

Қоғамдық оферта

АЛМАТЫ ҚАЛАСЫНЫҢ АУМАҒЫНДА ЖАЯУЖОЛ ҮЛГІСІНДЕГІ АҚЫЛЫ КОММУНАЛДЫҚ АВТОТҰРАҚТАРДА (АВТОМОБИЛЬ ҚОЯТЫН ОРЫНДАРДА) КӨЛІК ҚҰРАЛДАРЫН ОРНАЛАСТЫРУ ҚҰҚЫҒЫН БЕРУ ТУРАЛЫ

Осы қоғамдық оферта (бұдан әрі – «Оферта») Қазақстан Республикасының 1998 жылғы 1 шілдедегі № 258 «Алматы қаласының ерекше мәртебесі туралы» Заңына, Алматы қаласының әкімдігінің 2011 жылғы 14 қарашадағы № 4/975 «Алматы қаласының ақылы автотұрақтарын (автомобиль қоятын орындарды) ұйымдастыру ережесін бекіту туралы» Қаулысына сәйкес, Алматы қаласының аумағында жаяужол үлгісіндегі ақылы коммуналдық автотұрақтарда (автомобиль қоятын орындарда) көлік құралдарын орналастыру құқығын беру бойынша «Алматы спецтехпаркинг сервис» ЖШС (бұдан әрі – «Тұрақ операторы») ресми ұсынысы болып табылады.

Тұрақ операторы осы Оферта шеңберінде автокөлік құралдарын жауапты сақтау шартын ұсынбайды және жасауды көздемейді.

1. НЕГІЗГІ ҰҒЫМДАР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

Ақылы коммуналдық тұрақ – Алматы қаласының коммуналдық меншігіндегі уәкілетті орган ұйымдастырған және заңнамада белгіленген тәртіппен көлік тұрағы операторына пайдалануға және басқаруға берілген жаяужол үлгісіндегі ақылы коммуналдық автотұрақ (автомобиль қоятын орын);
Уәкілетті орган – Алматы қаласының жергілікті атқарушы органы, «Алматы қаласының қалалық жұмылдыру басқармасы» КММ құрылымдық бөлімшесі тұлғасында;

Тұрақ операторы – Алматы қаласы әкімдігінің құқықтық актілеріне сәйкес өткізілген конкурс қорытындысы бойынша жеңімпаз деп танылған, Алматы қаласы аумағында ақылы коммуналдық парктерді құру (жайластыру), одан әрі пайдалану және басқару жөніндегі қызметті жүзеге асыратын заңды тұлға;

Тұрақ орны – жол таңбаларымен белгіленген ақылы коммуналдық тұрақ шекарасындағы жер учаскесінің бір бөлігі;

Тұрақ аймағы – осы топқа тұрақ аймағының нөмірін бере отырып, көшелердің белгілі бір шаршысында топтастырылған тұрақ орындарының жиынтығы;

Тұрақ сессиясы – ақылы коммуналдық тұраққа көлік құралын орналастыру сәті және ақылы коммуналдық тұраққа көлік құралын пайдалану нақты аяқталғанға дейін басталатын ақы төлеуге жататын көлік құралын ақылы коммуналдық тұраққа орналастыру уақыты кезеңі;

Паркомат – төлемді растайтын тиісті құжатты беретін тұрақ үшін төлем алуға арналған жабдық;

Тарифтеу – Алматы қаласы әкімдігінің 11.08.2016 жылғы №3/375 «Алматы қаласының көлік құралдарын тұраққа қою үшін ақы алуға және тұраққа қою уақытын есепке алуға арналған арнайы сертификатталған құрылғылармен жабдықталған орындарда тарифті белгілеу туралы» қаулысымен белгіленген тариф (бұдан әрі – «Алматы қаласы әкімдігінің қаулысы»);

Пайдаланушы – мынадай белгілердің біріне сәйкес келетін жеке немесе заңды тұлға:

- көлік құралын ақылы коммуналдық тұраққа орналастырған;
- ақылы коммуналдық автотұраққа көлік құралын тегін қою құқығы бар;
- Резиденттік рұқсатты немесе Абономентті ұстаушы болып табылатын;

Резиденттік рұқсат – белгілі бір тұрақ аймағы орналасқан ауданда тұратын жеке тұлғаларға 6 (алты) күнтізбелік ай ішінде жеңілдік бағасы бойынша тиісті тұрақ аймағында тұрақ құқығын беретін опция (ұсыну шарттары осы Офертаның 4.12-тармағында анықталады);

Абономент – белгілі бір уақыт ішінде жеке немесе заңды тұлғаларға бір тұрақ аймағында немесе Алматы қаласының барлық тұрақ аймақтарында жеңілдік бағасы бойынша автотұраққа құқық беретін опция (ұсыну шарттары осы Офертаның 4.13-тармағында анықталады);

Бірыңғай автоматтандырылған ақылы тұрақ жүйесі – автотұрақ сессияларын есепке алуды, тұрақ және тарифтеу үшін төлем алуды қамтамасыз ететін тұрақ жабдығы мен биллингтік платформаны қамтитін бағдарламалық-аппараттық кешен.

Осы Офертаның мақсаттары үшін сондай-ақ Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасындағы ұғымдар пайдаланылады.

2. ОФЕРТА МӘНІ

2.1. Тұрақ операторы ақылы коммуналдық тұрақ орындарында көлік құралдарын орналастырғаны үшін (тұрақ орындарын пайдалану) пайдаланушылардан төлем қабылдауды жүзеге асырады. Ақылы коммуналдық тұраққа көлік құралын орналастыру құқығын беру туралы Шарты пайдаланушының Офертаның шарттарын акцептеу (қабылдау) арқылы жасалады. Пайдаланушының келесі әрекеттердің кез келгенін жасауы Оферта пайдаланушысының акцепті (қабылдауы) болып табылады:

- көлік құралын ақылы коммуналдық тұраққа орналастыру;
- ақылы коммуналдық тұраққа көлік құралын орналастыру үшін төлем енгізу;
- www.aparking.kz сайтына немесе «Алматы тұрағы» мобильдік қосымшасында тіркеу;
- Резиденттік рұқсатты және/немесе Абонементті ресімдеу.

2.2. Пайдаланушы Офертаны қабылдау бойынша әрекеттер жасау пайдаланушының Офертаның барлық шарттарын қандай да бір алып тастаусыз немесе шектеусіз толық және сөзсіз қабылдауын білдіреді.

2.3. Оферта шарттарын қабылдаған Пайдаланушы, Қазақстан Республикасының Жол қозғалысы ережелерінің талаптарына және осы Офертаның шарттарына сәйкес ақылы коммуналдық көлік тұрағына көлік құралын орналастыруға, сондай-ақ автотұрақ операторына осы Офертада көзделген тәртіппен және шарттарда ақылы коммуналдық автотұраққа көлік құралын орналастыру құнын төлеуге міндеттенеді.

2.4. Ақылы коммуналдық тұрақтардың ресми режимі: күн сайын, демалыссыз сағат 8-00-ден 19-00-ге дейін. Уәкілетті орган белгілі бір тұрақ аймақтарында сараланған режим белгілеуі мүмкін. Алматы қаласының тұрақ аймақтарының жұмыс режиміндегі өзгерістер туралы ақпарат ақпараттық стендтерде, сондай-ақ www.aparking.kz сайтта және «Алматы тұрағы» мобильдік қосымшасында көрсетіледі.

2.5. Осы Оферта сақтау шартының немесе өзге де Шарттың элементтерін қамтымайды және қамтуы мүмкін емес, оның шарттарына сәйкес көлік құралдарының немесе өзге де мүліктің сақталуы үшін көлік қою операторына жауапкершілік жүктелуі мүмкін (оның ішінде көлік тұрағында қалдырылған көлік құралдарында).

2.6. Көлік құралдарының тұрағы, кіру және шығу ережесі Қазақстан Республикасының Жол қозғалысы ережелерімен және басқа да нормативтік құжаттармен регламенттеледі.

2.7. Автотұрақ операторының дербес деректерді өңдеуі «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» 2013 жылғы 21 мамырдағы №94-V Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес жүргізіледі.

3. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

3.1. Тұрақ операторының құқықтары мен міндеттері:

3.1.1. Ақылы коммуналдық парктер аумағында жол белгілерінің, ақпараттық көрсеткіштердің, жол таңбаларының және төлемдерді жүзеге асыру үшін жабдықтардың болуын қамтамасыз ету;

3.1.2. Тиісті ақпаратты ақпараттық стендтерде және www.aparking.kz сайтта орналастыру арқылы Пайдаланушыға қызмет көрсету шарттарының, тарифтердің, төлем тәсілдерінің енгізілген өзгерістері, ақылы коммуналдық тұрақта көлік құралын орналастыруға қатысты кез келген басқа

өзгерістер туралы жедел хабарлау.

3.1.3. Пайдаланушыға тұрақ операторының сайтында көрсетілген колл-орталықтың телефоны бойынша телефон консультацияларын алу мүмкіндігін беру. Консультациялардың көлемі ақылы коммуналдық тұрақта көлік құралын орналастыру құқығын беруге байланысты нақты мәселелермен шектеледі.

3.1.4. Ақылы коммуналдық тұрақ жабдықтарының және өзге де техникалық жарақтандырудың дұрыстығын бақылауды жүзеге асыру, оларды жұмыс жағдайында ұстау.

3.1.5. Пайдаланушыларды ақылы коммуналдық автотұрақта қолданылатын ережелер туралы хабардар ету және оларға ақылы коммуналдық автотұрақ жабдықтарын пайдалану кезінде көмек көрсету.

3.2. Пайдаланушының құқықтары мен міндеттері:

3.2.1. Автотұрақ пайдаланушысы автотұрақты пайдалану ережелері туралы, ақылы коммуналдық автотұрақ үшін ақы төлеу тарифтері, тәртібі мен тәсілдері туралы ақпарат алуға, сондай-ақ Тұрақ операторына Шарттың мәніне қатысты ұсыныстармен, өтініштермен және шағымдармен (автотұрақты пайдалану үшін ақы төленгенін растайтын құжат болған жағдайда) жүгінуге құқылы.

3.2.2. Пайдаланушы Қазақстан Республикасының Жол қозғалысы ережелерінің көлік құралын қою бөлігінде талаптарын сақтауға міндетті;

3.2.3. Пайдаланушы ақылы коммуналдық автотұрақты пайдаланған кезде осы Офертамен белгіленген тәртіпте ақылы коммуналдық автотұрақта көлік құралын орналастыру құнын тарифтеуге сәйкес уақытылы төлеуге міндетті.

3.2.4. Пайдаланушыға тыйым салынады:

- ақылы коммуналдық тұрақ пен оған орнатылған жабдықтың қалыпты жұмыс істеуіне кедергі жасауға;
- көлік құралдарының тұраққа кіруіне (шығуына) кедергі жасауға және бұғаттауға;
- ақылы коммуналдық көлік тұрағын пайдалануға кедергі, қиындық және шектеу жасауға;
- көлік құралының сертификатталған өлшеу құралдарымен фотофиксациясын жасау бойынша тұрақ операторы қызметкерлерінің жұмысына әдейі кедергі жасауға;
- көлік құралын орналастыру үшін тиісті төлемсіз ақылы коммуналдық тұрақта қалдыруға;
- ақылы коммуналдық тұрақ аумағын ластауға;
- ақылы коммуналдық тұрақ аумағында коммерциялық және коммерциялық емес қызметті жүзеге асыруға;
- ақылы коммуналдық тұрақта орнатылған паркоматтар мен өзге де жабдықтарды бұзуға;
- тұрақ орындарын резервтеу және тұрақ орындарында көлік құралдарын еркін орналастыруға өзге де кедергілер жасауға;
- егер бұл тиісті жол белгілерімен көзделсе, белгілі бір түрдегі көлік құралдарына арналағн тұрақ орнында көрсетілген талаптарға сәйкес келмейтін көлік құралын орналастыруға;
- көлік құралдарын тұрақ орындарының шекарасын бұзып орналастыруға;
- мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілері бар оқылмайтын, стандартты емес немесе мемлекеттік стандарттың талаптарын бұза отырып орнатылған көлік құралын мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілері жоқ, сол сияқты көлік құралының осы үшін көзделген орындарда орнатылған мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілері жоқ, сондай-ақ оларды сәйкестендіруге кедергі келтіретін немесе қиындататын материалдарды қолдана отырып жабдықталған мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілері бар көлік құралын қалдыруға тыйым салынады. Егер 20 метр қашықтықтан мемлекеттік тіркеу белгісінің барлық әріптік және цифрлық белгілерін оқу қамтамасыз етілмесе, оқылмайтын мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгісі болып табылады.
- Бос тұрақ орындары болмаған жағдайда ақылы коммуналдық тұрақ аумағында көлік құралын орналастыруға;

- Ақылы коммуналдық көлік тұрағын пайдаланудың белгіленген тәртібін және жол қозғалысы ережелерін бұзатын өзге де әрекеттер жасауға тыйым салынады.

4. ҚҰНЫ ЖӘНЕ АҚЫ ТӨЛЕУ ТӘРТІБІ

4.1. Ақылы коммуналдық тұраққа көлік құралын орналастыру үшін төлем Алматы қаласының атқарушы органы белгілеген және тұрақ аймағының ақпараттық стендінде, www.aparking.kz сайтта және «Алматы тұрағы» мобильдік қосымшасында көрсетілген тарификацияға сәйкес жүзеге асырылады.

4.2. Тұрақ үшін төлем көлік құралын тұрақ орнына орналастырған сәттен бастап алғашқы 15 (он бес) минут ішінде жүргізіледі. Төлем келесі тәсілдердің бірімен жүргізіледі:

1) паркомат арқылы немесе тиісті тұрақ аймағында орналасқан өзге де төлем терминалы арқылы;

2) автотұрақ сессиясын «Алматы тұрағы» мобильді қосымшасы арқылы, www.aparking.kz интернет-портал арқылы немесе виртуалдық автотұрақ шотынан, мобильді шоттан немесе Пайдаланушының банктік картасынан ақша қаражатын есептен шығару үшін USSD командаларын жіберу арқылы тұрақ сессиясын іске қосу арқылы.

3) ақылы коммуналдық автотұрақтарды пайдаланғаны үшін төлем қабылдау тәсілдері ретінде тұрақ операторы ұсынатын өзге де тәсілдермен.

4.3. Паркомат арқылы төлемдер енгізген кезде Пайдаланушы қабылданатын қолма-қол ақшаның түрі мен номиналына қатысты ақпаратты ескере отырып, әрбір Паркоматта орналастырылған тұрақ ережелерін және бағдарламалық-аппараттық кешен операцияларын орындау барысында қалыптастырылатын іс-қимылдар алгоритмін басшылыққа алуы қажет.

МАҢЫЗДЫ: Паркомат қайтарымды бермейді. Пайдаланушыда пайда болған артық төлем сомасын тұрақ операторы өтініш негізінде (жеке кабинетті сәйкестендіру үшін өтініште сайтта тіркелген ұялы телефон нөмірін көрсету керек) www.aparking.kz сайта құрылған жеке кабинеттегі Пайдаланушының шотына аударуы мүмкін.

4.4. Егер қандай да бір себептермен ақы төлеу тәсілдерінің бірі қол жетімсіз болған жағдайда, Пайдаланушы тұрақ ақысын төлеу міндетінен босатылмайды және көлік құралын ақылы коммуналдық тұраққа орналастыруға басқа тәсілмен ақы төлеуге міндеттенеді.

4.5. Пайдаланушының талабы бойынша Тұрақ операторы ҚР Салық заңнамасына сәйкес (операция жасалған күннен бастап 14 күнтізбелік күннен кешіктірмей) пайдаланушы фискалдық чекті (чектерді) көрсеткен кезде электрондық шот-фактураны және орындалған жұмыстардың (көрсетілген қызметтердің) актісін және электрондық шот-фактураны ұсынуға арналған деректемелерді көрсете отырып хатты ұсынады.

4.6. Орындалған жұмыстардың (көрсетілген қызметтердің) актілері пайдаланушыға не сенімхат бойынша өкілге (сенімхаттың түпнұсқасы және сенім білдірілген тұлғаның жеке басын куәландыратын құжаты болған жағдайда) осы Офертаның 4.11-тармағында көрсетілген тұрақ операторының мекенжайы бойынша ұсынылады.

4.7. Пайдаланушы Абонентті сатып алған кезде электрондық шот-фактуралар мен орындалған жұмыстардың (көрсетілген қызметтердің) актілері Пайдаланушы осы Офертада көрсетілген тұрақ операторының есеп айырысу шотына төлемді жүзеге асырған жағдайда ұсынылады. Төлем терминалдары арқылы төленген кезде шот-фактуралар мен орындалған жұмыстардың (көрсетілген қызметтердің) актілері ұсынылмайды. Тұрақ операторының кассасы арқылы төлем жасауға жол берілмейді.

4.8. Сатып алынған абоненттер бойынша электрондық шот-фактуралар айына екі рет (15 күні (немесе одан кейінгі жұмыс күні, егер 15 күні демалыс немесе мереке күндеріне келсе) және айдың соңғы күні (немесе келесі жұмыс күні, егер айдың соңғы күні –демалыс болса)) тұрақ операторының

есеп шотына төлем болған жағдайда абонементтерді активтендіру туралы ақпарат негізінде жазылады.

4.9. Осы Офертада көзделген төлем осы Офертаның 4.11-тармағында көрсетілген деректемелер бойынша төлеуге арналған шотсыз жүргізіледі.

4.10. Пайдаланушы тексеру актісін Офертаның 4.11-тармағында көрсетілген мекенжай бойынша орналасқан Тұрақ операторының бухгалтериясынан алуға құқылы.

4.11. Тұрақ операторының деректемелері:

«Алматы спецтехпаркинг сервис» ЖШС:
Қазақстан Республикасы, Алматы қ., 050023, Бағанашыл ш/ауданы, Зеленая к., 16 үй.
телефон: +7 (727) 331 39 49
Банктік деректемелері:
ЖСК KZ02826A1KZTD2027101
Алматы қ. «АТФ Банк» АҚ
БСК ALMNKZKA

4.12. Көлік құралының меншік иесі болып табылатын жеке тұлғалар, сондай-ақ көлік құралы иесінің – жеке тұлғаның азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті сақтандырудың сақтандыру полисінде көрсетілген жеке тұлғалар, автотұрақ операторы www.aparking.kz сайтта көрсетілген баға мен шарттар бойынша ұсынатын Резиденттік рұқсатты сатып алуға құқылы.

4.13. Пайдаланушы 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде әрекет ететін абонементті белгілі бір автотұрақ аймағына немесе Алматы қаласының барлық автотұрақ аймақтарына www.aparking.kz сайтта көрсетілген бағамен және шарттармен сатып алуға құқылы.

4.14. Ресімделген Резиденттік рұқсатта және/немесе Абонементте көлік құралының мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгісін Пайдаланушының бастамасы бойынша өзгерту рәсімі ақылы негізде жүзеге асырылады. Оператордың ақпараттық базасына көлік құралының жаңа дерктерін енгізу құны 500 теңгені құрайды.

4.15. Пайдаланушы Резиденттік рұқсаттан және/немесе Абонементтен олардың қолданылу мерзімі аяқталғанға дейін бас тартқан жағдайда қалдық ақша сомасын қайтару белгіленген тарифтеуге сәйкес Резиденттік рұқсаттың және/немесе Абонементтің құнын қайта есептеуден кейін мынадай формула бойынша жүзеге асырылады:

$C = (T \times D \times 11)$, бұнда C – Пайдаланушы төлеген сомасы; T – Алматы қаласының әкімдігі белгілеген тұрақ үшін тариф; D – Пайдаланушы пайдаланған күндер саны; 11 – күніне ақылы коммуналдық автотұрақтың жұмыс сағаттарының саны.

4.16. Тұрақ операторы кез келген уақытта Абонементтерді және Резиденттік рұқсаттарды ресімдеу мен өткізу шарттарын өзгертуге құқылы.

5. ҚОЛДАНЫЛУ МЕРЗІМІ, ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ ЖӘНЕ ОФЕРТАНЫҢ ӨЗГЕ ДЕ ШАРТТАРЫ

5.1. Ақылы коммуналдық парктерде Көлік құралдарын орналастыру құқығын беру жөніндегі шарт жасалды деп есептеледі және Пайдаланушы осы Офертаның 2.1-тармағында көзделген іс-әрекеттерді жасау сметасы күшіне енеді және тараптар өз міндеттемелерін орындау сәтіне дейін әрекет етеді.

5.2. Тұрақ операторы кез келген уақытта www.aparking.kz сайттағы тиісті өзгерістерді орналастыру арқылы Оферта шарттарын өзгертуге құқылы. Тұрақ операторы осы Офертаға, оның ішінде жергілікті атқарушы органның нормативтік-құқықтық актілеріне өзгерістер енгізілген жағдайда да өзгерістер мен толықтырулар енгізуге құқылы. Өзгерістер енгізілген сәттен бастап жаңа шарттар Офертаның жаңа шарттарында жасалады.

5.3. Пайдаланушының ақылы коммуналдық тұраққа көлік құралын орналастыру үшін белгіленген құнын төлеу жөніндегі міндеттерді бұзуы Қазақстан Республикасының «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» Кодексінде көзделген әкімшілік айыппұл салуға әкеп соғады.

5.4. Пайдаланушы шартты біржақты тәртіппен бұзуға немесе Оферта талаптарын орындаудан бас тартуға құқылы. Бұл ретте Пайдаланушы белгіленген тарификацияға сәйкес ақылы коммуналдық автотұрақта көлік құралын орналастыру уақытын толық көлемде төлеуге міндетті.

5.5. Тұрақ операторы:

5.5.1. ақылы коммуналдық автотұрақтар үшін ақы төлеу кезінде есеп айырысуға қатысатын үшінші тұлғалардың әрекеттері үшін;

5.5.2. Тұрақ операторының жауапкершілік аймағында тұрған жүйенің жекелеген элементтерінің жұмысындағы қателер немесе іркілістер жағдайларын қоспағанда, Пайдаланушыға және/немесе үшінші тараптарға қандай да бір пайдалану, пайдаланбау немесе ақылы коммуналдық тұрақ жүйесін немесе оның жекелеген құрауыштарын және/немесе функцияларын пайдалану мүмкін еместігі нәтижесінде келтірілген ақылы коммуналдық тұрақ жүйесін қандай да бір пайдаланудың немесе пайдаланудың мүмкін еместігінің қандай да бір тікелей немесе жанама салдары және/немесе залалдары үшін;

5.5.3. Деректерді енгізудің дұрыстығы және төлем кезіндегі пайдаланушының басқа да әрекеттері, сондай-ақ есептеуге қатысушылар (банктер, ұялы байланыс операторлары, төлем агенттері және т.б.) арасындағы транзакциялардың дұрыс және уақытылы жүзеге асырылуы үшін;

5.5.4. Пайдаланушы тоқтату және тұру ережелерін бұзған жағдайда Алматы қаласы қызметінің көлік құралын эвакуациялау мүмкіндігі үшін жауапты емес.

5.6. Тұрақ операторы тұтынушыға абоненттік қызмет көрсету құнына кіретін техникалық қолдау көрсетеді:

- +7 727 331 39 49 байланыс телефоны арқылы, сағат 8-00-ден 19-00-ге дейін, күн сайын;

- support@aparking.kz электрондық адресі бойынша.

5.7. Оператор шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамаған немесе тиісінше орындамаған кезде, сондай-ақ даулы жағдайлар туындаған кезде Пайдаланушы Тұрақ операторына наразылық немесе шағым жіберуге құқылы.

5.8. Назылық немесе шағым жазбаша нысанда ұсынылады және ол: 050023, Алматы қ., «Бағанашыл» ш/ауданы, Зеленая көшесі, 16 үй пошта мекенжайы бойынша Тұрақ операторына келіп түскен күні тіркелуге жатады. Шағымды немесе наразылықты қарау мерзімі Тұрақ операторы көрсетілген құжаттарды тіркеген күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күнді құрайды. Егер наразылықты немесе шағымды қарау үшін өзге субъектілерден, лауазымды тұлғалардан ақпарат алу не жергілікті жерге барып тексеру талап етілетін болса, наразылық немесе шағым бойынша шешім Тұрақ операторы наразылықты немесе шағымды тіркеген күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде қабылданады.

Шағымды немесе наразылықты қарау үшін қажетті құжаттар қоса беріледі, онда Оферта міндеттемелерінің орындалмауы немесе тиісінше орындалмауы туралы мәліметтер көрсетілуге тиіс. Құжаттар түпнұсқадан алынған көшірмелерде қоса беріледі, құжаттардың түпнұсқасының болуы міндетті.

5.9. Шағымды немесе наразылықты қарау нәтижелері туралы Тұрақ операторы оны ұсынған Пайдаланушыға жазбаша түрде, оның ішінде электрондық пошта арқылы хабарлайды.

5.10. Егер талаптарды Тұрақ операторы негізді деп таныған жағдайда, анықталған кемшіліктер

Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген мерзімде жойылуға жатады.

5.11. Дау осы Офертаға сәйкес дауды реттеудің сотқа дейінгі (талап қою) тәртібін Пайдаланушы сақтағаннан кейін ғана сотқа қарауға берілуі мүмкін.

5.12. Шартты орындау орны Тұрақ операторының орналасқан жері болып табылады.