Публичная оферта об использовании системы TengeX Wallet

Информация об Операторе

Оператор: ТОО «TengeX», БИН 250240010202, платежная организация, прошедшая учетную регистрацию в реестре платежных организаций Национального Банка Республики Казахстан за № 02-25-210 от 22 мая 2025 года.

Адрес Оператора: Республика Казахстан, 050040, город Алматы, Бостандыкский район, проспект Аль-Фараби, дом 7, квартира 19.

Электронная почта: info@tengex.kz.

Эмитент электронных денег: АО «Казпочта».

Система электронных денег: «TengeX Wallet».

Интернет-ресурс: https://t-wallet.kz/. Актуальные адрес, электронная почта, телефон и форма обращений Оператора размещаются на интернет-ресурсе.

ТОО «TengeX», действуя как Оператор системы электронных денег и от имени АО «Казпочта» в пределах предоставленных полномочий, предлагает дееспособному физическому лицу заключить договор об использовании электронных денег и Системы на изложенных ниже условиях. Оферта является публичным предложением в смысле статьи 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

1 Термины

Акцепт - полное и безоговорочное принятие Оферты путем успешного завершения регистрации Кошелька в Системе.

Договор - договор присоединения между Пользователем, Оператором и, в части электронных денег, Эмитентом, заключенный путем Акцепта.

Кошелек - электронный кошелек TengeX Wallet, предназначенный для учета и хранения электронных денег и распоряжения ими.

Оператор - ТОО «TengeX».

Пользователь - дееспособное физическое лицо, прошедшее регистрацию и заключившее Договор.

Сайт - https://t-wallet.kz/.

Система - система электронных денег «TengeX Wallet», функционирующая на базе программного сервиса T-Wallet.

Тарифы - действующие комиссии и цены, размещенные на Сайте и отображаемые до операции.

Эмитент - АО «Казпочта».

2 Предмет

2.1. Оператор обеспечивает Пользователю доступ к Системе и Личному кабинету, отображение остатка и истории операций, формирование и передачу распоряжений, уведомления и клиентскую поддержку.

2.2. Оператор оказывает услуги по приему и обработке платежей с использованием электронных денег и, если это предусмотрено договором с Эмитентом, по реализации электронных денег. АО «Казпочта» выпускает и погашает электронные деньги и несет денежное обязательство перед их Владельцем.

2.3. Оператор не является собственником электронных денег Пользователя и не принимает на себя денежное обязательство Эмитента. Полномочия и ответственность Оператора и Эмитента определяются законодательством, настоящей Офертой и заключенным между ними договором.

2.4. Конкретный перечень доступных операций определяется интерфейсом. Функция, не отображаемая в Личном кабинете, не считается доступной и не образует обязательства Оператора по ее оказанию.

3 Заключение Договора

3.1. До регистрации Пользователю предоставляются настоящая Оферта, Правила Системы, Тарифы, сведения об АО «Казпочта», Политика сбора и обработки персональных данных, виды услуг, максимальные сроки, ограничения, риски и порядок подачи претензий на русском и казахском языках в технически доступном объеме.

3.2. Акцептом Оферты является факт успешного завершения Пользователем регистрации Кошелька в Системе. С момента завершения регистрации Договор считается заключенным. Совершение отдельной операции или дополнительное подтверждение Оферты для заключения Договора не требуется.

3.3. Дата, время, версия Оферты, сведения об Эмитенте, IP-адрес, идентификатор устройства и способ подтверждения фиксируются Системой и могут использоваться как доказательства заключения Договора.

3.4. В части выпуска, использования и погашения электронных денег Договор заключается Оператором от имени АО «Казпочта» в пределах предоставленных Оператору полномочий.

4 Регистрация, идентификация и Кошелек

4.1. Пользователь обязан предоставить полные и достоверные сведения. Регистрируя Кошелек, Пользователь подтверждает и гарантирует, что указанный номер мобильного телефона принадлежит ему, находится в его законном пользовании и зарегистрирован оператором сотовой связи на его имя. Один Владелец может иметь не более трех Кошельков в Системе.

4.2. Идентификация проводится Оператором и (или) Эмитентом лично либо дистанционно на основании доступных законных источников. Оператор вправе привлекать квалифицированных поставщиков при сохранении ответственности за соблюдение требований к данным и безопасности.

4.3. Пользователь может использовать Кошелек без Идентификации только в пределах обязательных лимитов. Если сумма приобретения электронных денег превышает 3 МРП, Клиент обязан пройти Идентификацию Пользователя. Размер МРП определяется на соответствующий финансовый год.

4.4. Для неидентифицированного Пользователя действуют следующие лимиты: сумма приобретения электронных денег без Идентификации - не более 3 МРП; максимальная сумма одной операции - не более 3 МРП; максимальный остаток электронных денег на Кошельке - не более 3 МРП; общая сумма платежей и иных операций с Кошелька в течение рабочего дня - не более 3 МРП.

4.5. Электронные деньги неидентифицированного Пользователя не подлежат погашению Эмитентом и реализации Агенту. Платежи и иные операции осуществляются только в пользу идентифицированного получателя электронных денег.

4.6. После успешной Идентификации ограничения в 3 МРП, установленные для неидентифицированного Пользователя, не применяются. Для идентифицированного Пользователя действуют продуктовые, технические, антифрод-, санкционные и AML-лимиты Эмитента и Оператора, раскрытые в Тарифах и интерфейсе до операции. Если законодательством установлен более строгий лимит, применяется лимит, установленный законодательством.

4.7. Оператор вправе в любое время запросить у Пользователя любые документы, сведения и пояснения, необходимые для идентификации, проверки достоверности данных, принадлежности номера телефона, счета или платежного инструмента, законности операции, источника средств, назначения платежа, получателя, соблюдения требований ПОД/ФТ, санкционных ограничений, противодействия мошенничеству и рассмотрения спора.

4.8. Пользователь предоставляет запрошенные документы и сведения в указанный Оператором срок и обновляет их при изменении. До завершения проверки Оператор вправе отказать в регистрации, не проводить или приостановить операцию, ограничить отдельную функцию либо заблокировать Кошелек.

4.9. При выявлении некорректных, неполных или недостоверных данных Оператор вправе без предварительного уведомления заблокировать Кошелек полностью или частично и потребовать повторную идентификацию. Пользователь самостоятельно несет полную ответственность за предоставленные данные и вызванные ими последствия. Убытки, возникшие по этой причине, Оператором не компенсируются.

5 Приобретение электронных денег

5.1. Электронные деньги приобретаются путем внесения наличных или перечисления денег на счет Эмитента непосредственно либо через уполномоченного Агента. Доступные способы и их комиссии показываются до подтверждения.

5.2. Эмитент выпускает электронные деньги в тенге в сумме, равной полученным деньгам, за вычетом комиссии за выпуск, если такая комиссия законна, предусмотрена Договором и раскрыта заранее в денежном выражении.

5.3. После зачисления электронных денег Пользователь получает электронную квитанцию с реквизитами Эмитента, суммой, комиссией, датой, временем и идентификатором операции.

6 Платежи и переводы

6.1. Пользователь формирует распоряжение, проверяет Получателя, сумму, комиссию и срок и подтверждает операцию одноразовым кодом, биометрией, PIN-кодом либо иным способом, обозначенным Системой.

6.2. Внутрисистемный платеж или перевод обычно исполняется в режиме реального времени. Максимальный срок - до окончания следующего операционного дня после получения надлежащего распоряжения, если обязательная проверка, режим работы внешнего участника или условия отдельного сервиса не предусматривают иной раскрытый срок.

6.3. Платеж считается завершенным при отражении поступления электронных денег в пользу Получателя. После завершения Пользователю доступен торговый чек.

6.4. Оператор отказывает в операции или приостанавливает ее при недостаточном остатке, ошибочных реквизитах, превышении лимита, непрохождении Идентификации, подозрении на мошенничество, наличии AML- или санкционного ограничения, требовании органа, технической невозможности либо ином законном основании.

6.5. Платежи в пользу продавца относятся к исполнению обязательства Пользователя перед продавцом. Оператор не является стороной сделки о товаре или услуге и не отвечает за их качество, но принимает и обрабатывает обращения о платеже и техническом возврате.

7 Погашение и возвраты

7.1. Идентифицированный Пользователь вправе потребовать погашение электронных денег. Эмитент перечисляет равную их номинальной стоимости сумму на банковский счет или платежный инструмент, принадлежность которого Пользователю подтверждена.

7.2. Максимальный срок погашения - три рабочих дня после получения полного корректного требования, если законом или условиями выбранного способа не установлен более короткий срок. Отдельная комиссия допускается только при законном основании и предварительном раскрытии.

7.3. При отмене гражданско-правовой сделки возврат производится на Кошелек либо иным согласованным и законным способом после получения подтверждения продавца или иного основания возврата.

8 Тарифы

8.1. Размер комиссии в тенге показывается до подтверждения каждой платной операции. Если комиссия не показана, она равна нулю.

8.2. Оператор не увеличивает комиссии по действующему Договору в одностороннем порядке, кроме прямо разрешенных законом международных операций. Иные ухудшающие изменения применяются после отдельного согласия Пользователя либо к новым договорам.

8.3. Платные IT-функции, подписки и уведомления подключаются отдельно по выбору Пользователя. Их цена, периодичность и способ отключения раскрываются до подключения; молчание и заранее проставленная отметка не являются согласием.

9 Безопасность

9.1. Пользователь хранит средства доступа в тайне, не передает одноразовые коды, устанавливает обновления, проверяет адрес Сайта и незамедлительно сообщает об утрате устройства, SIM-карты, подозрительной операции или компрометации.

9.2. После уведомления Оператор блокирует доступ без неоправданной задержки, регистрирует обращение и сообщает порядок восстановления. До блокирования учитываются обстоятельства операции и соблюдение сторонами процедур безопасности.

9.3. Оператор вправе применять лимиты, поведенческий анализ, антифрод-проверки, подтверждение операции дополнительным способом и временную задержку операции для защиты Пользователя.

10 Несанкционированные и ошибочные операции

10.1. Пользователь сообщает о спорной операции через Личный кабинет или опубликованный канал поддержки сразу после обнаружения и предоставляет доступные сведения. Пропуск рекомендуемого срока не лишает права на обращение, если обязательный срок не установлен законом.

10.2. Оператор и Эмитент проверяют журналы Аутентификации, устройство, IP-адрес, одноразовые коды, сведения Получателя, результаты антифрод-контроля и иные данные. Пользователю направляется мотивированный ответ.

10.3. Возмещение Оператором допускается только при наличии технического сбоя программного обеспечения или Системы, находящихся под контролем Оператора, вины Оператора, прямой причинной связи и документально подтвержденного прямого реального ущерба Пользователя. Пользователь обязан представить документы, подтверждающие факт и размер ущерба. Упущенная выгода, косвенные потери и моральный вред не возмещаются, если иное прямо не установлено императивными нормами законодательства.

11 Блокирование и отказ

11.1. Оператор в пределах полномочий, предоставленных Эмитентом, вправе полностью или частично заблокировать Кошелек, доступ к нему, отдельную операцию или функцию при подозрении на мошенничество или фрод, выявлении необычной либо нетипичной активности, компрометации средств доступа, предоставлении некорректных, неполных или недостоверных данных, использовании чужого номера телефона, непредоставлении запрошенных документов, нарушении лимитов или Договора, требовании закона или уполномоченного органа, а также при угрозе безопасности Системы или Пользователя.

11.2. Оператор вправе применить блокирование без предварительного уведомления, если уведомление может увеличить риск мошенничества, вывода электронных денег, уничтожения доказательств или причинения ущерба. О факте блокирования и доступном

порядке проверки Пользователь уведомляется после применения меры, если это не запрещено законом и не препятствует проверке.

11.3. Блокирование действует до завершения проверки или устранения основания. Оператор вправе запросить дополнительные документы, отказать в проведении либо отменить незавершенную операцию, сохранить ограничения или прекратить Договор. Блокирование само по себе не является основанием для возмещения Пользователю убытков.

11.4. Блокирование не прекращает обязательства, возникшие до его применения, и не исключает погашение электронных денег при отсутствии предусмотренного законом ограничения.

12 Персональные данные

12.1. До завершения регистрации Пользователь знакомится с Политикой сбора и обработки персональных данных TengeX Wallet, размещенной на Сайте, и предоставляет согласие на сбор и обработку персональных данных способом, позволяющим подтвердить получение согласия Оператором. Завершая регистрацию, Пользователь подтверждает, что Политика была доступна ему до создания Кошелька и он с ней ознакомился.

12.2. Данные могут передаваться Эмитенту, операторам идентификации и связи, поставщикам технологической инфраструктуры, банкам, государственным органам и иным лицам при наличии правового основания и мер защиты.

12.3. Отзыв согласия действует на будущее и не препятствует хранению или обработке, обязательным по закону или необходимым для исполнения неоконченной операции, защиты прав и рассмотрения спора. Маркетинговое согласие запрашивается отдельно.

12.4. Политика сбора и обработки персональных данных, сведения о собственнике и операторе базы, сроках хранения, обработчиках и правах субъекта размещаются на Сайте. Оператор фиксирует дату, время и версию Политики, доступной Пользователю при регистрации.

13 Информация и уведомления

13.1. Юридически значимые уведомления направляются в Личный кабинет, по SMS, push-уведомлением или электронной почте по указанным Пользователем контактам. Общие уведомления размещаются на Сайте.

13.2. Пользователь поддерживает контакты актуальными. Изменение номера телефона производится после усиленной проверки. Оператор не просит сообщать пароль или полный одноразовый код сотруднику поддержки.

14 Ответственность

14.1. Пользователь самостоятельно несет полную ответственность за достоверность предоставленных сведений, принадлежность указанного номера телефона, сохранность средств доступа, законность своих действий и последствия передачи доступа третьим лицам.

14.2. Оператор не отвечает за качество товара продавца, недоступность связи или устройства Пользователя и последствия ошибочно указанных им реквизитов, если Оператор надлежащим образом исполнил свои обязанности и не содействовал ущербу.

14.3. Оператор не компенсирует убытки, возникшие вследствие некорректных, неполных или недостоверных данных Пользователя, использования номера телефона, не принадлежащего Пользователю либо не зарегистрированного на его имя, действий мошенников, сбоев связи или устройств Пользователя, а также действий Эмитента, банков, операторов связи и иных третьих лиц, если такие убытки не вызваны техническим сбоем по вине Оператора.

14.4. Ответственность Оператора ограничивается прямым реальным документально подтвержденным ущербом, причиненным исключительно по его вине вследствие технического сбоя программного обеспечения или Системы, находящихся под контролем Оператора. Иная ответственность применяется только в случаях, когда она прямо установлена императивными нормами законодательства.

15 Претензии и споры

15.1. Претензия подается через Личный кабинет, форму на Сайте, опубликованную электронную почту, почтовый адрес или нарочно. В ней указываются ФИО, номер телефона, идентификатор операции, обстоятельства и требование.

15.2. Ответ предоставляется в установленный законом срок, а при отсутствии специального срока - не позднее пятнадцати рабочих дней. При продлении проверки Пользователь получает уведомление с причиной и новой датой.

15.3. Пользователь вправе обратиться в Национальный Банк Республики Казахстан, орган по защите прав потребителей и суд. Досудебное обращение к Оператору не ограничивает это право, кроме случаев обязательного порядка, прямо установленного законом.

16 Изменение и прекращение Договора

16.1. Оператор вправе немедленно применять изменения, улучшающие положение Пользователя либо необходимые для исполнения закона. Иные изменения сообщаются заранее и, если ухудшают условия, требуют нового согласия или применяются к новым договорам.

16.2. Пользователь вправе расторгнуть Договор через Личный кабинет или письменным уведомлением после завершения незаконченных операций и подачи требования о погашении остатка.

16.3. Оператор вправе прекратить Договор при незаконном использовании, невозможности обязательной Идентификации, длительной недостоверности данных, прекращении отношений с Эмитентом или прекращении Системы с уведомлением и обеспечением погашения остатка.

16.4. При приостановлении или лишении лицензии Эмитента новые операции прекращаются, а Пользователь уведомляется о порядке дальнейших действий и погашения.

17 Заключительные положения

17.1. К Договору применяется право Республики Казахстан. Время операций определяется по времени города Астаны.

17.2. Оферта размещается на казахском и русском языках. Обе версии имеют юридическую силу; выявленное расхождение устраняется толкованием в пользу сохранения прав Пользователя и соответствия законодательству.

17.3. Неотъемлемыми информационными документами являются Правила Системы, Тарифы, Политика сбора и обработки персональных данных и сведения об Эмитенте в версии, зафиксированной при Акцепте.