

«Вивус» Микроқаржы ұйымы» ЖШС
жалғыз Қатысушының 2026 жылғы
 («12» наурыздағы № 12032026 Шешімімен)
БЕКІТІЛДІ



Кәсіпкерлік қызметке байланысты мәселелер бойынша консультациялық қызметтер көрсету қағидалары

1. Жалпы қағидалар

1.1. Осы консультациялық қызметтер көрсету Қағидалары (бұдан әрі — Қағидалар) Орындаушы — "Вивус "Микроқаржы ұйымы" ЖШС — Орындаушының (бұдан әрі-Тапсырыс беруші) қызметтерін пайдалануға дайын екендігін білдірген кез келген тұлғаға кәсіпкерлік қызметке байланысты мәселелер бойынша консультациялық қызметтер көрсету тәртібін айқындайды.

1.2. Қағидалар консультациялық қызметтер алуға арналған Өтініштің (бұдан әрі - Өтініш) ажырамас бөлігі болып табылады. Қағидалар қызмет көрсету шарттың (бұдан әрі – Қызметтер) жасасуға арналған оферта болып табылмайды. Ережеде шарттар, қызмет көрсету тәртібі және қызметке ақы төлеу тәртібі бар.

1.3. Осы Ереже Орындаушының сайтында мына мекенжай бойынша орналастырылған: <https://www.vivus.kz>

1.4. Қызмет деп Тапсырыс берушіге оның кәсіпкерлік қызметіне байланысты мәселелер бойынша кеңес беру түсініледі. Консультациялар жазбаша нысанда электрондық пошта арқылы мына мекенжай бойынша ұсынылады: consult@vivus.kz аталған консультация Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына, сондай-ақ құқық қолдану практикасына (оның ішінде сот практикасына) негізделеді, оларды орындаушы талдайды, жинақтайды және Тапсырыс берушіге жауап түрінде береді.

2. Қызмет көрсету мерзімі

2.1. Қызмет көрсету мерзімі жұмыс күндерімен есептеледі және Тапсырыс берушінің мәселесі Орындаушының электрондық пошта мекенжайына келіп түскен күннен бастап есептеледі consult@vivus.kz

УТВЕРЖДЕНО
Решением единственного участника
Товарищества с ограниченной ответственностью
«Микрофинансовая организация «Вивус»»
(решение №12032026 от «12» марта 2026 г.)



Правила оказания консультационных услуг по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания консультационных услуг (далее — Правила) определяют порядок оказания консультационных услуг по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью, Исполнителем — ТОО «Микрофинансовая организация «Вивус» — любому лицу, выразившему готовность воспользоваться услугами Исполнителя (далее — Заказчик).

1.2. Правила являются неотъемлемой частью Заявления на получение консультационных услуг (далее - Заявление). Правила не являются офертой на заключение договора оказания услуг (далее – Услуги). Правила содержат условия, порядок предоставления и порядок оплаты Услуги.

1.3. Настоящие Правила размещены на сайте Исполнителя по адресу: <https://www.vivus.kz>

1.4. Под Услугой понимается предоставление Заказчику консультации по вопросам, связанным с его предпринимательской деятельностью. Консультации предоставляются в письменной форме посредством электронной почты по адресу: consult@vivus.kz Указанная консультация основывается на нормах законодательства Республики Казахстан, а также правоприменительной практике (в том числе судебной практике), которые Исполнитель анализирует, обобщает и предоставляет Заказчику в виде ответа.

2. Срок оказания Услуг

2.1. Срок оказания Услуги исчисляется в рабочих днях и рассчитывается со дня поступления вопроса Заказчика на электронный почтовый адрес Исполнителя consult@vivus.kz

2.2. Шарт 21 күнтізбелік күн мерзіміне жасалады.

2.3. Шарттың қолданылу мерзімі ішінде Тапсырыс беруші қызмет көрсету үшін Орындаушыға (сұрақтармен) шарт жасасу сәтінде Тапсырыс беруші таңдаған тарифке сәйкес келетін бірнеше рет жүгінуге құқылы. Бұл ретте Орындаушы Тапсырыс берушінің соңғы өтінішін Шарттың қолданылу мерзімі аяқталғанға дейін 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірмей қабылдауы мүмкін. Тарифтер Шартқа қосымшада көрсетіледі.

3. Тараптардың құқықтары мен міндеттері

3.1. Тапсырыс беруші міндеттенеді:

- 1) Орындаушыға қызмет көрсету мақсатында сұратылатын құжаттар мен ақпаратты ұсыну;
- 2) таңдалған тарифтік жоспарда көзделген мөлшерде, тәртіппен және мерзімдерде Орындаушының қызметтеріне ақы төлеуді жүргізу;
- 3) таңдалған тариф үшін белгіленген лимиттерді сақтау (сұраулар саны);
- 4) Орындаушыдан алынған ақпаратты Орындаушыға залал келтіруге әкеп соқтыратын немесе оның мүдделеріне өзге де жолмен зиян келтіретін тәсілдермен, соның ішінде, бірақ онымен шектелмей пайдаланбау:
 - материалдарды үшінші тұлғаларға қайталамау немесе сатпау;
 - материалдарды ашық қол жетімділікке орналастырмау;
 - Орындаушының авторлық белгілерін жоймау.

2.2. Договор заключается на срок 21 календарный день.

2.3. В течение срока действия Договора Заказчик вправе обращаться к Исполнителю за оказанием Услуги (с вопросами) количество раз, соответствующее выбранному Заказчиком Тарифу на момент заключения Договора. При этом последнее обращение Заказчика может быть принято Исполнителем не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до окончания срока действия Договора. Тарифы указываются в Приложении к Договору.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Заказчик обязуется:

- 1) предоставлять Исполнителю документы и информацию, запрашиваемые им в целях оказания Услуг;
- 2) произвести оплату Услуг Исполнителя в полном объеме, в размере, порядке и сроки, предусмотренные выбранным Тарифным планом;
- 3) соблюдать лимиты, установленные для выбранного Тарифа (количество Запросов);
- 4) не использовать информацию, полученную от Исполнителя, способами, которые могут привести к нанесению убытков Исполнителю или иным образом причинить ущерб его интересам, включая, но не ограничиваясь следующим:
 - не тиражировать и не продавать материалы третьим лицам;
 - не размещать материалы в открытом доступе;
 - не удалять авторские отметки Исполнителя.

3.2. Орындаушы міндеттенеді:

- 1) сапалы, толық көлемде және шартта белгіленген мерзімде қызмет көрсету;
- 2) Шарттың талаптарын, сондай-ақ Тапсырыс беруші туралы ақпаратты үшінші тұлғаларға жария етпеу;
- 3) қызмет көрсету кезінде Тапсырыс берушінің мүдделерін ғана басшылыққа алуға және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарын сақтауға міндетті.

3.3. Тапсырыс беруші құқылы:

- 1) Орындаушыдан қызмет көрсетуге байланысты кез келген ақпаратты алуға;
- 2) Орындаушыдан осы Қағидалардың 1.4-тармақта көрсетілген консультациялық қызметтерді алу;
- 3) Алынған материалдарды өз бизнесі шеңберінде жеке қажеттіліктер үшін пайдалану;
- 4) өз таңдауы бойынша көрсетілген қызметтерде кемшіліктер анықталған жағдайда талап ету:
 - көрсетілген қызметтегі кемшіліктерді өтеусіз жою;
 - немесе төленген қаражатты қайтару үшін Орындаушыға жүгіну;
 - Шарттың қолданылу мерзімі ішінде қызметтен бас тарту.

3.2. Исполнитель обязуется:

- 1) качественно, в полном объеме и в сроки, установленные Договором, оказывать Услуги;
- 2) Неразглашение третьим лицам условий договора, а также информации о Заказчике;
- 3) при оказании услуг руководствоваться исключительно интересами Заказчика и соблюдать требования действующего законодательства Республики Казахстан.

3.3. Заказчик вправе:

- 1) получать от Исполнителя любую информацию, связанную с оказанием услуг;
- 2) получать от Исполнителя консультационные услуги, указанные в п. 1.4. настоящих Правил;
- 3) Использовать полученные материалы для личных нужд в рамках своего бизнеса;
- 4) при обнаружении недостатков в оказанных Услугах по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков в оказанной Услуге;
 - или обращения к Исполнителю за возвратом уплаченных средств;
 - отказаться от Услуги в течение срока действия договора.

3.4. Орындаушы құқылы:

- 1) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын, шарттың нақты талаптарын негізге ала отырып және Тапсырыс берушінің заңды мүдделерін ескере отырып, қызметтер көрсетудің нысандары мен әдістерін дербес айқындау;
- 2) Орындаушы Тапсырыс берушіден осы Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындау үшін қажетті барлық ақпаратты алуға құқылы;
- 3) Тапсырыс беруші осы Шарттың 3.1-тармағына сәйкес оларды төлеу жөніндегі міндеттемелерді орындамаған жағдайда, Орындаушы осы шарт бойынша консультациялық қызметтер көрсетуді тоқтата тұруға құқылы;
- 4) қызметтің қолданылу мерзімі өткеннен кейін келіп түскен сұрақтарға жауап бермеуге (1.3-тармақ);
- 5) Тапсырыс берушіні алдын ала хабардар ете отырып, таңдалған тарифтен тыс сұрақтарға жауап бермеуге;
- 6) Тапсырыс берушіден қызмет көрсету үшін қажетті толық және шынайы ақпаратты ұсынуды талап етуге міндетті;
- 7) егер Тапсырыс берушінің мәселелері заңсыз қызметке қатысты болса немесе Қазақстан Республикасының заңнамасын бұзуға бағытталған болса, Қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы.

4. Қызмет көрсету тәртібі

4.1. Тапсырыс беруші осы Шарт шеңберінде көрсетілетін қызметтерді алу үшін Орындаушыға Шартта көрсетілген электрондық пошта мекенжайына (бұдан әрі — Сұрақ) жүгінеді.

4.2. Мәселені ресімдеуге қойылатын талаптар келесідей:

- Хаттың тақырыбында: "тариф бойынша сұрақ [тариф атауы]" болуы керек.
- Сұрақтың мәтіні анық және нақты, түсініксіз түсіндірілмеуі керек.
- Оңай жауап алу үшін әр түрлі сұрақтарды нөмірленген тізіммен бөлу ұсынылады.
- Қажет болған жағдайда хатқа сұраққа қатысты файлдар (құжаттар, сканерлер, скриншоттар) қоса берілуі мүмкін.

4.3. Жауап беру мерзімін есептеу:

- Жауап беру мерзімі Орындаушы сұрақты алған күннен кейінгі жұмыс күнінен бастап есептеледі.
- Егер мәселе Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес демалыс немесе мереке күні келіп түссе, мерзімді есептеу келесі жұмыс күнінен басталады.

4.4. Жауап беру мерзімін ұзарту:

3.4. Исполнитель вправе:

- 1) самостоятельно определять формы и методы оказания Услуг, исходя из требований законодательства Республики Казахстан, конкретных условий договора и с учетом законных интересов Заказчика;
- 2) Исполнитель имеет право получать от Заказчика всю информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по настоящему Договору;
- 3) Исполнитель вправе приостановить оказание консультационных услуг по настоящему договору в случае неисполнения Заказчиком обязательств по их оплате в соответствии с п.3.1 настоящего договора;
- 4) не отвечать на вопросы, поступившие после истечения срока действия услуги (п. 1.3).
- 5) не отвечать на вопросы, выходящие за рамки выбранного Тарифа, с предварительным уведомлением Заказчика;
- 6) требовать от Заказчика предоставления полной и достоверной информации, необходимой для оказания услуг.
- 7) отказать в оказании Услуг, если вопросы Заказчика касаются незаконной деятельности или направлены на нарушение законодательства Республики Казахстан.

4. Порядок оказания Услуг

4.1. Заказчик для получения услуг в рамках настоящего договора обращается к Исполнителю на адрес электронной почты, указанный в договоре (далее — Вопрос).

4.2. Требования к оформлению Вопроса следующие:

- В теме письма должно обязательно содержаться: «Вопрос по тарифу [название тарифа]».
- Текст Вопроса должен быть изложен четко и конкретно, без двусмысленного толкования.
- Рекомендуются разделять разные вопросы нумерованным списком для удобства ответа.
- При необходимости к письму могут быть приложены файлы (документы, сканы, скриншоты), относящиеся к Вопросу.

4.3. Исчисление срока ответа:

- Срок ответа исчисляется с рабочего дня, следующего за днем получения Вопроса Исполнителем.
- Если Вопрос поступил в выходной или праздничный день в соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан, исчисление срока начинается с ближайшего следующего рабочего дня.

4.4. Продление срока ответа:

Егер сапалы жауапты дайындау үшін қосымша уақыт (заңнаманы талдау, мемлекеттік органдарға түсініктеме сұрату және жауапты дайындау үшін қажетті өзге де іс-әрекеттер) талап етілсе, Орындаушы жауаптың бастапқы мерзімі ішінде Тапсырыс берушіні міндетті түрде хабардар ете отырып, жауап мерзімін, бірақ 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімге ұзартуға құқылы.

4.5. Орындаушы сұрақты жіберген Тапсырыс берушінің электрондық пошта мекенжайына жауап жібереді.

4.6. Тақырып бойынша шектеулер:

Орындаушы қаржы, бухгалтерия, салықтар, ЖК/ЖШС тіркеу/қайта тіркеу, есептілік, банкротмен және мемлекеттік органдармен жұмыс, сондай-ақ Тапсырыс берушінің кәсіпкерлік қызметіне қатысты өзге де мәселелерді қоса алғанда, Тапсырыс берушінің кәсіпкерлік қызметіне байланысты мәселелер бойынша ғана консультациялар береді.

Егер сұрақ туындаса, Орындаушы сұраққа жауап беруден бас тартуға құқылы (пайдаланылған сұрақ үшін қаражатты қайтармай):

- Тапсырыс берушінің жеке немесе коммерциялық емес мәселелеріне қатысты;
- салықтан жалтару немесе Қазақстан Республикасының заңнамасын өзге де бұзу схемаларын іздеуге бағытталған;
- ішкі құжаттаманың үлкен көлемімен танысуды талап етеді (мысалы, "кілт" аудиті) және "Сұрақ-Жауап" форматынан тыс;
- жауап берілген бұрын қойылған сұрақтың көшірмесін жасайды.

4.7. Егер Орындаушы шартта белгіленген мерзімдерде қызмет көрсете алмаған жағдайда, ол қызмет көрсету сәтіне дейін алдын ала, бірақ кемінде 24 сағат бұрын Тапсырыс берушіні электрондық пошта немесе өзге де қолжетімді тәсілмен ескертуге және Тапсырыс берушімен келісім бойынша қызмет көрсету уақытын ауыстыруға міндетті. Орындаушының жауабы Тапсырыс берушіге сұрақ жіберілген электрондық мекенжайға жіберіледі. Орындаушының бұл әрекеті көрсетілген қызмет болып саналады. Егер Тапсырыс беруші тарапынан 3 (үш) жұмыс күні ішінде қызметтің сапасы немесе көлемі туралы шағымдар түспесе, қызмет Тапсырыс беруші қабылдаған болып есептеледі.

В случае, если для подготовки качественного ответа требуется дополнительное время (анализ законодательства, запрос разъяснений в государственные органы и иные действия, необходимые для подготовки ответа), Исполнитель вправе продлить срок ответа, но не более чем на 3 (три) рабочих дня, с обязательным уведомлением Заказчика в течение первоначального срока ответа.

4.5. Исполнитель направляет Ответ на адрес электронной почты Заказчика, с которого Вопрос был отправлен.

4.6. Ограничения по тематике:

Исполнитель оказывает консультации исключительно по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью Заказчика, включая финансы, бухгалтерию, налоги, регистрацию/перерегистрацию ИП/ТОО, отчетность, работу с банками и государственными органами, а также иные вопросы, относящиеся к предпринимательской деятельности Заказчика.

Исполнитель вправе отказаться от ответа на Вопрос (без возврата средств за использованный Вопрос), если Вопрос:

- касается личных или некоммерческих вопросов Заказчика;
- направлен на поиск схем уклонения от налогов или иного нарушения законодательства Республики Казахстан;
- требует ознакомления с большим объемом внутренней документации (например, аудит «под ключ») и выходит за рамки формата «Вопрос-Ответ»;
- дублирует ранее заданный Вопрос, на который уже был предоставлен ответ.

4.7. В случае, если Исполнитель не может оказать услугу в установленные договором сроки, он обязан заблаговременно, но не менее чем за 24 часа до момента оказания услуги, предупредить Заказчика по электронной почте или иным доступным способом и перенести время оказания услуги по согласованию с Заказчиком. Ответ Исполнителя направляется Заказчику на электронный адрес, с которого был отправлен Вопрос. Данное действие Исполнителя считается оказанной услугой. Если в течение 3 (трех) рабочих дней со стороны Заказчика не поступит претензий о качестве или объеме услуги, услуга считается принятой Заказчиком.

4.8. Қызмет көрсетілген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде Тапсырыс беруші қызметті тиісінше көрсетпеу туралы шағым жіберуге құқылы. Егер талап белгіленген мерзімде Орындаушыға жіберілмесе, қызмет Орындаушымен тиісінше және толық көлемде көрсеткен болып есептеледі, ал Тапсырыс беруші қызметті қабылдаған болып есептеледі.

4.9. Қызметтер толық көлемде шарттың қолданылу мерзімі аяқталғанға дейін (тариф шеңберінде өтініштер санының сарқылуы) көрсетілген жағдайларды қоспағанда, қызметтер шарттың қолданылу мерзімінің соңғы күнінде толық көлемде көрсетілген болып есептеледі.

5. Қызмет Құны

5.1. Қызметтердің құны Шартқа 1-қосымшада көрсетілген Тапсырыс беруші таңдаған тарифке сәйкес айқындалады.

5.2. Төлем Орындаушының есеп айырысу шотына қолма-қол ақшасыз аударыммен 100% алдын ала төлеу жолымен жүзеге асырылады.

5.3. Төлем күні Орындаушының есеп шотына ақшалай қаражаттың түскен күні болып есептеледі.

6. Тараптардың жауапкершілігі

6.1. Тапсырыс беруші Орындаушының қызметтерін осы Шарттың 3.1-тармағында көзделген мөлшерде төлемеген жағдайда, Орындаушы осы Шартты біржақты тәртіппен бұзуға құқылы.

6.2. Орындаушы Тапсырыс берушінің нәтижесінде туындауы мүмкін шығындар үшін жауап бермейді:

- Орындаушының ұсынымдарына сәйкес келмейтін жағдайларда консультацияларды пайдалану;

- Тапсырыс берушінің толық және шынайы ақпаратты уақтылы ұсынбауы;

- форс-мажорлық жағдайлар;

- Тапсырыс беруші тарапындағы техникалық проблемаларға байланысты консультацияларды пайдалану мүмкін еместігі (пошта жұмысындағы іркілістер, спам-сүзгілерді дұрыс баптамау және өзге де осыған ұқсас мән-жайлар).

6.3. Орындаушының кеңестері мен ұсыныстары тек ақпараттық сипатта болады. Көрсетілген ұсынымдарды қолдану туралы түпкілікті шешімді Тапсырыс беруші дербес қабылдайды және ол үшін жауапты болады.

6.4. Тараптар өзара іс-қимыл кезінде, оның ішінде хат алмасу кезінде іскерлік этикет пен өзара сыйластық нормаларын сақтауға міндеттенеді.

4.8. В течение 3 (трех) рабочих дней со дня оказания услуги Заказчик вправе направить претензию о ненадлежащем оказании услуги. Если претензия не будет направлена Исполнителю в установленный срок, услуга считается оказанной Исполнителем надлежащим образом и в полном объеме, а Заказчик считается принявшим услугу.

4.9. Услуги считаются оказанными в полном объеме в последний день срока действия договора, за исключением случаев, когда услуги были оказаны в полном объеме до истечения срока действия договора (исчерпание количества обращений в рамках тарифа).

5. Стоимость Услуги

5.1. Стоимость услуг определяется согласно выбранному Заказчиком тарифу, указанному в Приложении 1 к настоящему договору.

5.2. Оплата осуществляется путем 100% предоплаты безналичным переводом на расчетный счет Исполнителя.

5.3. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

6. Ответственность сторон

6.1. В случае неоплаты Заказчиком услуг Исполнителя в размере, предусмотренном п. 3.1 настоящего договора, Исполнитель вправе расторгнуть настоящий договор в одностороннем порядке.

6.2. Исполнитель не несет ответственности за убытки, которые могут возникнуть у Заказчика в результате:

- использования консультаций в условиях, не соответствующих рекомендациям Исполнителя;

- несвоевременного предоставления Заказчиком полной и достоверной информации;

- форс-мажорных обстоятельств;

- невозможности использования консультаций в силу технических проблем на стороне Заказчика (сбои в работе почты, неверная настройка спам-фильтров и иные аналогичные обстоятельства).

6.3. Советы и рекомендации Исполнителя носят исключительно информационный характер. Окончательное решение о применении указанных рекомендаций Заказчик принимает самостоятельно и несет за это ответственность.

6.4. Стороны обязуются соблюдать нормы делового этикета и взаимного уважения при взаимодействии, в том числе при ведении переписки.

6.5. Исполнитель вправе прекратить переписку и (или) оказание услуг в случае использования Заказчиком

6.5. Тапсырыс беруші балағат сөздерді, қорлауды не агрессивті тонды пайдаланған жағдайда Орындаушы хат жазысуды және (немесе) қызметтер көрсетуді тоқтатуға құқылы.

7. Қызмет көрсету туралы шарттың қолданылу мерзімі

7.1. Шарт тараптардың келісімі бойынша, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген негіздер бойынша Тараптардың бірінің жазбаша хабарламасы бойынша біржақты тәртіппен бұзылуы мүмкін. Тараптар арасында барлық қаржылық өзара есеп айырысулар толық жүзеге асырылған жағдайда Шартты бұзуға жол беріледі.

7.2. Шартты біржақты соттан тыс тәртіппен бұзу Тараптардың бірі Шартта көзделген өз міндеттемелерін бұзған жағдайда жүзеге асырылады.

7.3. Орындаушы кез келген уақытта қызмет көрсету құнын қайта есептеуді және (қажет болған жағдайда) қайтаруды жүзеге асыра отырып, Тапсырыс берушінің электрондық пошта мекенжайына хабарлама жіберу арқылы Тапсырыс берушіні хабардар ете отырып, шарттан бас тартуға құқылы.

8. Қызметтерден бас тарту және ақша қаражатын қайтару шарттары.

8.1. Консультациялық қызметтер Тарифін төлеу үшін ақшалай қаражаттың толық сомасын (100%) қайтарылуы:

Тапсырыс берушінің өтініші (бұдан әрі - "Қайтаруға өтініш") негізінде Тапсырыс беруші төлем жүргізген және Шарттың қолданылу мерзімі ішінде ол Орындаушыға бірде — бір мәселені жібермеген жағдайда, Орындаушы шарттың қолданылу мерзімі аяқталғанға дейін алған ақшалай қаражатты қайтару жүзеге асырылады.

Тапсырыс беруші қайтаруға өтініш берген сәтте толық соманы (100%) қайтару жүргізілмейді егер: Тапсырыс беруші тарифте көзделген барлық қызметтерді пайдаланды; Тарифтің мерзімі аяқталды;

8.2. Пропорционалды қайтару (ішінара пайдалану): Егер Тапсырыс беруші төленген мәселелердің бір бөлігін пайдаланған жағдайда (мәселелердің лимитін көздейтін тарифтер үшін) қайтаруға өтініш негізінде жүзеге асырылады. Қайтаруға

ненормативной лексики, оскорблений либо агрессивного тона.

7. Срок действия Договора об оказании Услуги

7.1. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также в одностороннем порядке по письменному уведомлению одной из Сторон по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан. Расторжение Договора допускается при условии полного осуществления между Сторонами всех финансовых взаиморасчетов.

7.2. Расторжение Договора в одностороннем внесудебном порядке осуществляется в случае нарушения одной из Сторон своих обязательств, предусмотренных Договором.

7.3. Исполнитель вправе в любое время отказаться от Договора, уведомив об этом Заказчика путем направления уведомления на адрес электронной почты Заказчика, с осуществлением перерасчета и (при необходимости) возврата стоимости услуг.

8. Условия отказа от услуг и возврата денежных средств.

8.1. Возврат полной суммы (100%) денежных средств за оплату Тарифа консультационных услуг осуществляется:

на основании Заявления Заказчика на возврат денежных средств (далее — «Заявление на возврат»), полученного Исполнителем до истечения срока действия Договора, при условии, что Заказчиком произведена оплата и в течение срока действия Договора он не направил Исполнителю ни одного Вопроса.

Возврат полной суммы (100%) не производится, в случае, если на момент подачи Заказчиком Заявления на возврат:

Заказчик использовал все предусмотренные Тарифом услуги; срок действия Тарифа истек;

8.2. Пропорциональный возврат (частичное использование):

Осуществляется на основании Заявления на возврат в случае, если Заказчик использовал часть оплаченных Вопросов (для тарифов, предусматривающих лимит

пайдаланылмаған сұрақтар санына барабар есептелген сома жатады.

8.3. Сапаны субъективті бағалау:

Егер сұрақтарды Тапсырыс беруші жіберген, ал жауаптарды Орындаушы толық көлемде ұсынған, бірақ Тапсырыс беруші субъективті себептер бойынша нәтижеге қанағаттанбаған жағдайда (оның ішінде ұсынымдармен келіспеушілік, өзге жауапты күту және өзге де осыған ұқсас мән-жайлар), ақша қаражатын қайтару жүргізілмейді.

Тапсырыс берушіге жауаптың ақысыз пысықталуы немесе сол сұрақ аясында қосымша түсініктеме берілуі мүмкін. Тегін пысықтауды ұсыну туралы шешімді Орындаушы мәселенің күрделілігін және бұрын берілген түсініктемелердің көлемін ескере отырып, біржақты тәртіппен қабылдайды.

8.4. Ақшалай қаражатты қайтару үшін Тапсырыс беруші электрондық поштаға жібереді info@vivus.kz қайтару туралы өтініштің сканерленген көшірмесі немесе фотосуреті:

- Аты-жөні;
- төлем күндері;
- қайтару себептері;
- аударым үшін Тапсырыс берушінің банктік шотының деректемелері;
- өз қолымен қол қою.

8.5. Өтінішті қарау мерзімі оны Орындаушы алған сәттен бастап 5 (бес) жұмыс күнін құрайды. Ақша қаражатын қайтару Тапсырыс берушінің банктік шотына жүзеге асырылады.

9. Басқа шарттар

9.1. Тапсырыс беруші мен Орындаушы Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 152 - бабы 3-тармағының ережелеріне сәйкес осы шартқа қол қою мынадай тәсілдердің бірімен жүзеге асырылатынын келісті:

1. Тапсырыс беруші көрсеткен мобильді нөмірге SMS-хабарлама арқылы Орындаушы жіберген бір реттік кодты Тапсырыс берушінің енгізуімен;

2. ДҚҚСО қызметтерін және Тапсырыс берушінің электрондық цифрлық қолтаңбасын пайдалана отырып, биометриялық сәйкестендіру арқылы жүзеге асырылады.

Көрсетілген тәсілдермен шартқа қол қою жазбаша нысанда қызметтер көрсетуге арналған шартты жасасуға теңестіріледі, екі тарап үшін бірдей

Вопросов). Возврату подлежит сумма, рассчитанная пропорционально количеству неиспользованных Вопросов.

8.3. Субъективная оценка качества:

В случае, если Вопросы были направлены Заказчиком, а ответы предоставлены Исполнителем в полном объеме, но Заказчик остался не удовлетворен результатом по субъективным причинам (в том числе несогласие с рекомендациями, ожидание иного ответа и иные аналогичные обстоятельства), возврат денежных средств не производится.

Заказчику может быть предложена бесплатная доработка ответа или дополнительное разъяснение в рамках того же Вопроса. Решение о предоставлении бесплатной доработки принимается Исполнителем в одностороннем порядке с учетом сложности Вопроса и объема ранее предоставленных разъяснений.

8.4. Для возврата денежных средств Заказчик направляет на электронную почту info@vivus.kz скан-копию или фотографию Заявления на возврат с указанием:

- ФИО;
- даты оплаты;
- причины возврата;
- реквизитов банковского счета Заказчика для перевода;
- собственноручной подписи.

8.5. Срок рассмотрения Заявления составляет 5 (пять) рабочих дней с момента его получения Исполнителем. Возврат денежных средств осуществляется на банковский счет Заказчика.

9. Иные условия

9.1. Заказчик и Исполнитель согласовали, что в соответствии с положениями пункта 3 статьи 152 Гражданского кодекса Республики Казахстан подписание настоящего Договора осуществляется одним из следующих способов:

1. Вводом Заказчиком одноразового кода, направленного Исполнителем посредством SMS-сообщения на мобильный номер, указанный Заказчиком;

2. Биометрической идентификацией с использованием услуг ЦОИД и электронной цифровой подписи Заказчика.

Подписание Договора указанными способами приравнивается к заключению Договора на оказание услуг в письменной форме, имеет одинаковую юридическую силу для обеих Сторон и влечет за собой

зандық күші болады және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген құқықтық салдарға әкеп соғады. Ол сондай-ақ дауларды сот тәртібімен шешу кезінде Шарт жасасудың дәлелі болып табылады.

9.2. Осы Қағидалармен реттелмеген мәселелер тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы қоса алғанда, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес реттелуге жатады.

9.3. Осы Ережелер Өтініштің ажырамас бөлігі болып табылады. Тапсырыс беруші Өтініштің акцептімен өзінің танысқандығын және Ережелермен келісетіндігін растайды.

9.4. Орындаушы Қағидаларға біржақты тәртіппен, оның ішінде Қазақстан Республикасы заңнамасының өзгерістерін ескере отырып өзгерістер енгізуге құқылы. Осы Қағидалар Қағидаларды бекітуге МҚҰ уәкілеттік берген тұлға оларды бекіткен күннен бастап күшіне енеді. Ережелер мерзімсіз болып табылады және олар МҚҰ жойылған жағдайда өз қолданысын тоқтатады. Ереженің жаңа редакциясы, егер жарияланымда өзге мерзім көрсетілмесе, Орындаушының ресми сайтында жарияланған сәттен бастап күшіне енеді.

правовые последствия, предусмотренные законодательством Республики Казахстан. Оно также является доказательством заключения Договора при разрешении споров в судебном порядке.

9.2. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат регулированию в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, включая законодательство о защите прав потребителей.

9.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Заявления. Акцептом Заявления Заказчик подтверждает свое ознакомление и согласие с Правилами.

9.4. Исполнитель вправе вносить изменения в Правила в одностороннем порядке, в том числе с учетом изменений законодательства Республики Казахстан. Настоящие Правила вступают в силу со дня их утверждения лицом, уполномоченным МФО на утверждение Правил. Правила являются бессрочными и прекращают свое действие в случае их отмены МФО. Новая редакция Правил вступает в силу с момента ее опубликования на официальном сайте Исполнителя, если иной срок не указан в публикации.