



Дауларды шешу ережесі

Осы ДАУЛАРДЫ ШЕШУ ЕРЕЖЕСІ Kaspi.kz төлем жүйесіне қатысушылар арасындағы дауларды реттеу тәртібін сипаттайды және _____ мекенжайы бойынша сайтта орналастырылған Kaspi.kz төлем жүйесіне қатысу туралы шарттың (бұдан әрі – Шарт) ажырамас бөлігі болып табылады.
ДАУЛАРДЫ ШЕШУ ЕРЕЖЕСІНДЕ пайдаланылатын терминдер мен анықтамалар Шартта айқындалған мағынада түсіндіріледі және қолданылады.

1. Даулы жағдайларға қатысушылардың өзара іс-әрекеті

1.1. Сатып алушы мен Сатушы арасында Даулы жағдай туындаған жағдайда, соның ішінде Төлемді қайтару (Төлемнің күшін жою) жағдайларында Қатысушы Төлемді қайтару рәсімі мен ережелерін Сатып алушының назарына жеткізуге міндетті. Сатушы мен Сатып алушы Тауардың сапасы бойынша дауларды және Оператордың, Есеп айырысу Банкінің және Қатысушының қатысуынсыз Тауарға қатысты өзге де мәселелерді Оператордың, Есеп айырысу Банкі мен Қатысушының қатысуынсыз дербес шешеді. Сатып алушы тарапынан Даулы жағдай туындаған барлық жағдайларда Қатысушы Даулы жағдайды төмендегіге сай шешуге бастама көтереді:

1.2. Сатып алушы Қатысушыға хабарласқан кезде Қатысушы:

1.2.1. Сатып алушының өтінішін қабылдауға;

1.2.2. Даулы жағдайды қарау мерзімдері туралы Сатып алушыға хабарлауға;

1.2.3. Осы ДАУЛАРДЫ ШЕШУ ЕРЕЖЕСІНДЕ сипатталған сұратуларды беру және Даулы жағдайды қарау мерзімдерін сақтауға (№ 1 қосымша);

1.2.4. Сатып алушыдан Даулы жағдайдың таңдалған түрін растайтын ақы төлеу/қайтару бойынша қолда бар барлық құжатты алуға және оларды Есеп айырысу Банкіне беруге міндетті.

1.3. Тараптардың өзара іс-әрекеті және әр Сұратудың түрі бойынша Даулы жағдайды шешу мерзімдері ДАУЛАРДЫ ШЕШУ ЕРЕЖЕСІНІҢ № 1 қосымшасында айқындалған.

Қатысушы Даулы жағдайдың ықтимал түрлерінің (бұдан әрі – Сұратудің түрі) бірін таңдай отырып, Байланыс арнасы бойынша Есеп айырысу Банкіне электрондық сұрату жібереді:

1) Сатып алушының банктік шотынан ақша есептен шығарылған және Тауар берілмеген;

2) Сатып алушының банктік шотынан ақша есептен шығарылған және Тауар басқа тәсілмен төленген, Тауар берілген;

3) Сатып алушының банктік шотынан ақша есептен шығарылмаған, Төлем Сатушының банктік шотына түспеген және Тауар берілген;

4) Төлемнің күші жойылған, Тауар қайтарылған, Сатып алушының шотына ақша түспеген/қайтарылмаған;

5) Тауар үшін ақша 1 реттен артық есептен шығарылған;

6) Рұқсат етілмеген сатып алу немесе рұқсат етілмеген Төлем, Сатып алушы қатысуды жоққа шығарады.

1.4. Есеп айырысу Банкі Даулы жағдайдың түрі дұрыс таңдалмаған деп есептеген жағдайда, Есеп айырысу Банкі Сұратудың түрін өзгертуге және түзетуге құқылы.

1.5. Қажет болған жағдайда Есеп айырысу Банкі Оператормен Төлемді қайтару жөнінде қарым-қатынас жүргізеді. Қатысушы және Есеп айырысу Банкі Төлемді қайтару бойынша іс-әрекеттерді өздерінің ішкі бухгалтерлік құжаттарына (тиісінше) сәйкес жүзеге асырады.

1.6. Төлемді қайтару жөнінде шешім, соның ішінде Даулы жағдайды қарау нәтижесінде қабылданған жағдайда, Сатушының банктік шотынан Сатып алушының банктік шотына ақшаны қайтаруды Қатысушы мен Есеп айырысу Банкі осындай шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) Операциялық күн ішінде жүзеге асырады.

1.7. Даулы жағдай бойынша Сұрату Есеп айырысу Банкінде немесе Қатысушыда қаржылық міндеттемелердің туындауына әкеп соқпайды. Сұрату Сатып алушы мен Сатушы арасында Даулы жағдай туындаған жағдайда Қатысушы мен Есеп айырысу Банкі арасындағы өзара іс-қимылды тиімді айқындау мақсатында жасақталады.

1.8. Дауланатын Операцияның/Төлемнің сомасы Тауарды сатып алған кездегі осындай Төлемнің сомасынан артық болмайды.

1.9. Қатысушының өзі не Сатып алушы Операцияны жасауға байланысты қаржылық шығынға ұшыраған не сөзсіз мұндай шығынға ұшырайтын жағдайда ғана Қатысушы Даулы жағдайға бастама көтеруге құқылы. Қатысушы Даулы жағдайды шешу құқығын теріс пайдаланбауға міндетті.

1.10. Қатысушы әр Даулы жағдайды шешуге сұратулар береді және осындай сұратуға бірдей параметрлерді енгізбейді. Сұрату шеңберінде «1-Сұрату», «2-Сұрату» өтініштерін беруге болады.

1.11. Егер бұрын Даулы жағдай шеңберінде «1-Сұрату» және «2-Сұрату» бойынша жауаптар алынса,

Қатысушы Даулы жағдайды өңдеуге сұратуды қайта жібере алмайды.

1.12. Қатысушы, Есеп айырысу Банкі және Оператор ДАУЛАРДЫ ШЕШУ ЕРЕЖЕСІНДЕ көзделген Даулы жағдайды шешу жөніндегі барлық іс-шаралар аяқталғаннан кейін ғана Даулы жағдайды сот органдарына қарауға береді.

1.13. Қатысушы және Есеп айырысу Банкі Даулы жағдайды шешудің барлық кезеңінде бір-біріне жәрдем көрсетуге міндетті.

1.14. Қатысушы Сатып алушының деректерін сақтау қауіпсіздігі үшін толық жауапкершілік атқарады.

1.15. Рұқсат етілмеген Төлем анықталған жағдайда, Қатысушы Жүйеде сатып алу жөнінде қосымша ақпарат алу үшін Есеп айырысу Банкіне сұрату жіберуге құқылы. Даулы жағдайдың осы түрі Есеп айырысу Банкінің және Оператордың жауапкершілігін толығымен жоққа шығарады.

1.16. Жалған төлем құжаттары мен құралдарын пайдалана отырып жасалған Төлемдер рұқсат етілмеген Төлемдер болып табылады. Операцияға қатысушылар рұқсат етілмеген Төлемнің алдын алу бойынша барлық ықтимал қорғану әрекеттерін жасауға міндетті. Рұқсат етілмеген Төлемдерден қорғану әрекеттеріне мына әрекеттер жатады:

1) Қолдан жасау, түзету, толықтырулар және жөндеу белгілерінің бар-жоғын көзбен шолып тексеру;

2) Есеп айырысу Банкі электрондық нысанда бастама көтерген, Шартта айқындалған қауіпсіздік рәсімдерін орындау.

1.17. Қатысушы рұқсат етілмеген Төлемді және залал келтіруді анықтаған жағдайда, Оператор мен Есеп айырысу Банкі Қатысушыдан тиісті сұратуды алған сәттен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде рұқсат етілмеген Төлемді төлеушіні айқындауға жәрдемдеседі.

1.18. Есеп айырысу Банкі рұқсат етілмеген Төлемді және залал келтіруді анықтаған жағдайда, Оператор мен Қатысушы Есеп айырысу Банкінен тиісті сұратуды алған сәттен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде рұқсат етілмеген Төлеммен оқыс оқиғаны шешуге жәрдемдеседі.

1.19. Рұқсат етілмеген Төлемді жүзеге асыру кезінде Операторға немесе Есеп айырысу Банкіне залал келтірілген жағдайда, Қатысушы негізделген және дәлелденген шағым бойынша күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде рұқсат етілмеген Төлем мөлшерінде келтірілген залалды өтеуге міндеттенеді.



ДАУЛАРДЫ ШЕШУ ЕРЕЖЕЛЕРІНЕ
№ 1 қосымша

Тараптардың өзара іс-әрекеті

және Даулы жағдайды шешу мерзімдері

Сұрату түрлері. Қарау мерзімдері күнтізбелік күндермен есептеледі:

1. Сатып алушының банктік шотынан ақша есептен шығарылған және Тауар берілмеген

Қарау мерзімі	Жауапты	Іс-әрекеттер
сатып алу есептен шығарылған күннен бастап 30 күн	Қатысушы	1. Қысқаша сипаттамамен сұрату жіберу.
1-Сұрату алынған күннен бастап 30 күн	Есеп айырысу Банкі	1. Сұратуды жұмысқа қабылдау, Даулы жағдайды қарау үшін қажетті құжаттар/параметрлер болмаған жағдайда, оларды Қатысушыдан қосымша сұрату. 2. Сұрату бойынша төмендегі жауаптардың бірін беру: - Қайтару ресімделді. Сатушы немесе Есеп айырысу Банкі Сатып алушыға осындай өтеу тәсілі: шотқа қайтару, картаға қайтару, өзге тәсілмен қайтару туралы мәліметтерді көрсете отырып, сұрату бойынша соманы өтейді. Егер қайтару сомасы сұрату сомасынан өзгеше болса, Есеп айырысу Банкі ішінара қайтаруды негіздеуге тиіс. - Қайтару бойынша бас тарту. Даулы Операцияны қайтару бойынша бас тартудың негізділігін растайтын құжаттарды ұсыну.

Егер Қатысушы 1-Сұрату бойынша алынған жауаппен келіспеген жағдайда, ол 2-Сұратуды жіберуге құқылы (сұратудың сол № шеңберінде)

Қарау мерзімі	Жауапты	Іс-әрекеттер
1-Сұрату бойынша жауап берген күннен бастап 30 күн	Қатысушы	1. Дауды жалғастыру себебін көрсете отырып, 2-Сұратуды жіберу. 2. Бар болса растайтын құжаттарды қоса тіркеу.
2-Сұрату алынған күннен бастап 30 күн	Расчетный Банк	1. Сұратуды жұмысқа қабылдау. 2. Сұрату бойынша төмендегі жауаптардың бірін беру: - Қайтару ресімделді. Сатушы немесе Есеп айырысу Банкі Сатып алушыға осындай өтеу тәсілі: шотқа қайтару, картаға қайтару, өзге тәсілмен қайтару туралы мәліметтерді көрсете отырып, сұрату бойынша соманы өтейді. Егер қайтару сомасы сұрату сомасынан өзгеше болса, Есеп айырысу Банкі ішінара қайтаруды негіздеуге тиіс. - Қайтару бойынша бас тарту. Даулы Операцияны қайтару бойынша бас тартудың негізділігін растайтын құжаттарды ұсыну.

2. Сатып алушының банктік шотынан ақша есептен шығарылған және Тауар басқа тәсілмен төленген, Тауар берілген

Қарау мерзімі	Жауапты	Іс-әрекеттер
сатып алу есептен шығарылған күннен бастап 30 күн	Қатысушы	1. Қысқаша сипаттамамен сұрату жіберу. 2. Басқа тәсілмен (картамен/қолма-қол ақшамен) растайтын құжаттарды (төлем скриншоты, фискалдық/кассалық чек) қоса тіркеу.
1-Сұрату алынған күннен бастап 30 күн	Есеп айырысу Банкі	1. Сұратуды жұмысқа қабылдау, Даулы жағдайды қарау үшін қажетті құжаттар/параметрлер болмаған жағдайда, оларды Қатысушыдан қосымша сұрату. 2. Сұрату бойынша төмендегі жауаптардың бірін беру: - Қайтару ресімделді. Сатушы немесе Есеп айырысу Банкі Сатып алушыға осындай өтеу тәсілі: шотқа қайтару, картаға қайтару, өзге тәсілмен қайтару туралы мәліметтерді көрсете отырып, сұрату бойынша соманы өтейді. Егер қайтару сомасы сұрату сомасынан өзгеше болса, Есеп айырысу Банкі ішінара қайтаруды негіздеуге тиіс. - Қайтару бойынша бас тарту. Даулы Операцияны қайтару бойынша бас тартудың негізділігін растайтын құжаттарды ұсыну.

Егер Қатысушы 1-Сұрату бойынша алынған жауаппен келіспеген жағдайда, ол 2-Сұратуды жіберуге құқылы (сұратудың сол № шеңберінде)

Қарау мерзімі	Жауапты	Іс-әрекеттер
1-Сұрату бойынша жауап берген күннен бастап 30 күн	Қатысушы	1. Дауды жалғастыру себебін көрсете отырып, 2-Сұратуды жіберу. 2. Бар болса растайтын құжаттарды қоса тіркеу.
2-Сұрату алынған күннен бастап 30 күн	Есеп айырысу Банкі	1. Сұратуды жұмысқа қабылдау. 2. Сұрату бойынша төмендегі жауаптардың бірін беру: - Қайтару ресімделді. Сатушы немесе Есеп айырысу Банкі Сатып алушыға осындай өтеу тәсілі: шотқа қайтару, картаға қайтару, өзге тәсілмен қайтару туралы мәліметтерді көрсете отырып, сұрату бойынша соманы өтейді. Егер қайтару сомасы сұрату сомасынан өзгеше болса, Есеп айырысу Банкі ішінара қайтаруды негіздеуге тиіс. - Қайтару бойынша бас тарту. Даулы Операцияны қайтару бойынша бас тартудың негізділігін растайтын құжаттарды ұсыну.

3. Сатып алушының банктік шотынан ақша есептен шығарылмаған, Төлем Сатушының банктік шотына түспеген және Тауар берілген

Егер Сатушы Тауарды берсе, бірақ Сатып алушының банктік шотынан ақша есептен шығарылмаса, онда Даулы жағдай екі тараптан ресімделуі мүмкін:

1) Егер Сатып алушы Қатысушыға өз бетінше жүгінсе, Қатысушының сұратуы бойынша. Қатысушы Сатып алушыны Дауды өз бетінше реттеу үшін Сатушыға жібереді. Бұл мүмкін болмаған жағдайда, Қатысушы Есеп айырысу Банкіне сұрату жасақтайды. Сұрату бойынша оң жауап алған кезде Есеп айырысу Банкі Қатысушыға тиісті тапсырмамен «келісім бойынша Сатып алушының шотынан есептен шығару» туралы хабарлама/хабар жібереді. Қатысушы Сатып алушының шотында ақшаның болуын қамтамасыз етуге және Сатып алушының шотымен мәселелерді өз бетінше реттеу арқылы «келісім бойынша Сатып алушының шотынан есептен шығаруды» қабылдауға міндетті.

Қарау мерзімі	Жауапты	Іс-әрекеттер
Сатып алушы жүгінген кезде	Қатысушы	1. Қысқаша сипаттамамен сұрату жіберу.

1-Сұрату алынған күннен бастап 30 күн	Есеп айырысу Банкі	1. Сұратуды жұмысқа қабылдау. 2. Сұрату бойынша төмендегі жауаптардың бірін беру: - Есептен шығару ресімделді. Есеп айырысу Банкі «келісім бойынша Сатып алушының шотынан есептен шығаруды» жасақтайды. - Есептен шығару бойынша бас тарту. Сатушымен іскерлік қатынастар бұзылған жағдайда бас тарту орын алуы мүмкін.
---------------------------------------	--------------------	--

2) Егер Сатушы есеп айырысу Банкіне жүгінсе, Есеп айырысу Банкінің сұратуы бойынша. Сұрату бойынша оң жауап алған кезде Есеп айырысу Банкі «келісім бойынша Сатып алушының шотынан есептен шығару» түріндегі хабарламаны үш жұмыс күні ішінде жасақтайды.

Қарау мерзімі	Жауапты	Іс-әрекеттер
Сатып алған күннен бастап 45 күн	Есеп айырысу Банкі	1. Қатысушыға сәтсіз төлем бойынша соманы есептен шығаруға Сатып алушының келісімін алу туралы өтінішпен сұрату жіберу, онда: - Даулы жағдайдың осы түрінің атауы; - жағдайдың қысқаша сипаттамасы; - сатып алудың сәтті өткенін растайтын құжаттар қамтылады.
1-Сұрату алынған күннен бастап 30 күн	Қатысушы	1. Сұратуды жұмысқа қабылдау. 2. Сұрату бойынша төмендегі жауаптардың бірін беру: - Есептен шығаруға келісім. - Есептен шығару бойынша бас тарту.

4. Төлемнің күші жойылған, Тауар қайтарылған, Сатып алушының шотына ақша түспеген/қайтарылмаған

Қарау мерзімі	Жауапты	Іс-әрекеттер
Сатып алу қайтарылған күннен бастап 30 күн	Қатысушы	1. Қысқаша сипаттамамен сұрату жіберу. 2. Сатып алудың қайтарылғанын (соның ішінде ішінара қайтарылғанын) растайтын құжаттарды қоса тіркеу.
1-Сұрату алынған күннен бастап 30 күн	Есеп айырысу Банкі	1. Сұратуды жұмысқа қабылдау, Даулы жағдайды қарау үшін қажетті құжаттар/параметрлер болмаған жағдайда, оларды Қатысушыдан қосымша сұрату. 2. Сұрату бойынша төмендегі жауаптардың бірін беру: - Қайтару ресімделді. Сатушы немесе Есеп айырысу Банкі Сатып алушыға осындай өтеу тәсілі: шотқа қайтару, картаға қайтару, өзге тәсілмен қайтару туралы мәліметтерді көрсете отырып, сұрату бойынша соманы өтейді. Егер қайтару сомасы сұрату сомасынан өзгеше болса, Есеп айырысу Банкі ішінара қайтаруды негіздеуге тиіс. - Қайтару бойынша бас тарту. Даулы Операцияны қайтару бойынша бас тартудың негізділігін растайтын құжаттарды ұсыну.

Егер Қатысушы 1-Сұрату бойынша алынған жауаппен келіспеген жағдайда, ол 2-Сұратуды жіберуге құқылы (сұратудың сол № шеңберінде)

Қарау мерзімі	Жауапты	Іс-әрекеттер
1-Сұрату бойынша жауап берген күннен бастап 30 күн	Қатысушы	1. Дауды жалғастыру себебін көрсете отырып, 2-Сұратуды жіберу. 2. Бар болса растайтын құжаттарды қоса тіркеу.

2-Сұрату алынған күннен бастап 30 күн	Есеп айырысу Банкі	1. Сұратуды жұмысқа қабылдау. 2. Сұрату бойынша төмендегі жауаптардың бірін беру: - Қайтару ресімделді. Сатушы немесе Есеп айырысу Банкі Сатып алушыға осындай өтеу тәсілі: шотқа қайтару, картаға қайтару, өзге тәсілмен қайтару туралы мәліметтерді көрсете отырып, сұрату бойынша соманы өтейді. Егер қайтару сомасы сұрату сомасынан өзгеше болса, Есеп айырысу Банкі ішінара қайтаруды негіздеуге тиіс. - Қайтару бойынша бас тарту. Даулы Операцияны қайтару бойынша бас тартудың негізділігін растайтын құжаттарды ұсыну.
---------------------------------------	--------------------	---

5. Тауар үшін ақша 1 реттен артық есептен шығарылған

Егер сатып алу сомасы Сатушының бір терминалында 30 минут уақыт аралығында бір реттен артық есептен шығарылған жағдайда, Қатысушы сатып алуды даулауға құқылы.

Қарау мерзімі	Жауапты	Іс-әрекеттер
сатып алу есептен шығарылған күннен бастап 30 күн	Қатысушы	1. Қысқаша сипаттамамен сұрату жіберу.
1-Сұрату алынған күннен бастап 30 күн	Есеп айырысу Банкі	1. Сұратуды жұмысқа қабылдау, Даулы жағдайды қарау үшін қажетті құжаттар/параметрлер болмаған жағдайда, оларды Қатысушыдан қосымша сұрату. 2. Сұрату бойынша төмендегі жауаптардың бірін беру: - Қайтару ресімделді. Сатушы немесе Есеп айырысу Банкі Сатып алушыға осындай өтеу тәсілі: шотқа қайтару, картаға қайтару, өзге тәсілмен қайтару туралы мәліметтерді көрсете отырып, сұрату бойынша соманы өтейді. Егер қайтару сомасы сұрату сомасынан өзгеше болса, Есеп айырысу Банкі ішінара қайтаруды негіздеуге тиіс. - Қайтару бойынша бас тарту. Даулы Операцияны қайтару бойынша бас тартудың негізділігін растайтын құжаттарды ұсыну.

Егер Қатысушы 1-Сұрату бойынша алынған жауаппен келіспеген жағдайда, ол 2-Сұратуды жіберуге құқылы (сұратудың сол № шеңберінде)

Қарау мерзімі	Жауапты	Іс-әрекеттер
1-Сұрату бойынша жауап берген күннен бастап 30 күн	Қатысушы	1. Дауды жалғастыру себебін көрсете отырып, 2-Сұратуды жіберу. 2. Бар болса растайтын құжаттарды қоса тіркеу.
2-Сұрату алынған күннен бастап 30 күн	Есеп айырысу Банкі	1. Сұратуды жұмысқа қабылдау. 2. Сұрату бойынша төмендегі жауаптардың бірін беру: - Қайтару ресімделді. Сатушы немесе Есеп айырысу Банкі Сатып алушыға осындай өтеу тәсілі: шотқа қайтару, картаға қайтару, өзге тәсілмен қайтару туралы мәліметтерді көрсете отырып, сұрату бойынша соманы өтейді. Егер қайтару сомасы сұрату сомасынан өзгеше болса, Есеп айырысу Банкі ішінара қайтаруды негіздеуге тиіс. - Қайтару бойынша бас тарту. Даулы Операцияны қайтару бойынша бас тартудың негізділігін растайтын құжаттарды ұсыну.

6. Рұқсат етілмеген сатып алу немесе рұқсат етілмеген Төлем, Сатып алушы қатысуды жоққа шығарады

Қарау мерзімі	Жауапты	Іс-әрекеттер
сатып алу есептен шығарылған күннен бастап 30 күн	Қатысушы	1. Қысқаша сипаттамамен сұрату жіберу.
1-Сұрату алынған күннен бастап 30 күн	Есеп айырысу Банкі	1. Сұратуды жұмысқа қабылдау. 2. Сатып алудың сәтті өткенін растайтын құжаттарды ұсыну.