

# Правила

## 1. Основные термины и определения

- 1.1. Исполнитель** — ТОО «Concept Solution», (Далее AutoBi).
- 1.2. Заказчик** — лицо, осуществившее в соответствии с настоящими правилами регистрацию в учетной системе Исполнителя с целью дальнейшего использования Услуги.
- 1.3. Услуги** — комплекс действий (мероприятий) и деятельности Исполнителя по предоставлению различных сервисов и программных продуктов для Заказчика в соответствии с условиями настоящего Договора в объеме, согласованном Сторонами в Заявке.
- 1.4. Интернет-ресурс Исполнителя** — WEB-сайт, расположенный в сети Интернет по адресу: <https://autobi.kz> , позволяющий круглосуточно получать информацию об Услугах, установленных тарифах, особенностях их предоставления и использования, а также иную информацию и данные интересующие третьих лиц.
- 1.5. Учетная система** — программный комплекс, расположенный на Интернет-ресурсе Оператора, и позволяющий Заказчику удаленно (дистанционно) осуществлять управление (заказ, изменение, продление, оплата, отключение и т.д.) Услугами, а также осуществлять взаимодействие с Исполнителем по различным вопросам.
- 1.6. Личный кабинет** — персонифицированный веб-интерфейс Заказчика в закрытой части Учетной системы, доступ к которой осуществляется на основании Данных аутентификации, включающий в себя информационно-биллинговую систему, отражающую информацию по Услугам, предоставляемым Исполнителем Заказчику, включая Регистрационные данные, и позволяющий осуществлять взаимодействие с Менеджером по заказанным Заказчиком Услугам.
- 1.7. Тикет-система** — система обмена электронными сообщениями между Заказчиком и Исполнителем путём отправки/получения запросов через специальную форму, расположенную в Личном кабинете Заказчика.
- 1.8. Регистрационные данные** — персональные и иные контактные данные Заказчика, предоставляемые Заказчиком при регистрации в Учетной системе.
- 1.9. Данные аутентификации** — уникальное сочетание индивидуального логина (или адреса электронной почты) и пароля Заказчика, формируемое при регистрации в Учетной системе, позволяющие идентифицировать Заказчика при его подключении через Интернет к Личному кабинету.
- 1.10. Владелец регистрационных данных** — физическое или уполномоченное юридическое лицо, на имя которого выданы (оформлены) Учетные данные.

**1.11. Публичный договор или Договор** — гражданско-правовой акт, закрепляющий порядок взаимоотношений Заказчика и Исполнителя в рамках взаимных обязательств по Услугам, зафиксированный (оформленный) в письменной форме (или электронной) со всеми соглашениями, приложениями, заявками и дополнениями к нему, а также со всей документацией, на которую в нем есть ссылки.

## **2. Общие положения**

- 2.1. Настоящие Правила устанавливают и определяют порядок регистрации и использования Учетной системы «AutoVi» в целях предоставления Услуг и обслуживания Заказчиков с использованием Личного кабинета, а также права и обязанности Заказчика и Исполнителя.
- 2.2. Правила являются типовым формуляром Исполнителя, определяющим правила поведения в Учетной системе всех Заказчиков, зарегистрированных в Учетной системе.
- 2.3. Исполнитель с целью ознакомления Заказчиков с условиями Правил размещает их в порядке, предусмотренном разделом 8 Правил, на Интернет-ресурсе.
- 2.4. Обслуживание Заказчиков в Учетной системе производится в соответствии с законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами. В случае изменения законодательства Республики Казахстан Правила, до момента их изменения, применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства Республики Казахстан.
- 2.5. Исполнитель самостоятельно и с учетом требований настоящих Правил устанавливает порядок назначения и допуска уполномоченных работников Исполнителя к работе в Учетной системе.
- 2.6. В качестве единой шкалы времени при работе с Учетной системой принято местное время г. Астаны (UTC +5 часов). Контрольным является время системных часов аппаратных средств Оператора.

## **3. Взаимодействие Заказчика и Исполнителя**

- 3.1. Взаимодействие Исполнителя и Заказчика в Учетной системе осуществляется посредством каналов связи любым из следующих способов (далее – Каналы связи): из Личного кабинета в рамках Тикет-системы или по электронной почте (подтвержденного адреса электронной почты).
- 3.2. Все запросы Исполнителя (на предоставление документов (их копий), подтверждающих указанные при регистрации идентификационные сведения и данные; на предоставление документов для проверки представленных сведений и данных и т.д. и т.п.) могут направляться Исполнителем Заказчику посредством электронной почты на адрес Заказчика, содержащийся в Личном кабинете, и/или путем оповещения SMS-сообщениями по номерам телефонов, указанным в Личном кабинете.
- 3.3. Датой направления какого-либо запроса (обращения) считается дата, указанная в электронном сообщении.
- 3.4. Стороны в случае возникновения каких-либо разногласий по фактам отправления и получения, и содержания запросов (обращений) договорились считать данные,

содержащиеся в Личном кабинете Заказчика достоверными и окончательными для разрешения разногласий между Сторонами. Исключение из этого правила составляют обмен Претензиями, выполненными в простой письменной форме и доставленных нарочно.

- 3.5. Стороны обязуются немедленно уведомлять друг друга об изменении своего почтового адреса, а также всех данных, приведенных в Личном кабинете.

## **4. Обработка регистрационных данных.**

- 4.1. Исполнитель осуществляет сбор и обработку Регистрационных данных Заказчика исключительно в целях исполнения обязательств, предусмотренных Договором.
- 4.2. Заказчик вправе отозвать свое согласие на обработку персональных данных Исполнителем при этом предоставление Услуг прекращается, а Публичный договор расторгается.
- 4.3. Исполнитель обеспечивает базовую информационную безопасность Учетной системы в пределах, определяемых обычными условиями (стандартными мерами) с использованием аппаратных и программных средств защиты информации, прошедших процедуру проверки соответствия в установленном порядке.
- 4.4. Защита Регистрационных данных Заказчика осуществляется в соответствии с процедурами и мерами, предпринимаемыми Исполнителем в рамках Соглашения о конфиденциальности, если только в Договоре с Заказчиком явно не оговорено иное.
- 4.5. С момента регистрации в Учетной системе считается, что Заказчик предоставил Исполнителю согласие на обработку его Регистрационных данных.

## **5. Порядок регистрации Заказчика в Учетной системе**

- 5.1. Для получения Услуг Исполнителя Заказчику необходимо самостоятельно зарегистрироваться в Учетной системе Заказчика.
- 5.2. При регистрации Заказчик в Учетной системе:
- 5.2.1. заполняет специальную форму регистрации;
  - 5.2.2. подтверждает свое согласие на обработку Регистрационных данных;
  - 5.2.3. знакомится и соглашается с условиями, изложенными в Публичном договоре, Соглашении о конфиденциальности и соблюдении настоящих Правил;
  - 5.2.4. направляет заполненную форму регистрации Исполнителю;
- 5.3. Исполнитель выполняет проверку предоставленной информации и направляет на адрес электронной почты, указанный в форме регистрации, письмо, содержащее уникальную ссылку для подтверждения адреса электронной почты, либо отказ в регистрации с указанием конкретной причины такого отказа.
- 5.4. После подтверждения адреса электронной почты Заказчику направляются Данные для аутентификации для последующей работы в Личном кабинете с указанного момента Заказчик будет считаться прошедшим регистрацию в Учетной системе.
- 5.5. При регистрации в Учетной системе Заказчик указывает следующие сведения и данные:

- 5.5.1. для физического лица — фамилия, имя, отчество, номер контактного телефона и адрес электронной почты;
- 5.5.2. для индивидуального предпринимателя — помимо сведений, требуемых при регистрации физического лица, указываются также индивидуальный идентификационный номер (ИИН), номер свидетельства о государственной регистрации индивидуального предпринимателя;
- 5.5.3. для юридического лица — указываются сведения, содержащие полное наименование (фирменное наименование) юридического лица, бизнес идентификационный номер (БИН), его адрес места нахождения (юридический адрес), сведения о государственной регистрации, номер контактного телефона и адрес электронной почты.
- 5.6. При регистрации Заказчик предоставляет Исполнителю копии документов, подтверждающих достоверность сведений и данных, указанных при регистрации и идентифицирующих его:
  - 5.6.1. физические лица — документ, удостоверяющий личность;
  - 5.6.2. индивидуальные предприниматели — документ, удостоверяющий личность, и документы, подтверждающие регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя и постановку на налоговый учет;
  - 5.6.3. юридические лица — документы, подтверждающие регистрацию и постановку на налоговый учет юридического лица и правомочность его представителя (приказ, доверенность).
- 5.7. Заказчики, осуществившие регистрацию в Учетной системе Исполнителя до момента введения в действие настоящих Правил или не предоставивших соответствующие документы, обязаны представить документы (их копии), подтверждающие достоверность указанных при регистрации идентифицирующих их сведений и данных в течение 10 (десяти) календарных дней с момента направления запроса Исполнителем.
- 5.8. В случае непредставления Заказчиком в соответствии с настоящими Правилами документов (их копий), подтверждающих достоверность указанных при регистрации идентифицирующих его сведений и данных, Исполнитель вправе до момента представления Заказчиком требуемых документов (их копий) не выполнять заявки Заказчика на Услуги и/или незамедлительно приостановить оказание Услуг Заказчику. При этом время приостановления оказания Услуг по указанной причине не считается перерывом в оказании Услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и приложениями к нему.
- 5.9. Помимо сведений и документов, необходимых для идентификации, Исполнитель вправе запрашивать также дополнительную информацию о Заказчике для целей надлежащего исполнения обязательств по заказываемым Заказчиком Услугам, в том числе, банковские реквизиты.
- 5.10. При регистрации в рамках используемой Исполнителем системой защиты информации создаются Данные аутентификации, которые являются достаточными для подтверждения подлинности Заказчика и защиты его Регистрационных данных от искажений или утраты.
- 5.11. Заказчик примет разумные меры предосторожности, чтобы обеспечить секретность и конфиденциальность (несанкционированный доступ, раскрытие, изменение или уничтожение) и исключить неправильное использование Данных аутентификации.
- 5.12. Замена Данных аутентификации производится в следующих случаях:

- 5.12.1. при истечении срока действия Данных аутентификации;
  - 5.12.2. при утрате Данных аутентификации или наличии оснований полагать о доступе к ним посторонних лиц;
  - 5.12.3. при смене уполномоченных лиц Заказчика.
- 5.13. Заказчик согласен с тем, что информация и сведения, предоставляемые им посредством регистрации в Учетной системе, заполнения заявок на Услуги, иных документов, в том числе в электронной форме, может быть размещена Исполнителем в сервисах информационно-справочного обслуживания.

## **6. Актуальность и внесение изменений в Регистрационные данные**

- 6.1. При регистрации в Учетной системе Заказчик обязан указать точные и полные сведения, необходимые для его идентификации. При этом, Заказчик отвечает за правильность и полноту указываемых им Исполнителю сведений и данных, а также достоверность предоставляемых документов.
- 6.2. Исполнитель вправе в любое время осуществлять проверку представленных Заказчиком документов, сведений и иной информации, находящейся в Личном кабинете на предмет их актуальности и достоверности.
- 6.3. В случае поступления в адрес Исполнителя информации о недостоверности представленных Заказчиком сведений и данных, Исполнитель вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг Заказчику и/или не выполнять заявки Заказчика до момента предоставления подтверждающих документов для проверки указанных в Учетной системе сведений и данных.
- 6.4. В случае изменения предоставленных сведений и данных, Заказчик обязан в течение 10 (десяти) календарных дней известить об этом Исполнителя и предоставить документы, подтверждающие указанные изменения. При этом Исполнитель вправе запросить любые дополнительные документы для подтверждения изменений, если, по его мнению, представленных документов недостаточно.
- 6.5. Стороны признают, что идентификация по Данным аутентификации при подключении через интернет не может быть оспорена или отрицаться Сторонами и третьими лицами или быть признанной недействительной только на том основании, что осуществляется в электронном виде.
- 6.6. Регистрационные данные, Данные аутентификации, а также сеансы входа в Личный кабинет, фиксируемые в Учетной системе могут быть представлены в качестве доказательств, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, при этом допустимость таких доказательств не может отрицаться только на том основании, что они представлены в электронном виде или в виде копий на бумажном носителе.
- 6.7. В целях повышения информационной безопасности Заказчик обязан следить за актуальностью и работоспособностью подтвержденного адреса электронной почты.

## 7. Обязанности Исполнителя

- 7.1. Выдавать **Данные аутентификации** Уполномоченным лицам Заказчика при условии предоставления документов, подтверждающих их полномочия, в том числе посредством подтвержденного адреса электронной почты.
- 7.2. Блокировать без предварительного уведомления Заказчика действие Личного кабинета, если стало известно, либо имеются обоснованные подозрения о несанкционированном доступе к Учетной системе не уполномоченных лиц.
- 7.3. Оказывать Заказчику консультационные услуги по вопросам работы Личного кабинета и Учетной системы, а также осуществлять технические мероприятия по обеспечению их функционирования.

## 8. Условия использования Учетной системы и Личного кабинета

- 8.1. После регистрации Заказчика он получает право оформлять заказы в адрес Исполнителя о предоставлении Услуг, а также вносить иную информацию и данные о взаимоотношениях с Исполнителем.
- 8.2. Подключение к Учетной системе (вход в Личный кабинет) через Интернет с помощью Данных аутентификации позволяет достоверно установить, что подключение к Учетной системе исходит от уполномоченного лица Заказчика, и является подлинным.
- 8.3. Заказчик, а также их уполномоченные лица (сотрудники, директора, должностные лица, представители, агенты и аффилированные лица), имеющие доступ к Личному кабинету, прямо или косвенно, не должны использовать или разрешать использование Учетной системы в нарушение законодательства какой-либо страны, а также в целях причинения ущерба или иных негативных последствий.
- 8.4. Ограничения по предоставлению доступа к Услугам и Личному кабинету, установленные Исполнителем на основании настоящих Правил, снимаются Исполнителем в течение 3 (трех) рабочих дней с момента представления Заказчиком запрошенных уточнений, дополнительных сведений и/или подтверждающих документов.
- 8.5. При использовании недостоверных и/или неполных документов, сведений и иной информации, полученных от Заказчика, Исполнитель не несет ответственности за негативные последствия, вызванные его действиями на основании предоставленных недостоверных и/или неполных документов, сведений и иной информации.
- 8.6. В случае возникновения сомнений у Исполнителя в достоверности предоставленных Заказчиком документов, сведений и иной информации, Исполнитель вправе запрашивать у Заказчика уточнения, дополнительные сведения и подтверждающие документы.
- 8.7. Заказчик обязан исполнять запросы Исполнителя в течение 10 (десяти) календарных дней с момента направления запроса. Если запрос Исполнителя не был исполнен Заказчиком в указанный срок, Исполнитель вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг и/или Продуктов Заказчику и/или не выполнять заявки Заказчика до момента предоставления требуемых документов для проверки данных.
- 8.8. По факту утери или несанкционированного доступа к учетным данным или возможности возникновения такой ситуации Заказчик обязан незамедлительно направить запрос Исполнителю на смену пароля доступа к Личному кабинету. В этом случае исполнитель

при необходимости и по согласованию с Заказчиком может осуществить блокировку доступа к Личному кабинету Заказчика. Срок подобной блокировки оговаривается сторонами отдельно.

- 8.9. Заказчик не будет пытаться взломать, получить несанкционированный доступ, злоупотреблять или заниматься какой-либо деятельностью, которая может помешать работе Учетной системы, включая, временного или постоянного замедления работы Учетной системы, повреждение данных, программного обеспечения, операционной системы, приложений, компонентов оборудования, сетевого подключения или любого другого оборудования или программного обеспечения, которые составляют Учетную систему, и архитектуры, необходимой для ее работы.
- 8.10. Заказчик не будет отправлять или вызывать отправку повторяющихся необоснованных сетевых запросов в Учетной системе или устанавливать повторяющиеся необоснованные подключения к Учетной системе.
- 8.11. При работе в Учетной системе Заказчик должен не допускать появления в компьютерах, через которые осуществляется работа в Учетной системе, компьютерных вирусов и программ, направленных на ее разрушение.
- 8.12. Заказчик должен самостоятельно в Учетной системе периодически, но реже 1 (одного) раза в год, производить смену Данных аутентификации.
- 8.13. По заявлению Заказчика Исполнитель осуществляет добавление новых лиц в состав уполномоченных на получение уведомлений из Личного кабинета.
- 8.14. Любое нарушение условий пользования Учетной системой, а также при наличии достаточных оснований, что Заказчик неправильно использует доступ к Учетной системе или Исполнитель узнает о возможном злоупотреблении, которое произошло, или будет происходить в отношении других пользователей Учетной системы будет являться основанием для немедленного приостановления Пользования Заказчика Учетной системой и Услугами.
- 8.15. При отсутствии активности в Учетной системе в течение 1 (одного) года с даты регистрации Личный кабинет может быть удален, а Данные аутентификации аннулированы.
- 8.16. При обращении в адрес Исполнителя запрещается использование нецензурных слов, брани, оскорбительных выражений, в независимости от того, в каком виде и кому они были адресованы. В том числе при подмене букв символами.
- 8.17. Использование Учетной системы допускается исключительно в целях связанных с использованием Услуг Исполнителя при размещении, обработке и выполнении Заявок Заказчика.

## **9. Предоставление услуг**

- 9.1. Исполнитель предоставляет Заказчику Услуги при условии регистрации Заказчика в Учетной системе и с учетом особенностей, установленных настоящими Правилами.
- 9.2. Заказчик может пользоваться всеми ресурсами и возможностями Интернета, доступ к которым обеспечивается в силу предоставления Услуг, за ограничениями, которые оговорены в Договоре, Правилах, Соглашениях и/или запрещены действующим законодательством Республики Казахстан и нормами международного права.

## **10. Порядок работы с лицевыми счетами Заказчика в Учетной системе**

- 10.1. Лицевой счет Заказчика открывается автоматически при его регистрации в Учетной системе.
- 10.2. Ведение лицевого счета:
  - 10.2.1. Все операции по лицевому счету Заказчика ведутся в национальной валюте Республики Казахстан — тенге.
  - 10.2.2. Исполнитель, в предусмотренных настоящими Правилами случаях, проводит следующие операции по счету Заказчика:
    - 10.2.2.1. Зачисление денежных средств на лицевой счет;
    - 10.2.2.2. Блокирование денежных средств;
    - 10.2.2.3. Прекращение блокирования денежных средств;
    - 10.2.2.4. Списание денежных средств со счета Заказчика;
    - 10.2.2.5. Возврат средств.
- 10.3. Зачисление средств на лицевой счет:
  - 10.3.1. Зачисление денежных средств на лицевой счет Заказчика осуществляется путем перевода денежных средств Заказчиком на расчетный счет Исполнителя открытый в банке второго уровня, реквизиты которого указываются в счет на оплату, автоматически выставляемому Заказчику при осуществлении заказа Услуг;
  - 10.3.2. Перевод денежных средств на счет Исполнителя в банке второго уровня осуществляется на основании отдельного счета, сформированного Учетной системой при оформлении заказа на предоставление какой-либо Услуги.
  - 10.3.3. Оператор зачисляет поступившие на счет Оператора в банке второго уровня денежные средства на лицевой счета Абонента в течении не более чем 2 (двух) часов с момента получения от банка второго уровня информации о поступлении денежных средств.
  - 10.3.4. Зачисление осуществляется по рабочим дням с 10-00 до 18-00 по времени Астаны.
- 10.4. Возврат денежных средств Заказчика
  - 10.4.1. Заказчик вправе осуществить вывод (возврат) денежных средств, которые находятся на его лицевом счете за вычетом суммы, необходимой для обеспечения покрытия расходов Исполнителя по оказанным Услугам.
  - 10.4.2. Исполнитель осуществляет возврат денежных средств Заказчику на основании заявления, подписанного уполномоченным лицом Заказчика, предоставляемое на бумажном носителе.
  - 10.4.3. Перечисление средств производится по реквизитам, указанным в заявлении. При этом перечисление денежных средств на счета третьих лиц не осуществляется.
  - 10.4.4. Исполнитель осуществляет перечисление денежных средств Заказчику не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Исполнителем заявления от Заказчика.
  - 10.4.5. Датой перечисления Исполнителем денежных средств Заказчику считается дата списания этих денежных средств со счета Исполнителя в банке второго уровня.
  - 10.4.6. Исполнитель (равно как и банк второго уровня, в котором открыт счет Исполнителя) не несет ответственности за ошибочное перечисление (не перечисление) денежных

средств, связанное с неправильным указанием информации в заявлении на возврат денежных средств.

10.5. Информирование о состоянии счета Заказчика:

- 10.5.1. Исполнитель предоставляет Заказчику возможность контролировать остатки и историю операций по счету в Личном кабинете;
- 10.5.2. В случае осуществления операций по счету Исполнитель формирует и направляет Поставщику информацию по операции на адрес электронной почты, указанный в Личном кабинете.

## **11. Ответственность Сторон**

- 11.1. Заказчик несет ответственность за все действия, произведенные с использованием его Данных аутентификации и за убытки или иной ущерб, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования этих данных.
- 11.2. Исполнитель не несет никакой ответственности за последствия, которые могут возникнуть у Заказчика в связи с неработоспособностью его адреса электронной почты и/или отсутствием у него доступа к адресу электронной почты и т.д.
- 11.3. В случае если Заказчик предоставляет третьим лицам доступ к Личному кабинету, ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Заказчик.
- 11.4. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо действия в Личном кабинете, которые происходят с использованием Данных аутентификации, независимо от того, разрешено или нет.
- 11.5. Исполнитель не несет ответственности за любые убытки из-за простоев или прерывания работы Учетной системы на любой период длительности и по любым причинам и основаниям.
- 11.6. Если Заказчик допускает нарушение настоящих Правил при работе в Учетной системе, то Исполнитель имеет право потребовать выплаты штрафа в размере 10 000 (десяти тысяч) тенге за каждый случай выявленного нарушения.
- 11.7. Исполнитель не несет ответственности за извещение любых третьих лиц о временной блокировке доступа Заказчика к его Личному кабинету или Услугам, а также за возможные последствия, возникшие в результате такого извещения, а также в результате подобной блокировки.
- 11.8. В случае, если Заказчик предоставляет третьим лицам доступ к имеющимся у него Услугам, ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Заказчик.
- 11.9. Исполнитель не несет ответственности по претензиям Заказчика к качеству соединения через сеть Интернет, связанным с качеством функционирования сетей других провайдеров, политикой обмена трафиком между провайдерами, с функционированием оборудования и программного обеспечения Заказчика и другими обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Исполнителя.

## **12. Заключительные положения**

- 12.1. Исполнитель может вносить изменения в Учетную систему и Правила ее использования, в том числе в части описанных ограничений, для улучшения работы Учетной системы в целом и повышения качества предоставляемых Услуг.
- 12.2. При несогласии с внесенными изменениями Заказчик должен в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты внесения изменений предоставить возражение и отказаться от дальнейшего использования Услуг, если в указанный срок каких-либо уведомлений не будет получено от Заказчика, то считается что изменения приняты Заказчиком без каких-либо исключений и возражений.