом или его работниками установленного POS-терминала, Терминала оплаты от сети без согласования с Банком (при условии приема оплаты за предоставляемые товары/услуги/работы посредством POS терминала, Терминала оплаты);
- 11)уличения Коммерсанта в мошеннических действиях или бездействии при попытке совершения мошеннических действий;
- 12)отсутствия Транзакции в течение 3 (трех) месяцев с момента подписания Договора, либо недостаточность объемов Транзакции (заявленных при привлечении Коммерсанта);
- 13)расторжения договора банковского счета;
- 14)по иным основаниям, предусмотренным Договором.

12.5. В случае расторжения Договора, обе Стороны должны завершить взаиморасчеты в течение 2 (двух) месяцев. Однако, в случае предъявления претензий со стороны какой-либо из платежных систем по установленным МПС основаниям, период урегулирования расчетов сроком не ограничивается, в соответствии с правилами МПС.

### **13. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

13.1. Все споры, возникающие между Сторонами, разрешаются путем переговоров в целях достижения взаимоприемлемого решения. В случае не достижения договоренности Сторонами, споры и/или разногласия подлежат урегулированию в судебном порядке по месту заключения Договора в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

13.2. В случае возникновения споров, связанных с исполнением Договора, документы в электронной форме, хранящиеся у Банка и/или Коммерсанта, по совершенным в соответствии с Договором Транзакциям приравниваются Сторонами к документам на бумажном носителе и могут служить доказательством. Стороны согласны признать данные об операциях на машинных носителях информации в качестве доказательств при разрешении споров.

13.3. Стороны соглашаются, что источником правового регулирования отношений Сторон в рамках Договора является Договор, законодательство Республики Казахстан, правила МПС, при условии, если они не противоречат законодательству Республики Казахстан. Любые условия Договора, которые противоречат положениям правил МПС (как известные на момент заключения Договора, так и разработанных в будущем), должны быть приведены в соответствие правилам МПС.

### **14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

14.1. Коммерсант, в целях соблюдения Банком законодательства Республики Казахстан, дает свое согласие: *в случае, когда Коммерсант – физическое лицо:*

- на сбор, обработку данных/персональных данных Коммерсанта по форме Согласия на сбор и обработку персональных и иных данных, размещенной на официальном сайте Банка по адресу forte.kz, и подтверждает, что ознакомлен, понимает и принимает содержание, а также соглашается с порядком внесения изменений и(или) дополнений, указанном в нем.

*в случае, когда Коммерсант – юридическое лицо:*

- на передачу/получение информации о Коммерсанте/данных Коммерсанта третьим лицам/от третьих лиц, при наличии на это обязанностей или прав указанных лиц в соответствии с требованиями законодательства и/или заключенными соглашениями с такими лицами, либо когда такие обязанности и права возникают по иным основаниям, в том числе: уполномоченных государственных органов; юридических лиц, включая государственных юридических лиц, национальных управляющих холдингов, национальных компаний; кредитных бюро; пенсионного фонда; операторов/владельцев государственных баз данных; курьерских компаний; операторов сотовой связи; лиц, оказывающих Банку услуги по информационно-технологическому сопровождению, или имеющих с Банком иные сделки в сфере деятельности цифровых и информационных технологий; иностранных банков-корреспондентов; Налоговой Службы США (Internal Revenue Service), согласно требованиям FATCA, в том числе с использованием средств автоматизации, информационных систем, интернет-ресурсов, различных сервисов и программного обеспечения вышеуказанных третьих лиц.

- на предоставление данных Коммерсанта владельцами государственных баз данных (далее – ГБД), Центром обработки идентификационных данных, а также официальных и законных источников (портал Электронного правительства Республики Казахстан/Электронное лицензирование, официальные сайты уполномоченных государственных органов и другие официальные источники) кредитным бюро, в том числе полученной из ГБД от операторов/владельцев ГБД, Банку, кредитным бюро и иным организациям/учреждениям напрямую или через третьих лиц;

- на предоставление данных Коммерсанта юридическому лицу, осуществляющему по решению Правительства Республики Казахстан деятельность по оказанию государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан, имеющейся и поступающей в будущем, кредитным бюро и Банку напрямую или через третьих лиц (включая кредитные бюро или посредством кредитных бюро);

- на проведение Банком предварительного анализа с использованием конфиденциальной информации о Коммерсанте из всех законных источников с целью подготовки предложений по продуктам/услугам Банка;

- на передачу сведений и (или) документов в орган государственных доходов, в том числе для целей осуществления обмена сведениями и (или) документами между органом государственных доходов и

Национальным Банком Республики Казахстан о снятии наличных денег в течение календарного месяца сверх установленных предельных размеров, предусмотренных требованиями нормативных правовых актов Республики Казахстан;

- на раскрытие Банком в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, информации, составляющей коммерческую, банковскую и иную охраняемую законодательством Республики Казахстан тайну:

а) в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

б) работникам Банка;

в) лицам, осуществляющим проверку деятельности Банка по основаниям и в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

г) контрагенту(-ам) и иным лицам, при условии заключения Банком с таким(-и) лицом(-ми) соглашения(-ий), предметом которого(-ых) будет являться принятие указанными лицами обязательств о неразглашении полученной/получаемой от Банка информации третьим лицам;

Банк не несет ответственности, если конфиденциальность информации, составляющей коммерческую, банковскую и иную охраняемую законодательством Республики Казахстан тайну, была нарушена по вине Коммерсанта или Конфиденциальная информация была известна либо стала известна третьим лицам из иных источников.

- АО «Государственное кредитное бюро» (далее – Кредитное бюро): (а) на получение информации о Коммерсантах от АО «Центр развития трудовых ресурсов», из ГБД от операторов/владельцев ГБД, а также от юридического лица, осуществляющего по решению Правительства Республики Казахстан деятельность по оказанию государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан, (б) на предоставление информации о Коммерсантах, полученной в соответствии с подпунктом а) настоящего пункта, Банку;

- АО «Центр развития трудовых ресурсов», владельцам/операторам ГБД, юридическому лицу, осуществляющему по решению Правительства Республики Казахстан деятельность по оказанию государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан: на предоставление информации о Коммерсантах Кредитному бюро и Банку посредством Кредитного бюро;

- на выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета, включая данные, которые поступят в кредитные бюро в будущем и/или по которым последняя информация получена ранее пяти лет с даты получения последней информации, а также на предоставление иных услуг.

14.2. Настоящим Коммерсант заверяет, что в отношении персональных данных субъектов персональных данных<sup>1</sup>, переданных и подлежащих передаче в будущем Коммерсантом Банку по договорам, дополнительным соглашениям к договорам, а также в иных случаях, когда в соответствии с законодательством и (или) внутренними документами Банка возникает необходимость сбора, обработки таких персональных данных, Коммерсант предварительно получил у субъектов персональных данных согласия на сбор и обработку персональных данных, на передачу персональных данных третьему лицу, в том числе Банку, обработку Банком персональных данных, трансграничную передачу персональных данных по форме Соглашения на сбор и обработку персональных и иных данных, размещенной на официальном сайте Банка по адресу forte.kz.

14.3. Коммерсант по требованию Банка предоставит Банку документальное подтверждение наличия собранных Коммерсантом у субъектов персональных данных согласий на сбор и обработку персональных данных, на передачу персональных данных третьему лицу, в том числе Банку, обработку Банком персональных данных, а при невозможности документального подтверждения наличия согласий, соберет такие согласия, а затем подтвердит Банку их получение.

14.4. Ответственность за отсутствие согласий на сбор и обработку персональных данных, на передачу персональных данных третьему лицу, в том числе Банку, обработку Банком персональных данных возлагается на Коммерсанта. В случае применения к Банку каких-либо мер за нарушение законодательства о персональных данных Коммерсант обязуется возместить Банку, по требованию Банка, любые понесенные Банком расходы и убытки.

14.5. Банк:

- осуществляет защитные действия от несанкционированных платежей, не противоречащие законодательству Республики Казахстан;

- обязуется осуществлять сбор, обработку и распространение персональных данных работников/представителей/уполномоченных лиц Коммерсанта, способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан по вопросам защиты персональных данных;

- вправе самостоятельно определять условия доступа к персональным данным работников/представителей/уполномоченных лиц Коммерсанта;

- обязуется хранить персональные данные не дольше, чем этого требуют цели их обработки, и уничтожать их по достижении целей обработки, с учетом требований законодательства Республики Казахстан по вопросам защиты персональных данных;

- обязуется выполнять иные требования законодательства Республики Казахстан по вопросам защиты персональных данных в рамках исполнения Договора;

<sup>1</sup> Физическое лицо (представитель, работник, участник/акционер, бенефициарный собственник, иное физическое лицо), к которому относятся персональные данные

- не обязан уведомлять кого-либо о совершаемых действиях по сбору, обработке и передаче персональных данных третьим лицам.

14.6. При ликвидации либо реорганизации Банка или Коммерсанта, правопреемнику переходят все права и обязанности по Договору.

14.7. Все уведомления, сообщения по Договору считаются направленными/полученными должным образом соответствующей Стороной в случае их направления в письменном виде нарочно и/или почтовой службой и/или по факсу и/или электронной почтой по реквизитам, указанным в Договоре, при условии, что избранный канал связи предусматривает подтверждение о доставке уведомления/сообщения адресату, если иное не установлено специально Договором.

14.8. Договор составлен на государственном и русском языках, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу. При расхождениях между текстами Договора на государственном и русском языках для их урегулирования применяется текст Договора на русском языке.

14.9. Во всем остальном, что не урегулировано Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.

**Банк:**

**АО "ForteBank"**

Адрес: г.Астана, ул. Достык, 8/1

БИК IRTYKZKA

БИН 990740000683

КБЕ – 14

**Корсчет:** KZ23125KZT1001300204 в ГУ «Национальный Банк Республики Казахстан»

Телефоны +7 (727) 258-40-40, +7 (727) 258-75-75, +7 (7172) 58-75-75, 55575 с мобильного телефона