

## ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ № \_\_\_\_ о поставке товаров / оказании услуг (B2B)

Настоящий документ является **публичной офертой Платформы**, адресованной неограниченному кругу юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, и содержит все условия, на которых Платформа предлагает заключить договор (далее — **Договор**) о поставке товаров и/или оказании услуг.

Договор размещается в открытом доступе на сайте Платформы и обладает полной юридической силой в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Использование Платформы, регистрация, размещение товаров и/или принятие заказов означает полное и безоговорочное принятие (акцепт) условий настоящей Оферты.

### 1. Термины и определения

- 1.1. **Платформа** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, владелец онлайн-платформы (маркетплейса), обеспечивающий технологическую, информационную и организационную инфраструктуру для размещения товаров/услуг Поставщиков и взаимодействия с Клиентами.
- 1.2. **Поставщик** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, зарегистрированный в установленном законодательством порядке, принявший условия настоящей Оферты и осуществляющий поставку товаров и/или оказание услуг через Платформу.
- 1.3. **Клиент (Покупатель)** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, приобретающий товары/услуги Поставщика через Платформу.
- 1.4. **Товар** — материальные объекты, реализуемые Поставщиком через Платформу.
- 1.5. **Услуги** — работы или услуги, оказываемые Поставщиком через Платформу.
- 1.6. **Заказ** — оформленный через Платформу запрос Клиента на приобретение товаров/услуг Поставщика.
- 1.7. **Контент** — все материалы Поставщика, включая описания, фотографии, логотипы, товарные знаки, размещаемые на Платформе.
- 1.8. **SLA (Service Level Agreement)** — это **уровень сервиса**, то есть **набор обязательных показателей качества**, которые Поставщик обязан соблюдать при работе с Платформой.
- 1.9. **Система лояльности** — это маркетинговый инструмент Платформы.
- 1.10. **Комиссия Платформы** — это плата за доступ и использование инфраструктуры Платформы.

### 2. Общие положения

- 2.1. Платформа предоставляет Поставщикам доступ к цифровой информационно-технологической платформе (маркетплейсу), предназначенной для размещения информации о товарах и/или услугах Поставщиков, приёма и обработки заказов Клиентов, а также ведения электронного документооборота в рамках B2B-взаимодействия.

2.2. Настоящая Оферта регулирует отношения между Платформой и Поставщиками.

2.3. Платформа не является продавцом товаров, не участвует в доставке и не несет ответственности за исполнение обязательств Поставщика.

2.4. Поставщик самостоятельно и в полном объеме несёт ответственность за:

- качество, безопасность и соответствие товаров и/или услуг;
- соблюдение требований законодательства Республики Казахстан;
- уплату налогов, сборов и иных обязательных платежей.

2.5. Информация, полученная Сторонами в ходе исполнения настоящей Оферты, включая коммерческие условия, технические данные, сведения о Клиентах и внутренние процессы Платформы, является конфиденциальной и не подлежит разглашению без письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан или настоящей Офертой.

2.6. Обязательства по соблюдению конфиденциальности сохраняют силу в течение всего срока действия Договора, а также после его прекращения.

### **3. Предмет оферты**

3.1. Платформа оказывает Поставщику услуги по размещению информации о товарах и/или услугах, обеспечению приёма, обработки и учета заказов Клиентов, предоставлению личного кабинета и иных цифровых сервисов Платформы.

3.2. Поставщик обязуется размещать на Платформе полную, достоверную и актуальную информацию о товарах/услугах, своевременно подтверждать, исполнять и завершать заказы Клиентов, соблюдать сроки поставки и стандарты сервиса Платформы.

3.3. Платформа не является стороной договоров купли-продажи или оказания услуг между Поставщиком и Клиентами и не несёт ответственности за исполнение таких договоров.

3.4. Комиссия Платформы является вознаграждением за оказание информационно-технологических услуг и не является оплатой стоимости товаров, услуг, доставки или иных обязательств Поставщика.

### **4. Права и обязанности Поставщика**

4.1. Поставщик обязан:

- иметь действующую государственную регистрацию в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя и поддерживать её в актуальном состоянии на протяжении всего срока действия Договора;
- соблюдать требования законодательства Республики Казахстан, включая нормы в сфере торговли, налогообложения, защиты прав потребителей и обработки персональных данных;
- обеспечивать полноту, достоверность, актуальность и законность информации о товарах и/или услугах, размещаемой на Платформе;
- своевременно обновлять информацию о товарах, ценах, наличии и сроках поставки;
- соблюдать правила и политики Платформы, размещённые на сайте, включая правила работы с заказами, SLA и требования к качеству сервиса;

- использовать персональные данные Клиентов исключительно в целях исполнения заказов и в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- не вводить Клиентов и Платформу в заблуждение относительно характеристик товаров/услуг, условий поставки и иных существенных условий;
- обеспечивать наличие всех необходимых разрешительных документов (сертификатов, лицензий, деклараций соответствия) и по требованию Платформы предоставлять их копии;
- самостоятельно и в полном объёме нести ответственность за качество, безопасность и законность товаров и/или услуг;
- возместить Платформе и/или третьим лицам все убытки, штрафы, санкции и иные расходы, возникшие вследствие нарушений Поставщиком условий настоящего Договора.

#### 4.2. Поставщику запрещается:

- обходить Платформу, включая заключение сделок напрямую с Клиентами, привлечёнными через Платформу, а также осуществлять любые действия, направленные на уклонение от уплаты комиссии;
- использовать персональные данные Клиентов вне целей исполнения заказов либо передавать такие данные третьим лицам без законных оснований;
- размещать товары и/или услуги, запрещённые законодательством Республики Казахстан или правилами Платформы;
- предоставлять недостоверную, неполную либо вводящую в заблуждение информацию;
- совершать действия, способные причинить вред деловой репутации Платформы или нарушить нормальное функционирование Платформы.

## 5. Права и обязанности Платформы

### 5.1. Платформа обязуется:

- предоставить Поставщику доступ к функционалу Платформы в объёме, предусмотренном настоящим договором и правилами Платформы, за исключением периодов технического обслуживания, обновлений или устранения сбоев;
- вести учёт заказов, оборота и иных показателей деятельности Поставщика посредством автоматизированных средств Платформы;
- предоставлять Поставщику отчётность и сведения о выполненных заказах через личный кабинет либо иными электронными способами;
- принимать разумные и достаточные меры по обеспечению защиты персональных данных в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- использовать обезличенные и агрегированные данные Поставщиков и Клиентов для аналитики, формирования рейтингов, улучшения сервисов и маркетинговых целей Платформы.

### 5.2. Платформа вправе:

- удерживать комиссию, штрафы, компенсации и иные суммы в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим договором;
- временно ограничить, приостановить или заблокировать доступ Поставщика к Платформе полностью или частично в случае нарушений условий договора, законодательства либо при наличии подозрений на недобросовестные действия;
- изменять, обновлять и дополнять функционал Платформы, интерфейс, технические решения;
- удалять, скрывать или ограничивать отображение товаров, услуг и контента Поставщика при выявлении нарушений, несоответствий или попыток обхода Платформы;
- проводить автоматические и/или ручные проверки качества сервиса, достоверности информации;

5.3. Платформа не несёт ответственности: за перерывы, сбои, замедление работы либо полную недоступность Платформы, вызванные:

- плановыми или внеплановыми техническими работами, обновлениями, модернизацией функционала;
- сбоями в работе серверного оборудования, дата-центров, хостинг-провайдеров, облачных сервисов;
- ошибками программного обеспечения, включая, но не ограничиваясь, ошибками кода, уязвимостями, несовместимостью версий, обновлениями сторонних библиотек и API;
- сбоями в работе платёжных систем, банков, процессинговых центров;
- перебоями в работе сетей связи, интернета, мобильных операторов, провайдеров передачи данных;
- действиями либо бездействием третьих лиц, включая провайдеров услуг, подрядчиков, партнёров;
- несанкционированным доступом, кибератаками, вирусами, DDoS-атаками, вредоносным программным обеспечением;
- утратой, повреждением либо искажением данных вследствие технических сбоев, если Платформа приняла разумные меры по их защите;
- обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор).

5.3.1. Платформа не гарантирует бесперебойную и безошибочную работу Платформы, соответствие ожиданиям Пользователей, а также отсутствие технических ошибок.

## **6. Финансовые условия и комиссия**

6.1. Комиссия удерживается с фактически доставленных товаров Поставщика за расчётный период.

6.2. Размер комиссии составляет 10 %.

6.3. Платформа выставляет Поставщику Акт выполненных работ (АВР) до 5 (пятого) числа месяца, следующего за расчётным.

6.4. Поставщик обязан подписать либо направить мотивированные возражения по АВР не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за расчётным. В случае

отсутствия подписанного АВР или письменных возражений в указанный срок, АВР считается принятым Поставщиком в полном объёме.

6.5. Оплата комиссии производится Поставщиком не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за расчётным.

## **7. SLA и контроль качества**

7.1. Поставщик обязуется соблюдать минимальные показатели уровня сервиса (Service Level Agreement — SLA), установленные правилами Платформы, включая, но не ограничиваясь, следующими показателями:

- подтверждение не менее 95 % заказов, полученных через Платформу;
- подтверждение заказов в сроки;
- отмена подтверждённых заказов — не более 3% от общего количества заказов за соответствующий отчётный период;
- соблюдение заявленных сроков доставки товаров и/или оказания услуг;
- Поставщик несет ответственность за корректность товарных остатках.

7.2. Контроль соблюдения показателей SLA осуществляется Платформой в автоматическом и/или ручном режиме на основании данных Платформы, включая системные отчёты, логи, сведения из личного кабинета и обращения Клиентов.

7.3. В случае нарушения показателей SLA Платформа вправе по своему усмотрению применить к Поставщику одну или несколько следующих мер:

- снижение рейтинга Поставщика и приоритета отображения товаров и/или услуг;
- ограничение, приостановка либо прекращение доступа к отдельным функциям Платформы;
- временное ограничение приёма новых заказов;
- применение штрафных санкций и удержание денежных средств;
- одностороннее расторжение Договора без выплаты компенсаций Поставщику.

7.4. Применение мер ответственности не освобождает Поставщика от обязанности надлежащего исполнения ранее принятых заказов и возмещения убытков Платформе и/или третьим лицам.

7.5. Платформа вправе изменять перечень показателей SLA, методику их расчёта и пороговые значения путём размещения соответствующей информации на сайте Платформы или в личном кабинете Поставщика. Продолжение использования Платформы после внесения изменений означает согласие Поставщика с обновлёнными условиями SLA

## **8. Возвраты и претензии**

8.1. Клиент вправе предъявить претензию Поставщику в случае:

- поставки товара ненадлежащего качества;

- несоответствия количества, ассортимента или характеристик товара условиям заказа;
- нарушения сроков поставки товаров и/или оказания услуг;
- поставки товаров с истекшим либо недостаточным сроком годности;
- выявления иных нарушений условий заказа или требований законодательства Республики Казахстан.

8.2. Поставщик обязан рассмотреть поступившую претензию и предоставить обоснованный ответ через функционал Платформы в срок не более 3 (трёх) рабочих дней с момента её получения.

8.3. Все расходы, связанные с рассмотрением претензий, возвратом, заменой, утилизацией товаров, повторной поставкой, а также иные сопутствующие расходы, полностью несёт Поставщик, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.

8.4. До полного урегулирования претензии Платформа вправе:

- ограничить доступ Поставщика к отдельным функциям Платформы.

8.5. Решения Платформы, принятые по итогам рассмотрения претензий, являются обязательными для Поставщика и подлежат исполнению в установленные Платформой сроки.

8.6. Удовлетворение претензии Клиента не освобождает Поставщика от ответственности за иные нарушения условий и не лишает Платформу права применять иные меры ответственности, предусмотренные Договором.

## **9. Рейтинги, отзывы и алгоритмы**

9.1. Платформа формирует рейтинги Поставщиков, отзывы Клиентов, показатели надёжности и другие аналитические метрики на основе автоматизированных алгоритмов, данных о заказах, сроках доставки, возвратах и претензиях, а также других сведений, поступающих в ходе работы с Платформой.

9.2. Платформа вправе в одностороннем порядке изменять принципы ранжирования, отображения, приоритета товаров и услуг Поставщиков, алгоритмы формирования рейтингов и любые показатели надёжности, без предварительного уведомления Поставщика.

9.3. Поставщик подтверждает и соглашается с тем, что результаты работы алгоритмов и рейтинг Поставщика могут изменяться автоматически и динамически, и отказывается от любых претензий к Платформе относительно влияния алгоритмов на видимость, приоритет отображения товаров, рейтинг или продажи.

9.4. Изменения в алгоритмах и методиках расчёта рейтингов вступают в силу с момента их публикации на сайте Платформы или размещения в личном кабинете Поставщика, и продолжение использования Платформы означает согласие Поставщика с этими изменениями.

9.5. Решения Платформы, принятые на основании работы алгоритмов и данных о заказах, являются окончательными и обязательными к исполнению Поставщиком, за исключением случаев явного противоречия законодательству Республики Казахстан.

## **10. Интеллектуальная собственность**

10.1. Поставщик подтверждает, что обладает всеми необходимыми правами на контент, размещаемый на Платформе, включая, но не ограничиваясь: описания товаров и услуг, изображения, фотографии, видео, товарные знаки, логотипы, элементы фирменного стиля и иные объекты интеллектуальной собственности.

10.2. Поставщик предоставляет Платформе безвозмездную, неисключительную, бессрочную, действующую на территории всего мира лицензию на использование указанного контента в целях:

- функционирования Платформы;
- размещения и отображения товаров/услуг;
- продвижения, рекламы и маркетинга Платформы и товаров Поставщика;
- использования в аналитических, информационных и презентационных материалах Платформы.

10.3. Лицензия включает право воспроизведения, распространения, публичного показа, доведения до всеобщего сведения, переработки, адаптации, изменения формата и технической обработки контента без отдельного согласования с Поставщиком.

10.4. Поставщик гарантирует, что использование контента Платформой не нарушает прав третьих лиц, и обязуется самостоятельно урегулировать все претензии, связанные с нарушением авторских и смежных прав, а также возместить Платформе все убытки, штрафы и расходы.

10.5. Предоставленная лицензия сохраняет силу как на период действия настоящего Договора, так и после его расторжения в отношении контента, размещённого в период действия Договора.

## **11. Ответственность сторон**

11.1. . Поставщик несёт полную и самостоятельную ответственность перед Клиентами, государственными органами и третьими лицами за качество, безопасность, соответствие товаров и/или услуг требованиям законодательства Республики Казахстан, а также за исполнение обязательств по заказам, оформленным через Платформу.

11.2. Платформа не является продавцом товаров, исполнителем услуг, участником расчётов между Поставщиком и Клиентом и не несёт ответственности за:

- неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Поставщиком;
- действия или бездействие Поставщика;
- качество, сроки и условия поставки товаров и/или оказания услуг.

11.3. В случае выявления фактов обхода Платформы, включая, но не ограничиваясь, заключение сделок напрямую с Клиентами, полученными через Платформу, либо использование контактных данных Клиентов вне Платформы, Поставщик обязан:

- уплатить Платформе комиссию в полном объёме по таким сделкам;

- уплатить штраф в размере, установленном Платформой;
- возместить все причинённые Платформе убытки.

11.4. Наличие между Поставщиком и Клиентом ранее существовавших договорных, коммерческих или иных деловых отношений не признаётся обходом Платформы, если заказ оформлен с использованием функционала Платформы. В случае оформления заказа через Платформу Поставщик обязан уплатить Платформе комиссию в полном объёме независимо от истории взаимоотношений с Клиентом.

Источником сделки признаётся Платформа, если заказ зафиксирован, подтверждён или исполнен с использованием Платформы.

11.5. Поставщик обязуется возместить Платформе все убытки, штрафы, судебные расходы и иные затраты, понесённые Платформой в результате: претензий Клиентов; нарушений Поставщиком условий настоящего договора; нарушений прав третьих лиц.

11.6. Совокупная ответственность Платформы по любым требованиям Поставщика, независимо от их основания, ограничивается суммой комиссии, фактически удержанной Платформой с Поставщика за последние 3 (три) календарных месяца, предшествующих возникновению спора.

11.7. Платформа не несёт ответственности за упущенную выгоду, косвенные убытки, потерю дохода, деловой репутации или иные не прямые убытки Поставщика.

## **12. Персональные данные**

12.1. Обработка персональных данных осуществляется Платформой и Поставщиком в соответствии с законодательством Республики Казахстан, включая требования о защите и конфиденциальности персональных данных.

12.2. Поставщик вправе использовать персональные данные Клиентов исключительно в целях исполнения заказов, оформленных через Платформу, и исполнения требований законодательства.

12.3. Поставщик обязуется не передавать персональные данные Клиентов третьим лицам, не использовать их в маркетинговых, рекламных или иных целях, не связанных с исполнением заказов, без законных оснований и согласия субъектов персональных данных.

12.4. Поставщик несёт полную ответственность за неправомерное использование, утрату, разглашение или нарушение режима защиты персональных данных и обязуется возместить Платформе все убытки, штрафы и иные расходы, связанные с такими нарушениями.

12.5. Платформа вправе обрабатывать персональные данные Клиентов и Поставщиков, а также обезличенные данные, в целях функционирования

Платформы, исполнения Договора, аналитики, улучшения сервисов, формирования отчетности и соблюдения требований законодательства.

### **13. Срок действия и расторжение**

13.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует на неопределённый срок.

13.2. Поставщик вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, уведомив Платформу не менее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

13.3. Платформа вправе приостановить доступ Поставщика к Платформе либо расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке без предварительного согласия Поставщика в случае:

- нарушения условий настоящего Договора;
- несоблюдения показателей SLA;
- нарушения требований законодательства Республики Казахстан;
- причинения вреда деловой репутации Платформы;
- выявления недостоверной информации о товарах или услугах.

13.4. Расторжение Договора не освобождает Поставщика от обязательств по оплате начисленной комиссии, штрафов и иных задолженностей, возникших до даты расторжения.

13.5. Платформа вправе завершить обработку активных заказов либо передать их Поставщику для самостоятельного исполнения до полного исполнения обязательств перед Клиентами.

### **14. Форс-мажор**

14.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения Договора и которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить разумными мерами.

14.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, включая, но не ограничиваясь: стихийные бедствия, пожары, наводнения, землетрясения, военные действия, массовые беспорядки, забастовки, действия государственных органов, сбой в работе телекоммуникационных и энергетических сетей.

14.3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, обязана уведомить другую Сторону в письменной или электронной форме в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента наступления таких обстоятельств.

14.4. При наступлении форс-мажорных обстоятельств срок исполнения обязательств продлевается на период их действия. Если форс-мажор продолжается более 30 (тридцати) календарных дней подряд, каждая из Сторон вправе инициировать расторжение Договора без применения штрафных санкций.

## **15. Заключительные положения**

15.1. Настоящий Договор регулируется и подлежит толкованию в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

15.2. Все уведомления и юридически значимые сообщения могут направляться в письменной форме, включая направление через личный кабинет Платформы, электронную почту, указанную Сторонами, либо иные согласованные каналы связи. Такие уведомления считаются полученными в день их отправки, если не доказано иное.

15.3. Недействительность или невозможность исполнения отдельных положений настоящего Договора не влечёт недействительность остальных его положений.

15.4. Платформа вправе вносить изменения в настоящий Договор в одностороннем порядке. Изменения вступают в силу с момента их публикации на сайте или в личном кабинете Поставщика, если иной срок не указан дополнительно.

15.5. Продолжение использования Платформы Поставщиком после вступления изменений в силу означает его согласие с новой редакцией Договора.

## **16. Реквизиты**

ТОО Арзан ТЕСН

БИН 251240013001

Казахстан, город Астана, район Алматы

Улица Ильяс Жансугурова, здание 8/2

Почтовый индекс 010000

ИИК KZ808562203151015313

Банк: АО «Банк ЦентрКредит»

БИК: КСJBKZKX

КБе: 17

**Директор: Сыздыкова Жанна Маратовна**