

ТОО «TEZBER Company»
ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР
ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ, ПРЕДЛАГАЕМЫМИ ВЕБ-САЙТОМ И МОБИЛЬНЫМ
ПРИЛОЖЕНИЕМ КОМПАНИИ ТОО «TEZBER Company»

Дата вступления в силу: 15.10.2026

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В Договоре используются следующие термины. Иные термины, определённые в тексте Договора, используются в значении, данном им в соответствующем пункте.

Компания — ТОО «TEZBER Company», БИН 220840049630.

Пользователь — физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, акцептовавшее Договор и зарегистрированное на Сайте и (или) в Приложении.

Получатель — Пользователь либо его представитель, получающий Заказ в пункте выдачи или при курьерской доставке.

Договор (Оферта) — настоящий публичный договор, являющийся публичной офертой Компании в соответствии с пунктом 5 статьи 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан, вместе с его неотъемлемыми частями — Политикой и Согласием.

Сайт, Приложение — веб-сайт Компании <https://tezber.kz> и мобильное приложение Компании.

Счёт (личный кабинет) — индивидуальная учётная запись Пользователя на Сайте и (или) в Приложении, через которую Пользователь оформляет Заказы, указывает Сведения о Заказе, оплачивает Услуги и получает уведомления.

ID — уникальный идентификационный номер Пользователя, присваиваемый в соответствии с пунктом 33 Договора.

Продавец — интернет-магазин, маркетплейс, торговая площадка или иное лицо за пределами Республики Казахстан, у которого Пользователь самостоятельно приобретает Товар.

Товар — товар, приобретённый Пользователем у Продавца и доставляемый с использованием Услуг Компании.

Заказ (Посылка) — Товар (несколько Товаров) в упаковке, доставленный на Склад для Пользователя и идентифицированный по трек-номеру и (или) ID; термины «Заказ» и «Посылка» в Договоре равнозначны.

Склад — склад Компании в Китайской Народной Республике (иной стране отправления), на который Продавцы доставляют Заказы Пользователей и на котором осуществляются приёмка, сканирование и регистрация Заказов в системе внутреннего учёта Компании.

Сортировочный центр (СЦ) — сортировочный центр Компании в г. Алматы, Республика Казахстан, на котором осуществляются приёмка груза (партий Заказов), поступившего со Склада, его сортировка и направление Заказов в пункты выдачи или на курьерскую доставку.

Пункт выдачи (ПВЗ) — пункт выдачи заказов Компании или её партнёра на территории Республики Казахстан.

Услуги — услуги Компании, перечисленные в пункте 12 Договора.

Тариф — стоимость Услуг, размещённая на Сайте и (или) в Приложении и применяемая в соответствии с пунктом 48 Договора.

Сведения о Заказе — точное наименование Товара и его стоимость, указываемые Пользователем в соответствии с пунктом 32 Договора.

Кошелёк — денежные средства, внесённые Пользователем на Счёт в качестве предварительной оплаты Услуг, используемые и выводимые в соответствии с пунктом 68 Договора.

Бонусы — бонусные баллы, начисляемые Пользователю в рамках бонусной программы Компании и используемые в соответствии с подпунктом 68.3 Договора.

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1. Перечисленные положения и условия определяют и регулируют правоотношения, возникающие у Сторон при предоставлении услуг (далее — Услуги), предусмотренных мобильным приложением и веб-сайтом (далее — Приложение и/или Сайт) компании ТОО «TEZBER Company» (далее — Компания). Компания предоставляет Услуги в других странах с помощью своих партнёров. Осуществляя вход на сайт и/или в мобильное приложение Компании, пользуясь любыми Услугами сайта и/или мобильного приложения или загружая как пользователь и (или) посетитель (далее — Пользователь) любые сведения о себе полностью или частично, а также иную информацию, необходимую для оказания Услуги, Пользователь подтверждает, что полностью прочитал, ознакомлен и соглашается с публичным договором пользования веб-сайтом и/или мобильным приложением (далее — Договор), с его условиями, положениями и безоговорочно принимает их. Неотъемлемыми частями Договора являются Политика конфиденциальности и обработки персональных данных Компании (далее — Политика), размещённая на сайте по адресу <https://tezber.kz/legal-information> и в мобильном приложении, и Согласие на сбор и обработку персональных данных, в том числе на их трансграничную передачу (далее — Согласие), размещённое там же. Согласие предоставляется Пользователем отдельно при регистрации на сайте и (или) в мобильном приложении путём проставления соответствующей отметки. Сбор и обработка персональных данных Пользователя осуществляются в соответствии с Законом Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите», Политикой и Согласием.

2. Настоящий Договор является публичной офертой в соответствии с пунктом 5 статьи 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан. Акцепт настоящего Договора осуществляется способами, указанными в пункте 5 настоящей Главы, в соответствии с пунктом 3 статьи 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан. Настоящим Стороны признают, что действия Пользователя, указанные в пункте 5 настоящей Главы, равносильны заключению Договора на условиях, изложенных в настоящей Оферте.

3. Компания оказывает исключительно услуги транспортной экспедиции и организации международной доставки (mail forwarding), включая приём, обработку, сортировку, организацию международной перевозки, организацию таможенного оформления, бесплатное хранение Заказов в пунктах выдачи в течение срока, установленного пунктом 53 настоящего Договора, и выдачу Заказов Пользователям. Компания не является продавцом, интернет-

магазином, маркетплейсом, производителем или уполномоченным представителем (агентом) Продавца, не участвует в согласовании условий сделки купли-продажи между Пользователем и Продавцом и не является стороной такой сделки. Ответственность Компании перед Пользователем ограничивается исключительно услугами транспортной экспедиции, предусмотренными настоящим Договором, и не распространяется на обязательства, вытекающие из договора купли-продажи между Пользователем и Продавцом, включая качество, комплектность, соответствие Товара описанию, гарантийные обязательства и право на возврат Товара Продавцу.

4. Компания вправе вносить изменения и дополнения в настоящий Договор с размещением новой редакции на сайте и (или) в мобильном приложении с указанием даты её вступления в силу. Изменения применяются к отношениям, возникающим после вступления новой редакции в силу. Условия Договора, действовавшие на дату оформления и принятия Заказа Компанией, применяются к соответствующему Заказу до полного исполнения обязательств Сторонами, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

5. В случае несогласия Пользователя с перечисленными условиями Договора Пользователь вправе отказаться от использования сайта и/или мобильного приложения и Услуг Компании. Пребывание на сайте и/или в мобильном приложении, открытие счёта, регистрация в качестве Пользователя и использование услуг Компании является согласием (акцептом) Пользователя и подтверждением, что Пользователь безоговорочно принимает условия Договора. Пользователь обязан знакомиться с текстом настоящего Договора и иных документов, размещённых на сайте и/или в мобильном приложении, и несёт персональную ответственность за ознакомление с указанными документами и их изменениями. Пользователь обязуется не использовать сайт и/или мобильное приложение с целью нарушения законодательства; осуществления незаконных действий, нарушающих права Компании или третьих лиц; представления себя за другое лицо без соответствующих полномочий; введения в заблуждение относительно предоставляемых услуг; размещения вредоносных программ и т.п.

ГЛАВА 2. ДЕЕСПОСОБНОСТЬ ПРИ ПОДПИСАНИИ ДОГОВОРА

6. Соглашаясь с условиями Договора, Пользователь подтверждает, что в соответствии с законами страны Пользователя полностью дееспособен и имеет право пользоваться Услугами Компании. Если Пользователь является ограниченно дееспособным, он должен получить согласие родителей (попечителей) и/или других законных представителей. В случае, если Пользователь представляет интересы юридического лица, он обязан подтвердить наличие соответствующих полномочий.

7. Соглашаясь с настоящими условиями Договора, Пользователь принимает во внимание, что Компания не имеет возможности проверить информацию и сведения, предоставленные Пользователем на подтверждение их подлинности, в связи с чем при любом нарушении данного пункта всю ответственность Пользователь несёт самостоятельно.

8. Право иностранных физических лиц на пользование Услугами Компании: в соответствии с Кодексом РК «О таможенном регулировании в Республике Казахстан», иностранное физическое лицо может выступать декларантом в отношении товаров для личного пользования только при документальном подтверждении своего постоянного или временного проживания на территории Республики Казахстан.

9. Перечень документов, один из которых обязано предоставить иностранное физическое лицо для таможенного оформления: вид на жительство; удостоверение беженца; справка о временной регистрации иностранца; удостоверение лица без гражданства; виза, выданная загранучреждениями Республики Казахстан. В случае отсутствия указанных документов Компания оставляет за собой право отказа в предоставлении услуг и таможенном оформлении товара.

ГЛАВА 3. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ КОМПАНИЕЙ, И ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

10. Компания предоставляет своим Пользователям логистические услуги (далее — Услуги), включающие организацию доставки товаров, самостоятельно приобретённых Пользователем у Продавцов, за счёт Пользователя.

11. Чтобы воспользоваться всеми услугами, предоставляемыми Компанией, Пользователь должен зарегистрироваться на сайте и/или в мобильном приложении и открыть свой индивидуальный счёт Пользователя (далее — Счёт). Каждый Пользователь может иметь только один Счёт. Пользователи не имеют права использовать счета других Пользователей, а равно и передавать свои счета другим лицам. Открывая Счёт, Пользователь обязуется предоставить всю достоверную информацию, необходимую для регистрации. Пользователи самостоятельно несут ответственность за хранение своих данных и доступа к Счёту. Пользователь обязан немедленно сообщить Компании, если существует вероятность, что на его Счёт был осуществлён неразрешённый вход или взлом. В таком случае Компания имеет право немедленно заблокировать счёт до полного выяснения обстоятельств. При любых обстоятельствах Компания не несёт ответственности за действия третьих лиц по счёту Пользователя.

12. В рамках предмета Договора, указанного в пункте 3, Компания оказывает Пользователю исключительно следующие услуги:

12.1. приём Заказов Пользователя, поступающих на Склад;

12.2. обработка, идентификация и учёт поступивших Заказов;

12.3. сортировка, взвешивание Заказов и формирование партий для их отправки в Республику Казахстан. Компания не оказывает услуги хранения Заказов на Складе: принятые Заказы направляются в Республику Казахстан в порядке очерёдности формирования партий;

12.4. организация международной перевозки Заказов Пользователя, приобретённых Пользователем самостоятельно у Продавцов (интернет-магазинов, маркетплейсов, торговых площадок) за пределами Республики Казахстан;

12.5. организация таможенного оформления Заказов в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

12.6. выдача Заказов Пользователю на территории Республики Казахстан способами, предусмотренными Договором, включая бесплатное хранение Заказа в пункте выдачи в течение срока, установленного пунктом 53 настоящего Договора.

Услуги Компании ограничиваются исключительно перечнем, указанным в настоящем пункте, и не включают приобретение, выкуп, оплату Заказов у Продавца от имени или по поручению Пользователя, участие в согласовании условий сделки купли-продажи, а также

иные действия, относящиеся к функциям Продавца. Услуги Компании также не включают: организацию возврата (обратной логистики) Заказа Продавцу; взаимодействие от имени Пользователя с Продавцом, курьерскими и почтовыми службами страны отправления (в том числе Китайской Народной Республики), включая звонки, переписку, отзыв, перенаправление или перехват отправок; урегулирование споров Пользователя с Продавцом. Указанные действия Пользователь осуществляет самостоятельно, своими силами и за свой счёт.

13. Пользователь обязан иметь достаточные денежные средства для оплаты услуг Компании (стоимости международной перевозки, таможенного оформления и иных услуг, предусмотренных Договором) в отношении Заказа, оформленного для отправки через Компанию. Приобретение самого Товара у Продавца и оплата его стоимости осуществляются Пользователем самостоятельно и не входят в предмет Договора.

14. Компания оставляет за собой право самостоятельного выбора способа доставки посылок предпочтительным для Компании путём, а также отказывать в предоставлении услуг по перевозке документов или посылок, не относящихся к интернет-покупкам.

15. В случаях, если размер или вес Заказа послужит причиной смены перевозчика, или если Заказ может относиться к опасным грузам или препятствовать отправке других Заказов, Компания имеет право отказаться от доставки Заказа или установить новый тариф. При возникновении случаев, указанных в настоящем пункте, Компания имеет право потребовать от Пользователя оплаты всей стоимости доставки или предоставленных Услуг до отправки Заказа со Склада по указанному Пользователем адресу. Также, Компания оставляет за собой право отказаться от дальнейшей транспортировки посылок, если они ставят под угрозу транспортировку других отправок, представляют опасность для работников или оборудования, либо если содержимое посылки запрещено Законом.

16. Компания имеет право в период роста объёма заказов (праздничные дни, дисконтные программы и т.д.) изменить сроки доставки заказов, а также приостановить предоставление определённых услуг. Услугами Компании вправе пользоваться физические лица для личных нужд, а также индивидуальные предприниматели и юридические лица, в том числе в целях предпринимательской деятельности. Пользователь, приобретающий Товары для предпринимательской деятельности (в том числе для перепродажи), обязан указать это в личном кабинете до отправки Заказа со Склада и самостоятельно обеспечить соблюдение таможенного и налогового законодательства, а также требований к обороту таких Товаров. Ввоз Товаров, предназначенных для предпринимательской деятельности, под видом товаров для личного пользования не допускается. Порядок, сроки и стоимость таможенного оформления таких Товаров могут отличаться от предусмотренных Главой 6 настоящего Договора и согласовываются Сторонами дополнительно. Пользователь обязуется не использовать Услуги Компании для реализации мошеннических схем, экономической контрабанды, незаконного ввоза, вывоза или пересылки товаров.

ГЛАВА 4. ПРИЁМ ЗАКАЗОВ И ПОРЯДОК АДРЕСАЦИИ

17. Заказы принимаются на Склад от Продавцов, служб доставки и иных лиц, доставляющих Заказы по адресу Склада, указанному Пользователю в личном кабинете на сайте и (или) в мобильном приложении Компании. При оформлении покупки у Продавца Пользователь обязан указать адрес Склада и свой ID в соответствии с пунктом 33 настоящего Договора.

18. К доставке принимаются Товары, ввоз которых в Республику Казахстан, вывоз из страны отправления и перевозка по маршруту доставки не запрещены и не ограничены законодательством соответствующих государств и правилами перевозчиков. Перечень запрещённых и ограниченных к пересылке Товаров размещается на сайте и (или) в мобильном приложении Компании.

19. Обязанность обеспечить упаковку Товара, соответствующую его характеру и условиям международной перевозки (далее — надлежащая упаковка), несут Пользователь и Продавец. Пользователь самостоятельно согласовывает с Продавцом надлежащую упаковку до оформления покупки. Упаковка считается надлежащей, если одновременно соблюдены следующие требования: Товар упакован в жёсткую тару (гофрокартонную коробку или иную тару), не имеющую разрывов, вмятин, следов вскрытия и намокания; содержимое зафиксировано внутри тары и не перемещается при её наклоне и встряхивании; между Товаром и стенками тары имеется амортизирующий материал (воздушно-пузырчатая плёнка, пенопласт, гофрокартон и т.п.); хрупкие и бьющиеся Товары (изделия из стекла, посуда, керамика, зеркала, светильники, техника с экранами и т.п.) упакованы в жёсткую тару с амортизирующим материалом и (или) деревянной обрешёткой; жидкости упакованы герметично. Мягкая упаковка (пакет, плёнка, конверт) является надлежащей только для Товаров, не подверженных повреждению при сдавливании и ударе (одежда, текстиль и т.п.).

20. Компания вправе отказать в приёме Заказа на Склад, если: упаковка Заказа повреждена, вскрыта, имеет следы протечки или деформации либо её состояние создаёт угрозу повреждения других отправок, жизни и здоровью работников или оборудованию; Заказ содержит или может содержать Товары, указанные в пункте 18 настоящего Договора. Указанное право предоставлено Компании в целях безопасности обработки и перевозки отправок, не является её обязанностью и не возлагает на Компанию обязанность выявлять наличие оснований для отказа. Заказ, в приёме которого отказано, не считается принятым Компанией в смысле пункта 52 настоящего Договора, и Компания не несёт за него ответственности. Компания не осуществляет возврат такого Заказа Продавцу (подпункт 23.4 настоящего Договора); вопросы его возврата или повторной отправки Пользователь решает с Продавцом самостоятельно.

21. Компания не вскрывает Заказы и не проверяет их содержимое. Вскрытие и досмотр Заказа могут осуществляться таможенными и иными уполномоченными государственными органами в порядке, установленном законодательством; Компания не несёт ответственности за последствия таких действий (пункты 57 и 77 настоящего Договора). Компания вправе осуществлять фото- и видеофиксацию внешнего состояния Заказа при его приёмке на Склад, в СЦ и при выдаче в целях идентификации Заказа и подтверждения факта и обстоятельств его приёмки и выдачи.

22. Компания принимает Заказ на Склад в той упаковке, в которой он доставлен Продавцом или иным лицом, и направляет его Пользователю в этой же упаковке. Компания не проверяет достаточность упаковки, не обязана уведомлять Пользователя о её недостатках, не заменяет и не дополняет упаковку.

23. Приёмка Заказа на Склад, его сканирование, взвешивание, фото- и видеофиксация, а также неиспользование Компанией права на отказ в приёме, предусмотренного пунктом 20 настоящего Договора, не означают согласия Компании с достаточностью упаковки, подтверждения её соответствия пункту 19 настоящего Договора или проверки состояния

содержимого Заказа и не означают принятия Компанией на себя риска повреждения Товара вследствие ненадлежащей упаковки. Указанный риск несёт Пользователь, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 85.1 настоящего Договора. То обстоятельство, что недостатки упаковки могли быть обнаружены при приёмке Заказа на Склад либо видны на фото- и видеоматериалах Компании, не является основанием для возложения на Компанию ответственности за повреждение Товара вследствие ненадлежащей упаковки.

Порядок обработки принятых Заказов

23.1. Пользователь осознаёт и принимает, что после приёмки Заказа на Склад в порядке, предусмотренном пунктом 52 настоящего Договора, Заказ включается в поточный процесс сортировки, взвешивания и формирования партий (мешков, паллет, транспортных единиц), в котором одновременно обрабатываются тысячи отправок разных Пользователей. Технология такой обработки не предусматривает индивидуального поиска и извлечения отдельного Заказа из сформированной партии.

23.2. С момента приёмки Заказа на Склад Компания не обязана по требованию Пользователя отменять или приостанавливать приёмку, сортировку, взвешивание и отправку Заказа, осуществлять его поиск и извлечение из сформированных партий, мешков, паллет или транспортных средств, а также останавливать или изменять технологический процесс обработки отправок, в том числе в случаях, когда Пользователь не согласен с фактическим весом Заказа или стоимостью Услуг, передумал получать Товар, ошибся при оформлении заказа у Продавца, неверно оценил вес, габариты, количество или стоимость Товара либо свои финансовые возможности.

23.3. Заявление Пользователя об отказе от Услуг в отношении Заказа, принятого на Склад, не порождает обязанности Компании изъять Заказ из партии или вернуть его. Такой Заказ следует в составе партии до пункта выдачи в Республике Казахстан и подлежит получению Пользователем на общих условиях; при неполучении к нему применяется порядок, предусмотренный пунктом 53 и подпунктами 53.1–53.5 настоящего Договора. Отказ Пользователя от Услуг не освобождает его от оплаты стоимости Услуг по действующему тарифу, которая признаётся фактически понесёнными расходами и убытками Компании в смысле статей 686 и 714 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

23.4. Компания не осуществляет возврат Заказа Продавцу, не связывается с Продавцом, курьерскими и почтовыми службами страны отправления и не организует обратную логистику со Склада к Продавцу. Если Пользователь желает вернуть Товар Продавцу, он самостоятельно согласовывает возврат с Продавцом и организует его за свой счёт после получения Заказа в Республике Казахстан. Вопросы веса, габаритов, стоимости доставки и целесообразности заказа Товара с использованием адреса Склада Пользователь оценивает самостоятельно до оформления покупки у Продавца, и связанные с этим риски несёт Пользователь.

ГЛАВА 5. УЧЁТ ВЕСА И ОПЛАТА ПОСЫЛОК

24. Пользователь осознаёт, что вес Заказа может отличаться в местах заказа, приёма и/или выдачи товара. Вес, указанный Продавцом в онлайн-магазине, может отличаться от фактического брутто-веса Заказа, определённого Компанией. Компания принимает оплату на основании брутто-веса (включая упаковку), определённого при взвешивании каждой посылки.

25. Вес каждой единицы Посылки (Товара) округляется в большую сторону до ближайших 100 граммов. Минимальный округлённый вес Заказа составляет 100 граммов.

26. Каждая единица посылки с отдельным трекинг-кодом взвешивается отдельно.

27. Оплата от Пользователя принимается на основании округлённого веса каждой отдельной посылки.

28. Каждый Заказ, направляемый на Склад, должен содержать ID Пользователя и иные данные, указанные в личном кабинете в соответствии с пунктом 33 настоящего Договора. Компания не несёт ответственности за Заказы, на которых ID Пользователя отсутствует, указан неверно или не читается.

29. Пользователь самостоятельно указывает Продавцу адрес Склада в формате, размещённом в личном кабинете (в том числе на китайском языке и (или) латиницей). Компания не несёт ответственности за Заказы, доставленные Продавцом или службой доставки по неверному или неполному адресу.

30. Пользователь обязуется самостоятельно и за свой счёт нести расходы, связанные с хранением Заказа на таможенном складе. В случае, если расходы за хранение были оплачены Компанией, Пользователь обязуется их возместить.

31. Порядок и последствия неосуществления Пользователем таможенного оформления Заказа определяются пунктом 38 настоящего Договора.

32. В целях таможенного оформления Заказа Пользователь обязан указать в личном кабинете на сайте и (или) в мобильном приложении Компании точное наименование Товара (с описанием, позволяющим идентифицировать Товар) и его стоимость, фактически уплаченную Продавцу (далее — Сведения о Заказе). Сведения о Заказе указываются в течение срока, установленного в уведомлении, направляемом Пользователю при регистрации Заказа в системе внутреннего учёта Компании в соответствии с пунктом 52 настоящего Договора; указанный срок составляет от 24 (двадцати четырёх) до 36 (тридцати шести) часов с момента такой регистрации. Без Сведений о Заказе таможенное оформление Заказа не может быть завершено; в этом случае применяется подпункт 38.4 настоящего Договора. Таможенная стоимость Заказа определяется таможенным органом, который вправе проверить Сведения о Заказе и скорректировать заявленную стоимость в порядке, установленном таможенным законодательством Евразийского экономического союза и Республики Казахстан. Компания не определяет и не изменяет стоимость Заказа за Пользователя.

33. Идентификация Заказа Пользователя осуществляется по уникальному идентификационному номеру (ID) Пользователя, присваиваемому Пользователю при регистрации во внутренней системе Компании и связанному с его персональными/регистрационными данными (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица, индивидуальный идентификационный номер (ИИН)). Указанный ID отражается на Заказе (упаковке, сопроводительных документах и/или системной маркировке) на всех этапах обработки и международной перевозки Заказа. Данные, необходимые для доставки Заказа Пользователю (адрес: населённый пункт, улица, номер здания/дома/квартиры, номер телефона, страна — для международных отправок), указываются Пользователем в личном кабинете/внутренней системе Компании и используются Компанией на этапе последней мили для выдачи/доставки Заказа Пользователю.

34. Компания не проверяет полномочия лиц, доставляющих Заказы на Склад, и не подписывает с ними какие-либо документы от имени Пользователя.

35. После приёмки Заказа на Склад Пользователь может отслеживать его статус в личном кабинете на сайте и (или) в мобильном приложении Компании.

36. Товары, приобретаемые Пользователем у Продавцов на иностранных маркетплейсах и в интернет-магазинах и доставляемые с использованием Услуг Компании, относятся к товарам электронной торговли в соответствии с таможенным законодательством Евразийского экономического союза и Республики Казахстан. Ввоз таких товаров без уплаты таможенных платежей и налогов допускается, если стоимость товаров в одной посылке не превышает 200 (двухсот) евро. При превышении указанного порога подлежат уплате таможенная пошлина по ставке 5 (пять) процентов от стоимости товаров, но не менее 1 (одного) евро за 1 (один) килограмм, а также налог на добавленную стоимость по ставке 16 (шестнадцать) процентов. Указанные платежи уплачиваются Пользователем в порядке, предусмотренном пунктом 38 настоящего Договора. Порог беспошлинного ввоза, ставки и порядок исчисления таможенных платежей и налогов применяются в редакции таможенного и налогового законодательства, действующей на дату таможенного декларирования Заказа; их изменение не требует внесения изменений в настоящий Договор. Отнесение товаров к товарам электронной торговли, а также к товарам, не предназначенным для личного пользования, осуществляется таможенным органом.

ГЛАВА 6. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ПРЕДОСТАВЛЕННЫХ УСЛУГ

37. Оплата за оказанные Услуги производится Пользователем до получения Заказа в соответствии с тарифами Компании, размещёнными на сайте и (или) в мобильном приложении, способами, указанными в пункте 42 настоящего Договора, в том числе за счёт средств Кошелька в порядке, предусмотренном пунктом 68 настоящего Договора. Выдача Заказа осуществляется после поступления оплаты Услуг в полном объёме в соответствии с пунктом 47 настоящего Договора. Если нет иных договорённостей, стоимость Услуг не включает таможенные сборы и налоги, а также любые иные расходы, связанные с таможенным декларированием. Посылку можно получить в пункте выдачи посылок, выбранном Пользователем.

38. Пользователь понимает и принимает, что в случаях, установленных таможенным законодательством Евразийского экономического союза и Республики Казахстан, в том числе при превышении порога беспошлинного ввоза товаров электронной торговли, указанного в пункте 36 настоящего Договора, Заказ подлежит таможенному декларированию с уплатой таможенных платежей и налогов. В отношении такого Заказа применяются следующие условия:

38.1. Пользователь обязан предоставить Компании Сведения о Заказе в срок, предусмотренный пунктом 32 настоящего Договора, иные сведения и документы, необходимые для таможенного декларирования Заказа, а также уплатить таможенные платежи и налоги, исчисленные в отношении Заказа, в срок, указанный в уведомлении Компании о сумме, подлежащей уплате.

38.2. Пользователю не требуется самостоятельно обращаться в таможенный орган. Компания самостоятельно либо с привлечением таможенного представителя подаёт таможенную декларацию и осуществляет таможенное оформление и выпуск Заказа от имени и по поручению Пользователя. Указанная услуга является дополнительной платной услугой, оказывается в отношении каждого Заказа (посылки), подлежащего таможенному декларированию с уплатой таможенных платежей и налогов, и её

стоимость составляет не менее 5 000 (пяти тысяч) тенге за один Заказ в соответствии с тарифами Компании, размещёнными на сайте и (или) в мобильном приложении. Стоимость указанной услуги не включает таможенные платежи и налоги, которые уплачиваются Пользователем дополнительно. Компания приступает к таможенному декларированию Заказа после исполнения Пользователем обязанностей, предусмотренных подпунктом 38.1 настоящего Договора, и оплаты услуги, предусмотренной настоящим подпунктом.

38.3. Таможенная декларация заполняется и подаётся исключительно на основании сведений, предоставленных Пользователем (Сведения о Заказе, количество Товара, данные документа об оплате Товара и иные сведения). Пользователь гарантирует достоверность, полноту и правдивость предоставленных сведений и документов и несёт полную ответственность за их недостоверность или неполноту, в том числе обязуется возместить Компании доначисленные таможенные платежи, налоги, пени, штрафы и иные расходы, понесённые Компанией вследствие предоставления Пользователем недостоверных или неполных сведений. Компания не обязана проверять достоверность сведений, предоставленных Пользователем, и не несёт ответственности за последствия их недостоверности, включая решения таможенного органа о корректировке таможенной стоимости, задержании Заказа или отказе в его выпуске.

38.4. Если Пользователь не предоставит Сведения о Заказе в срок, предусмотренный пунктом 32 настоящего Договора, либо в установленный срок не исполнит иные обязанности, предусмотренные подпунктом 38.1 настоящего Договора, и (или) не оплатит услугу, предусмотренную подпунктом 38.2 настоящего Договора, таможенное оформление Заказа не завершается. В этом случае Компания не осуществляет возврат Заказа отправителю, Продавцу или в страну отправления, не продлевает указанный срок и не совершает иных действий в отношении такого Заказа. Такой Заказ остаётся под таможенным контролем, а его дальнейшая судьба определяется таможенным органом в порядке, установленном таможенным законодательством Евразийского экономического союза и Республики Казахстан. Компания не несёт ответственности за указанные последствия; стоимость оказанных Услуг возврату не подлежит, а расходы на хранение Заказа на таможенном складе возмещаются Пользователем в соответствии с пунктом 30 настоящего Договора.

38.5. Положения подпунктов 38.1–38.3 настоящего Договора применяются к Заказам, в отношении которых законодательством предусмотрено таможенное декларирование с уплатой таможенных платежей и налогов. Подпункт 38.4 настоящего Договора применяется также к любому Заказу, по которому Пользователь не предоставил Сведения о Заказе в срок, предусмотренный пунктом 32 настоящего Договора. К иным Заказам применяется порядок, предусмотренный пунктом 53 и подпунктами 53.1–53.5 настоящего Договора.

39. Пользователь обязуется самостоятельно выяснить, нужна ли ему специальная лицензия или разрешение для импорта определённых товаров. Пользователь за свой счёт получает лицензии, разрешения и иные документы, необходимые для импорта, в том числе оплачивает соответствующие платежи.

40. Пользователь понимает и принимает во внимание, что Компания оказывает услуги в разных странах, которые имеют различные (собственные национальные) валюты, поэтому в

некоторых случаях стоимость доставки Заказа или другие котировки цен могут быть указаны в долларах США. Однако в случае оплаты в соответствии с законодательством Республики Казахстан оплата должна подлежать исполнению в валюте этой страны, то есть в тенге.

41. Оплата за услуги Компании осуществляется в тенге. Конвертация производится по среднерыночному курсу обменных пунктов Республики Казахстан на дату платежа плюс 5 (пять) тенге за единицу иностранной валюты. Среднерыночный курс определяется Компанией на основании актуальных котировок обменных пунктов РК на дату совершения платежа. Надбавка в размере 5 (пяти) тенге за единицу иностранной валюты является фиксированной. Соглашаясь с настоящим Договором, Пользователь подтверждает своё ознакомление с данным порядком конвертации и даёт безусловное согласие на его применение.

42. Оплата за Услуги Компании в соответствии с Законом Республики Казахстан «О платежах и платёжных системах» от 26 июля 2016 года принимается исключительно одним из следующих способов: в мобильном приложении и (или) на сайте Компании — банковской картой любого типа посредством платёжных сервисов WooPay и (или) Halyk (АО «Народный Банк Казахстана»); в пункте выдачи заказов — исключительно посредством оплаты по QR-коду. Для юридических лиц оплата Услуг осуществляется безналичным путём на основании счёта на оплату, выставленного Компанией, посредством перечисления денежных средств на банковский счёт Компании.

43. Оплата банковской картой при личном обращении в пункт выдачи или офис Компании не принимается: в пункте выдачи оплата производится исключительно посредством QR-кода. Компания не принимает наличные денежные средства в качестве оплаты Услуг ни при каких обстоятельствах, в том числе в пункте выдачи, в офисе Компании или у курьера при доставке.

44. Использование Пользователем мобильного приложения и (или) сайта Компании для оформления и оплаты Заказа, в том числе оформление доставки через Компанию, означает безоговорочное согласие Пользователя с порядком и способами оплаты, установленными настоящей Главой, в силу общего порядка акцепта, предусмотренного пунктом 5 настоящего Договора.

45. Пользователь несёт ответственность за законность происхождения средств, внесённых им на Кошелёк и уплаченных Компании. В случае, если третьи лица подают заявление в связи с законностью происхождения средств или выполняется принудительный возврат средств, Пользователь обязан возместить убытки, причинённые Компании. До возмещения ущерба Компания оставляет за собой право удерживать Заказы Пользователя.

46. Пользователь соглашается, что во время предоставления услуг могут потребоваться дополнительные услуги, за которые Пользователь обязуется произвести дополнительный платёж, выставленный Компанией.

47. Пользователь должен оплатить полную стоимость оказания услуги до получения Заказа. Компания оставляет за собой право на удержание Заказа в качестве гарантии уплаты соответствующих платежей.

48. Компания вправе в одностороннем порядке, без предварительного согласования с Пользователем, изменять действующие тарифы на Услуги, размещая актуальные тарифы на сайте и (или) в мобильном приложении. Обязанность по ознакомлению с актуальными тарифами лежит на Пользователе. Тариф, применяемый к конкретному Заказу, определяется

на дату оформления заявки на данный Заказ; последующее изменение тарифов не влияет на стоимость уже оформленных и принятых Компанией Заказов, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 15 настоящего Договора.

ГЛАВА 7. ВРУЧЕНИЕ И ПОЛУЧЕНИЕ ПОСЫЛКИ

Приёмка и вручение Заказов со стороны Компании

49. Посылка доставляется по адресу, указанному в сопровождающих документах (штрих-коды, ярлыки, наклейки). В случае доставки Курьером посылка вручается адресату или его доверенному лицу под роспись.

50. При доставке на дом сотрудником Компании или её партнёром лицо, принявшее посылку, подтверждает получение, указывая ФИО, дату, время и ставя подпись в соответствующем документе.

51. Если Заказ доставлен в пункт выдачи (ПВЗ), основанием для выдачи Заказа является предъявление получателем QR-кода, штрих-кода и/или трек-номера Заказа, а также их сканирование или ручной ввод в системе Компании. Компания вправе, по своему усмотрению, дополнительно запросить у получателя документ, удостоверяющий личность, в том числе в случаях, вызывающих сомнение в правомерности получения Заказа. Ответственность за сохранность и непередачу третьим лицам QR-кода, штрих-кода и трек-номера Заказа несёт Пользователь. Компания не несёт ответственности за выдачу Заказа лицу, предъявившему корректный код и/или трек-номер, если это стало возможным вследствие передачи указанных данных Пользователем третьим лицам либо их утраты по вине Пользователя.

52. Заказ считается принятым Компанией (приёмка Заказа) с момента сканирования трекиннг-номера и/или штрих-кода Заказа при его поступлении на Склад и регистрации Заказа в системе внутреннего учёта Компании. В целях фиксации обстоятельств приёмки, хранения и выдачи Заказов Компания вправе вести видеонаблюдение и видеозапись на территории своих складов и пунктов выдачи. Данные системы внутреннего учёта Компании и такая видеозапись являются допустимыми доказательствами при рассмотрении претензий Пользователя относительно факта, состояния и момента приёмки либо выдачи Заказа. Наличие у курьерской, почтовой или иной службы отметки о доставке Заказа Компании, при отсутствии соответствующей записи в системе внутреннего учёта Компании, само по себе не является основанием для возложения на Компанию ответственности за утрату Заказа.

53. Заказ хранится в пункте выдачи бесплатно в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента его поступления в пункт выдачи и направления Пользователю уведомления о готовности Заказа к выдаче. Указанный срок является предельным и продлению не подлежит, за исключением приостановления его течения в случае, предусмотренном пунктом 61 настоящего Договора.

53.1. Пользователь признаёт, что к моменту поступления Заказа в пункт выдачи Компания в полном объёме оказала Услуги и понесла расходы по приёму, обработке, взвешиванию, сортировке, международной перевозке, таможенному оформлению (если оно осуществлялось) и доставке Заказа до пункта выдачи, а у Пользователя возникла обязанность оплатить стоимость указанных Услуг по действующему тарифу (далее — Задолженность). Неполучение Заказа или отказ от его получения не освобождают Пользователя от обязанности оплатить Задолженность.

53.2. До полной оплаты Задолженности Компания вправе удерживать Заказ в соответствии со статьёй 712 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

53.3. Если Пользователь не получил и не оплатил Заказ в течение срока, указанного в пункте 53 настоящего Договора, либо до истечения этого срока заявил об отказе от получения Заказа (в том числе отказался от Заказа в пункте выдачи), Заказ переходит в собственность Компании в качестве отступного в соответствии со статьёй 369 Гражданского кодекса Республики Казахстан в счёт погашения Задолженности. С момента такого перехода Задолженность Пользователя по данному Заказу считается погашенной в полном объёме, и Компания вправе распорядиться Заказом по своему усмотрению, в том числе реализовать, использовать или утилизировать его. Аццептуя настоящий Договор, Пользователь выражает согласие на предоставление отступного на условиях настоящего пункта.

53.4. В течение срока хранения, указанного в пункте 53 настоящего Договора, Компания извещает Пользователя о поступлении Заказа в пункт выдачи и о необходимости его получения посредством push-уведомлений в мобильном приложении, SMS-сообщений и (или) автоматических телефонных звонков (автообзвона) на номер телефона, указанный Пользователем, а также иными доступными способами связи. Не позднее чем за 3 (три) календарных дня до истечения срока хранения Компания дополнительно направляет Пользователю напоминание о необходимости получить Заказ и о последствиях его неполучения, предусмотренных подпунктом 53.3 настоящего Договора. Извещение считается надлежащим с момента его направления на контактные данные, указанные Пользователем. Неполучение Пользователем извещений по причинам, зависящим от Пользователя (в том числе из-за неверно указанных или неактуальных контактных данных, отключённых уведомлений, недоступности абонента или неприятия звонка), не продлевает срок хранения и не препятствует применению подпункта 53.3 настоящего Договора.

53.5. Положения подпунктов 53.1–53.4 настоящего Договора не применяются к Заказам, в отношении которых не завершено таможенное оформление: к таким Заказам применяется пункт 38 настоящего Договора.

54. Компания не осуществляет обратную отправку (форвардинг) Заказов отправителю, Продавцу или на территорию страны отправления ни до, ни после их отправки со Склада, включая случаи отказа Пользователя от Услуг, несогласия с весом или стоимостью, а также отказа адресата от получения, отсутствия адресата по указанному адресу, нечитабельности адреса или иных причин, препятствующих вручению. Заказ, не полученный адресатом, хранится и обрабатывается в порядке, установленном пунктом 53 и подпунктами 53.1–53.5 настоящего Договора.

55. Таможенное оформление Заказов осуществляется в соответствии с таможенным законодательством Евразийского экономического союза и Республики Казахстан. В рамках подпункта 12.5 настоящего Договора Компания организует таможенное оформление Заказов, в том числе с привлечением таможенного представителя, на основании сведений и документов, предоставленных Пользователем. Таможенные платежи и налоги в стоимость Услуг не входят и уплачиваются Пользователем в соответствии с пунктами 37 и 38 настоящего Договора.

56. Компания осуществляет таможенное оформление Заказа исключительно на основании согласия и поручения Пользователя. Такое согласие и поручение считаются предоставленными Пользователем посредством акцепта настоящего Договора и предоставления Сведений о Заказе в порядке, предусмотренном пунктом 32 настоящего

Договора, либо иным способом, размещённым на сайте и (или) в мобильном приложении Компании. Пользователь несёт ответственность за достоверность, полноту и своевременность предоставленных сведений и документов. В отношении Заказов, подлежащих таможенному декларированию с уплатой таможенных платежей и налогов, Компания организует таможенное оформление после исполнения Пользователем обязанностей и оплаты услуги, предусмотренных подпунктами 38.1 и 38.2 настоящего Договора. При отсутствии согласия и поручения Пользователя, в том числе при непредоставлении Пользователем сведений и документов, необходимых для таможенного оформления, Компания не осуществляет таможенное оформление Заказа и не несёт ответственности за последствия, связанные с невозможностью выдачи такого Заказа Пользователю; к такому Заказу применяется подпункт 38.4 настоящего Договора.

57. Компания не несёт ответственности за: последствия недостоверности, неполноты или несвоевременности сведений и документов, предоставленных Пользователем, в том числе заявленной им стоимости и описания Товара; решения и действия таможенных органов, в том числе при классификации товаров, определении таможенной стоимости, проведении досмотра, задержании товаров и отказе в их выпуске; начисление таможенных платежей, налогов, пеней и штрафов, возникших вследствие действий или бездействия Пользователя.

Порядок получения Заказа Пользователем

58. Получение Заказа в пункте выдачи осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 51 настоящего Договора, при курьерской доставке — в порядке, предусмотренном пунктами 49 и 50 настоящего Договора. В случаях, когда Компания запрашивает документ, удостоверяющий личность, он предъявляется в соответствии с пунктом 59 настоящего Договора.

59. Документ, удостоверяющий личность, предъявляется получателем в оригинале либо в форме цифрового документа, отображаемого посредством сервиса цифровых документов (в том числе через мобильное приложение eGov Mobile или иные приложения, интегрированные с указанным сервисом), в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Представитель получателя дополнительно предъявляет оригинал доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Копии документов, в том числе нотариально засвидетельствованные, а также фотографии и скриншоты документов основанием для выдачи Заказа не являются. Компания не осуществляет сбор и хранение копий документов, удостоверяющих личность, на бумажном носителе.

60. Ответственность Компании за утрату и повреждение Заказа, порядок предъявления и рассмотрения претензий, а также порядок выплаты компенсации определяются Главой 10 настоящего Договора.

61. В случае несоответствия данных, содержащихся в документе, удостоверяющем личность Получателя, данным Получателя, указанным в Заказе, либо при наличии у Компании обоснованных сомнений в правомерности получения Заказа лицом, предъявившим QR-код, штрих-код и/или трек-номер, Компания вправе отказать в выдаче Заказа до устранения такого несоответствия и/или до предоставления Получателем дополнительных подтверждающих документов. Компания не несёт ответственности за задержку выдачи Заказа, возникшую по основаниям, указанным в настоящем пункте. Течение срока хранения, установленного пунктом 53 настоящего Договора, приостанавливается со дня отказа в выдаче Заказа по

основаниям, указанным в настоящем пункте, до дня устранения несоответствия и (или) предоставления Получателем подтверждающих документов.

ГЛАВА 8. ФОРС-МАЖОР. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ. ТОВАРНЫЕ ЗНАКИ И ПРАВА ТРЕТЬИХ ЛИЦ

Форс-мажор

62. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, включая, но не ограничиваясь: стихийные бедствия; военные действия, введение чрезвычайного или военного положения; эпидемии и пандемии; забастовки; аварии на транспорте; акты органов государственной власти Республики Казахстан, Китайской Народной Республики или иных государств, в том числе введение, изменение или отмена таможенного, валютного, санкционного или иного регулирования, влияющего на возможность оказания Услуг; сбои в работе международных платёжных систем, авиаперевозчиков, почтовых и таможенных служб, не зависящие от Компании.

63. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств вследствие форс-мажорных обстоятельств, обязана известить другую Сторону о наступлении и предполагаемом сроке действия таких обстоятельств в разумный срок доступным способом связи. Компания вправе разместить соответствующее уведомление на сайте и (или) в мобильном приложении, что считается надлежащим извещением всех Пользователей. На период действия форс-мажорных обстоятельств сроки исполнения обязательств по настоящему Договору продлеваются соразмерно времени действия таких обстоятельств, а Компания освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вызванное такими обстоятельствами.

Ограничение ответственности

64. Компания не несёт ответственности перед Пользователем за упущенную выгоду, косвенные убытки, репутационный вред либо иные аналогичные убытки, возникшие в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Компанией обязательств по настоящему Договору. Ответственность Компании ограничивается размерами, прямо предусмотренными настоящим Договором. Положения настоящего пункта применяются, если иное не предусмотрено императивными нормами законодательства Республики Казахстан, в том числе законодательства о защите прав потребителей.

Товарные знаки, подлинность товара и права третьих лиц

65. Компания не является стороной договора купли-продажи, заключаемого между Пользователем и Продавцом, и не участвует в выборе Продавца или Товара. Компания не проверяет и не гарантирует подлинность, соответствие оригиналу, легальность происхождения Товара, а также его соответствие требованиям законодательства Республики Казахстан и иных государств об охране товарных знаков и иных объектов интеллектуальной собственности. Пользователь самостоятельно оценивает надёжность Продавца и легальность приобретаемого Товара и несёт все риски и неблагоприятные последствия, связанные с приобретением и ввозом контрафактных, поддельных товаров либо товаров, ввоз или оборот которых ограничен либо запрещён законодательством Республики Казахстан.

Заверения в отношении санкционных и экспортных ограничений

66. Пользователь заверяет и гарантирует, что заказываемые и ввозимые с использованием Услуг Компании товары, а равно сам Пользователь, не являются объектом международных санкций либо экспортных ограничений, применимых к Пользователю, стране происхождения товара или стране назначения, и что использование Услуг Компании не направлено на обход таких ограничений. Компания вправе отказать в оказании Услуг либо приостановить их оказание при наличии у неё обоснованных подозрений в нарушении Пользователем данного заверения, без обязанности возмещения Пользователю каких-либо убытков, связанных с таким отказом или приостановлением.

ГЛАВА 9. ДОКУМЕНТЫ, НА ОСНОВЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ВОЗВРАТ ЗАЧИСЛЕННЫХ НА СЧЁТ ДЕНЕГ

67. Возврат денежных средств, уплаченных Пользователем за Услуги, производится в следующем порядке:

67.1. Если оплата Услуг была произведена Пользователем банковской картой в мобильном приложении и (или) на сайте Компании в соответствии с Главой 6 настоящего Договора — возврат денежных средств производится Компанией на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата на основании заявления.

67.2. Если оплата Услуг была произведена Пользователем в пункте выдачи посредством QR-кода в соответствии с пунктом 42 настоящего Договора — возврат денежных средств производится Компанией на банковский счёт (банковскую карту), с которого была произведена оплата, на основании заявления Пользователя, поданного через мобильное приложение, сайт Компании или по адресу электронной почты help@tezber.kz, с указанием номера Заказа, даты и суммы платежа.

67.3. Если оплата Услуг была произведена юридическим лицом безналичным путём на основании счёта на оплату в соответствии с пунктом 42 настоящего Договора — возврат денежных средств производится на банковский счёт, с которого поступила оплата, на основании письменного заявления, подписанного уполномоченным лицом.

67.4. Если оплата Услуг была произведена средствами Кошелька — сумма возврата возвращается на Кошелёк, с которого была произведена оплата, и может быть использована или выведена Пользователем в соответствии с пунктом 68 настоящего Договора.

67.5. Возврат денежных средств в случаях, предусмотренных подпунктами 67.1–67.4 настоящего Договора, производится Компанией в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения заявления Пользователя. Срок зачисления денежных средств на банковскую карту или банковский счёт Пользователя зависит от банка Пользователя и платёжных организаций.

68. На Счёте Пользователя могут учитываться денежные средства Пользователя (далее — Кошелёк) и бонусные баллы (далее — Бонусы), в следующем порядке:

68.1. Кошелёк пополняется исключительно Пользователем способами, предусмотренными пунктом 42 настоящего Договора. Денежные средства на Кошельке являются предварительной оплатой (авансом) Услуг Компании, не являются вкладом (депозитом) или электронными деньгами, и проценты на них не начисляются. Средства

Кошелек используются Пользователем для оплаты Услуг либо выводятся в порядке, предусмотренном подпунктом 68.2 настоящего Договора. Компания самостоятельно начисляет Пользователю только Бонусы в соответствии с подпунктами 68.3 и 68.4 настоящего Договора.

68.2. Вывод денежных средств допускается только с Кошелька. Вывод производится на основании заявления Пользователя, поданного через личный кабинет или по адресу электронной почты help@tezber.kz, на банковскую карту или банковский счёт, принадлежащие Пользователю. В связи с требованиями банков и платёжных организаций срок зачисления средств составляет от 3 (трёх) рабочих дней со дня подачи заявления и зависит от банка Пользователя. Компания не несёт ответственности за увеличение срока зачисления, вызванное действиями банков и платёжных организаций.

68.3. Бонусы не являются денежными средствами, не подлежат выводу, обмену на денежные средства и передаче другим Пользователям и могут быть использованы исключительно для оплаты Услуг по доставке последующих Заказов. Порядок начисления, размер и срок действия Бонусов определяются правилами бонусной программы, размещёнными на Сайте и (или) в Приложении.

68.4. Сумма возврата или компенсации, причитающаяся Пользователю по настоящему Договору, может быть с согласия Пользователя зачислена в виде Бонусов вместо возврата денежных средств в порядке пункта 67 настоящего Договора. Согласие может быть выражено Пользователем в личном кабинете, устно по телефону или сообщением в мессенджере WhatsApp и фиксируется Компанией (запись разговора, сохранение переписки) и является достаточным подтверждением волеизъявления Пользователя. Компенсации, предоставляемые Компанией добровольно сверх её обязательств по Договору, могут зачисляться в виде Бонусов по усмотрению Компании. Зачисленные Бонусы используются в соответствии с подпунктом 68.3 настоящего Договора.

ГЛАВА 10. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ И ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА

69. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Компанией либо её партнёрами обязательств по предоставлению Услуг, Пользователь имеет право подать письменную претензию (жалобу, требование), включая требование о возмещении фактического ущерба в случае утери Заказа.

70. По истечении 30 (тридцати) календарных дней с момента последнего обновления статуса отслеживания Пользователь вправе обратиться с претензией о возможной утрате Заказа. Указанный срок обусловлен спецификой международной логистики и необходимостью учёта временных задержек. Установленный настоящим пунктом порядок не ограничивает права Пользователя, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

71. Если для рассмотрения претензии необходимо получение сведений от партнёров Компании за пределами Республики Казахстан (в том числе по Заказам, утраченным при международной перевозке), Компания в течение 10 (десяти) календарных дней со дня регистрации претензии направляет Пользователю ответ с указанием результатов проверки на дату ответа и необходимости дополнительной проверки, а окончательный ответ — не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации претензии.

72. Претензия подлежит обязательной регистрации. К претензии прилагаются имеющиеся у Пользователя документы, подтверждающие факт приобретения Товара, его

наименование и стоимость, а также принадлежность Заказа Пользователю, в том числе одно или несколько из следующих:

- договор, счёт или иной документ, подтверждающий покупку Товара у Продавца;
- скриншот страницы заказа у Продавца с наименованием и ценой Товара, трек-номером и статусом заказа;
- чек, квитанция, выписка или иной документ об оплате Товара;
- трек-номер Заказа, зарегистрированный в системе внутреннего учёта Компании;
- при повреждении Заказа — акт осмотра, составленный в соответствии с пунктом 84 настоящего Договора, и фотографии Заказа.

Компания вправе запросить дополнительные документы, если представленных документов недостаточно для подтверждения факта и стоимости приобретения Товара.

73. Письменное требование должно содержать: сведения из документа, удостоверяющего личность; суть претензии; контактный номер телефона; иные сведения, предусмотренные формой заявления.

74. Компания рассматривает претензию и направляет Пользователю письменный ответ (в том числе в электронной форме через личный кабинет или по адресу электронной почты, указанному Пользователем). В общем случае претензия рассматривается в течение 10 (десяти) календарных дней со дня её регистрации. Если для проверки требуется получение сведений от иностранных партнёров Компании, применяются специальный порядок и срок, предусмотренные пунктом 71 настоящего Договора.

75. В случае, если претензия не будет удовлетворена, Пользователь имеет право обратиться в суд.

Ответственность Компании за утрату или повреждение посылки

76. Период ответственности Компании за Заказ начинается с момента его приёма на Склад, расположенный в Китайской Народной Республике или иной стране отправления, в порядке, установленном пунктами 52 и 78 настоящего Договора, и заканчивается в момент вручения Заказа Пользователю либо его доверенному лицу. Указанный период включает нахождение Заказа на Складе, его международную перевозку, таможенное оформление, приёмку и сортировку груза в СЦ, а также перевозку, хранение и выдачу Заказа на территории Республики Казахстан, независимо от того, осуществляются ли указанные этапы Компанией самостоятельно или с привлечением перевозчиков, таможенных представителей и иных партнёров Компании. В течение указанного периода Компания несёт ответственность за утрату Заказа в соответствии с пунктами 79 и 80 настоящего Договора, а за повреждение Товара — исключительно в случаях, предусмотренных пунктом 85.1 настоящего Договора, с учётом пунктов 19, 22, 23 и 85.2 настоящего Договора. Указанное не распространяется на случаи, предусмотренные пунктами 57, 62 и 77 настоящего Договора. До момента приёма Заказа на Склад, в том числе в период его доставки до Склада Продавцом, курьерскими, почтовыми службами или иными лицами, Компания не несёт ответственности за Заказ.

77. Компания не несёт ответственности за утрату, повреждение, изъятие или уничтожение Заказа в результате действий таможенных или иных уполномоченных государственных органов, в том числе при проведении досмотра, задержании или изъятии Заказа, если такие последствия не вызваны виновными действиями Компании.

78. Дата, время и место сканирования Заказа при его приёме на Склад в соответствии с пунктом 52 настоящего Договора, зафиксированные в системе внутреннего учёта Компании, являются подтверждением момента начала периода ответственности Компании за Заказ.

79. В случае утери принятой посылки, произошедшей по вине Компании, Компания возмещает Пользователю стоимость утраченного Заказа в размере документально подтверждённой стоимости Товара, но в любом случае не более 125 000 (ста двадцати пяти тысяч) тенге за один Заказ. Выплата компенсации производится при условии предоставления Пользователем документов, предусмотренных пунктом 72 настоящего Договора, подтверждающих факт и стоимость приобретения Товара.

Если Пользователь не предоставляет документы, предусмотренные пунктом 72 настоящего Договора, либо иным образом не подтверждает факт и стоимость приобретения Товара, Компания освобождается от обязанности выплаты какой-либо компенсации за утрату такого Заказа.

79.1. В случае обнаружения Заказа после выплаты Пользователю компенсации в порядке пункта 79 настоящего Договора, Заказ передаётся Пользователю при условии возврата им Компании ранее выплаченной суммы компенсации в полном объёме. До возврата суммы компенсации Компания вправе удерживать Заказ.

80. Если стоимость, заявленная Пользователем в претензии о возмещении ущерба, превышает стоимость, указанную этим же Пользователем в Сведениях о Заказе в соответствии с пунктом 32 настоящего Договора, для расчёта компенсации применяется меньшая из указанных величин. Компания не несёт ответственности за расхождение между стоимостью, указанной в Сведениях о Заказе, и стоимостью, заявленной впоследствии в претензии.

81. Компания не несёт ответственности за утрату или повреждение наличных денежных средств, драгоценных металлов и камней, ювелирных изделий, часов, произведений искусства, антиквариата, предметов коллекционирования, ценных бумаг и документов, а также иных товаров повышенной ценности, если их пересылка не была предварительно письменно согласована с Компанией на особых условиях. Пересылка таких товаров через Компанию без предварительного письменного согласования осуществляется исключительно на риск Пользователя, и Пользователь не вправе предъявлять Компании претензии об их утрате или повреждении.

82. Компания не является страховой организацией, не осуществляет страховую деятельность и не выдаёт страховые полисы. Ограничения ответственности, установленные настоящей Главой, не являются страхованием груза и не заменяют его. Пользователю, заинтересованному в защите на случай утраты или повреждения дорогостоящего Заказа сверх пределов, установленных настоящим Договором, рекомендуется самостоятельно заключить договор страхования груза с лицензированной страховой организацией.

83. В случае частичного или незначительного повреждения Заказа, произошедшего по вине Компании, Компания вправе, по своему усмотрению, ограничить размер компенсации 20% от стоимости Товара, определённой в порядке, установленном абзацем первым пункта 79 настоящего Договора, но в любом случае не более 25 000 (двадцати пяти тысяч) тенге за один Заказ. Требования о предоставлении документов, предусмотренные пунктами 72 и 79 настоящего Договора, применяются в равной степени к случаям частичного или незначительного повреждения Заказа. Определение характера и степени повреждения Заказа (частичное или незначительное повреждение либо полная утрата потребительских свойств)

производится на основании акта осмотра Заказа, фотофиксации и иных объективных обстоятельств с учётом фактического влияния повреждения на возможность использования Товара по назначению. При несогласии Пользователя с такой оценкой спор разрешается в порядке, предусмотренном настоящим Договором и законодательством Республики Казахстан.

84. Пользователь (получатель) обязан проверить целостность упаковки и Заказа непосредственно при получении: в пункте выдачи (ПВЗ) — до момента ухода из ПВЗ, при курьерской доставке — в присутствии курьера до подписания документа о получении в соответствии с пунктами 49 и 50 настоящего Договора. В случае обнаружения повреждения Заказа получатель обязан незамедлительно зафиксировать данный факт совместно с сотрудником Компании или курьером путём составления акта осмотра Заказа (в том числе в электронной форме с фотофиксацией). Если повреждение Заказа не было зафиксировано в акте осмотра при его получении (в том числе если повреждение не могло быть обнаружено при внешнем осмотре упаковки), Компания вправе отказать в удовлетворении требований Пользователя, если Пользователь не докажет, что повреждение возникло в период ответственности Компании.

85. Ответственность Компании за повреждение Товара определяется в следующем порядке:

85.1. Компания несёт ответственность за повреждение Товара, произошедшее в период, указанный в пункте 76 настоящего Договора, если повреждение вызвано действиями (бездействием) Компании или привлечённых ею лиц при обработке, хранении, перевозке и выдаче Заказа, в том числе нарушением правил обращения с отправлениями, несанкционированным вскрытием, намоканием, механическим воздействием, превышающим обычные условия перевозки. Компенсация выплачивается в порядке и пределах, предусмотренных пунктами 79, 80 и 83 настоящего Договора.

85.2. Компания не несёт ответственности за повреждение Товара, вызванное ненадлежащей упаковкой Продавца или естественными свойствами Товара. Если повреждение вызвано как ненадлежащей упаковкой, так и действиями (бездействием) Компании, размер компенсации уменьшается соразмерно степени вины Компании.

85.3. При определении причины повреждения учитываются: фото- и видеоматериалы и данные системы внутреннего учёта Компании о состоянии и весе Заказа при приёме на Склад, в СЦ и при выдаче; акт осмотра, составленный в соответствии с пунктом 84 настоящего Договора; состояние внешней упаковки при выдаче; соответствие упаковки требованиям пункта 19 настоящего Договора; характер повреждений. Повреждение содержимого при отсутствии зафиксированных в акте осмотра следов внешнего воздействия на упаковку может свидетельствовать о ненадлежащей внутренней упаковке Товара.

86. В случае привлечения Компании Пользователем за отдельную плату для организации международного розыска утраченного Заказа за пределами Республики Казахстан, Пользователь обязан оформить и предоставить Компании (или её партнёру) нотариально удостоверенную доверенность с апостилем, предоставляющую необходимые полномочия для проведения такого розыска. Отказ Пользователя от оформления такой доверенности либо непредоставление её в разумный срок, указанный Компанией, освобождает Компанию от ответственности за результаты либо отсутствие результатов розыска.

ГЛАВА 11. САЙТЫ, ПРОДУКТЫ И РЕКЛАМА ТРЕТЬИХ ЛИЦ

87. Веб-сайт Компании и/или мобильное приложение может содержать ссылки или гиперссылки на другие сайты, статьи, фото, картинки, продукты, графические картинки, звуковые и видео, информацию, программы и так далее, которые размещены или принадлежат Третьим лицам (далее — материалы Третьих Лиц).

88. Компания не является представителем и не имеет какого-либо отношения к указанным Третьим лицам. Компания не обязана проверять целостность, правдивость и подлинность размещённых материалов и не несёт ответственности за материалы Третьих Лиц на сайте и/или мобильном приложении.

89. Компания не несёт ответственности за предлагаемые или предоставленные услуги Третьими Лицами через сайт/мобильное приложение Компании.

ГЛАВА 12. ЗАВЕРШЕНИЕ ИЛИ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

90. Компания имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае, если Пользователь:

90.1. распространяет заведомо ложную информацию о Компании или её Услугах с целью причинения вреда деловой репутации Компании. Не является основанием для расторжения Договора добросовестное выражение Пользователем своего мнения об Услугах, в том числе размещение отзывов (включая отрицательные), обращение к Компании с претензиями и жалобами, а также обращение в уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей, суд и иные государственные органы;

90.2. предоставляет Компании заведомо ложные, недостоверные сведения и/или документы с целью введения Компании в заблуждение, получения незаконной выгоды, уклонения от оплаты Услуг либо иного обмана Компании;

90.3. допускает по отношению к сотрудникам Компании, её партнёрам либо их представителям грубое, оскорбительное, унижающее честь и достоинство поведение, использует нецензурную лексику, а равно высказывает угрозы жизни, здоровью, имуществу либо деловой репутации указанных лиц — в переписке, по телефону, при личном обращении в офис или пункт выдачи, либо иным способом коммуникации с Компанией.

В случае расторжения Договора по основаниям, предусмотренным настоящим пунктом, все Бонусы Пользователя аннулируются, а средства Кошелька возвращаются Пользователю в порядке подпункта 68.2 настоящего Договора, а Компания вправе отказать такому Пользователю в дальнейшем заключении Договора и оказании Услуг.

Компания вправе фиксировать и сохранять доказательства обстоятельств, указанных в подпунктах 90.1–90.3 настоящего пункта (записи телефонных разговоров, переписку, материалы видеонаблюдения), и использовать их при рассмотрении споров, а также обратиться в правоохранительные органы и/или суд за защитой своих прав, деловой репутации и законных интересов, включая взыскание с Пользователя причинённого ущерба, включая репутационный вред, в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

ГЛАВА 13. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

91. Регистрация и использование Услуг несовершеннолетними. Лица, не достигшие четырнадцати лет, не вправе самостоятельно регистрироваться на сайте и (или) в мобильном приложении Компании, открывать Счёт и пользоваться Услугами Компании. Регистрация и использование Услуг в интересах таких лиц осуществляется исключительно их законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами, попечителями) от собственного имени.

92. Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет вправе самостоятельно зарегистрироваться на сайте и (или) в мобильном приложении Компании, открыть Счёт и совершать сделки в рамках настоящего Договора при наличии согласия одного из родителей, усыновителей, опекуна или попечителя (далее — законный представитель). В случаях, когда в соответствии с законодательством Республики Казахстан несовершеннолетний вправе самостоятельно распоряжаться соответствующими доходами (заработком, стипендией или иными доходами) и совершать такую сделку без согласия законного представителя, получение такого согласия не требуется. В иных случаях Компания вправе запросить документальное подтверждение согласия законного представителя.

93. При выявлении факта регистрации и/или использования Услуг лицом в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет без согласия законного представителя, а также лицом младше четырнадцати лет — Компания вправе приостановить или ограничить оказание Услуг такому лицу до момента предоставления соответствующего согласия либо подтверждения полномочий законного представителя.

94. Ответственность. Несовершеннолетний в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет несёт ответственность по сделкам, совершённым им в рамках настоящего Договора, в случаях и пределах, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. Законный представитель несёт ответственность по обязательствам несовершеннолетнего только в случаях и пределах, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

95. Получение Заказа несовершеннолетним. Заказ, оформленный на имя лица младше восемнадцати лет, выдаётся в порядке, предусмотренном Главой 7 настоящего Договора (по QR-коду, штрих-коду и/или трек-номеру), при этом Компания вправе, по своему усмотрению, дополнительно запросить у получателя документ, удостоверяющий личность, и/или документ, подтверждающий полномочия законного представителя (в случае получения Заказа законным представителем вместо несовершеннолетнего).

ГЛАВА 14. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

96. Настоящий Договор регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

97. Все споры и разногласия, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, Стороны разрешают путём переговоров. При недостижении согласия спор разрешается в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Казахстан, если иное императивно не установлено законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей.

98. Настоящий Договор изложен на русском языке. В случае перевода Договора на казахский, английский, китайский или иные языки, при наличии расхождений между текстами приоритет имеет текст на русском языке.

РЕКВИЗИТЫ КОМПАНИИ

Полное наименование: Товарищество с ограниченной ответственностью «TEZBER Company»

БИН: 220840049630

Юридический адрес: 050000, город Алматы, Бостандыкский район, пр. Абая, д. 164, корпус 5

Контакты: help@tezber.kz