

**ПУБЛІЧНА ПРОПОЗИЦІЯ**  
**на укладення договору**  
**про надання послуг з обробки інформації (даних)**

**Редакція від 12.12.2018**

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «БЕСТПЕЙ»** (далі – «Адміністратор»), оголошує цю публічну пропозицію (далі – «Оферта») широкому та необмеженому колу осіб укласти Публічний договір про надання послуг з обробки інформації (даних) (далі – «Договір») у порядку, визначеному в Оферті, умови якої наведені нижче:

**1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ ТА ПОНЯТЬ**

1.1. У цій Оферті наведені нижче терміни та поняття вживаються в такому значенні:

- Безпека Системи** – стан захищеності Системи, забезпечений з одного боку Адміністратором, і з іншого боку – Клієнтом, який зобов'язується не порушувати встановлені Адміністратором правила користування Системою. Рівень інформаційної безпеки Адміністратора відповідає Стандартам безпеки даних індустрії банківських платіжних карток Версії 3.2, розроблених Радою зі стандартів безпеки індустрії платіжних карт (Payment Card Industry Security Standards Council), що підтверджується Сертифікатом відповідності PCI DSS виданим аудитором QSA компанією Compliance Control Ltd., що дає право Адміністратору надавати послуги із зберігання, обробки та передачі інформації за платіжними картками.
- Застосунок** – будь-яке прикладне програмне забезпечення Адміністратора реалізоване в апаратно-програмному середовищі мобільного телефону або іншого бездротового пристрою Клієнта, та призначене для взаємодії з Системою.
- Ініціювання Платежу** – процес формування, обробки та передачі необхідної інформації (даних) для здійснення Платежу за допомогою Системи та згідно з правилами Договору, Клієнтом Адміністратору.
- Клієнт** – будь-яка особа, що звернулась до Адміністратора за наданням Сервісів в Системі через Сайт або Застосунок.
- Нормальна робота Системи** – функціонування роботи Системи на апаратному та/або програмному рівні, що забезпечує безперешкодне здійснення доступу Клієнта до Системи.
- Платіж** – рух певної суми грошових коштів в національній валюті, Ініційований Клієнтами з метою переказу коштів, розрахунків

за товари, роботи або послуги, за допомогою електронних платіжних засобів, зокрема платіжних карток Visa, Mastercard чи електронних грошей ГлобалМані.

**Платіжна операція**

– частина Сервісу, яка не пов'язана з переказом коштів (здійсненням платежів), оскільки включає технічний процес виконання Адміністратором за допомогою Системи доручень Клієнтів з авторизації, збору, обробки, захисту і передачі Провайдерам платіжних послуг інформації про платіжні інструменти, а також подальший обмін відповідною інформацією (даними) між Адміністратором та Провайдером платіжних послуг з метою Ініціювання, проведення та завершення Платежу Провайдером платіжних послуг.

**Провайдер платіжних послуг**

– банки та небанківські фінансові установи, які мають законні повноваження на надання фінансових послуг з переказу коштів чи розрахунково-касового обслуговування Платежів.

**Сайт**

– веб-сайт Адміністратора <https://bestpay.com.ua/>.

**Сервіси**

– послуги Адміністратора з обробки визначеної цим Договором інформації (даних) за платіжними інструментами, які не пов'язані з переказом коштів (здійсненням платежів), що здійснюється Адміністратором за допомогою Системи.

**Система**

– сукупність програмно-апаратних засобів Адміністратора, взаємодія яких забезпечує інформаційно-технологічне обслуговування Платіжних операцій Клієнтів з платіжними інструментами, які не пов'язані з переказом коштів (здійсненням платежів), що полягає у виконанні Адміністратором доручень Клієнтів з авторизації, збору, обробки, захисту і передачі Провайдерам платіжних послуг інформації про платіжні інструменти, а також забезпечення виконання інших операцій відповідно до функціональних можливостей Системи, правил відповідних платіжних системи та внутрішніх документів Провайдерів платіжних послуг. Система складається з двох частин: клієнтської (веб-сайт Адміністратора та будь-яке прикладне програмне забезпечення Адміністратора реалізоване в апаратно-програмному середовищі пристроїв Клієнтів, зокрема, але не виключно, засобах систем телекомунікаційного/мобільного зв'язку, у тому числі підключених до мережі Інтернет) та серверної, взаємодія між якими здійснюється за допомогою Інтернету.

## **Служба підтримки**

– структурний підрозділ Адміністратора який забезпечує інформаційну і технічну підтримку Клієнтів. Служба підтримки працює в режимі з 8.00 по 23.00 за київським часом та 7 днів на тиждень та здійснює підтримку за допомогою телефону, факсу, електронної пошти, он-лайн чату, скайп, що зазначені на Сайті чи в Застосунку.

1.2. Інші терміни використовуються в їх звичайному значенні, а будь-яке їх тлумачення здійснюється на основі загальноприйнятого змістовного навантаження.

## **2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

2.1. Адміністратор, діючи на підставі ст. 633, 641, 644 Цивільного Кодексу України, звертається з цією Офертою та бере на себе зобов'язання перед Клієнтами, які приймуть (Акцептують) Оферту, надати їм Сервіси на умовах Договору.

2.2. Акцепт Оферти здійснюється шляхом вчинення Клієнтом дій, що свідчать про повну і безумовну згоду Клієнта отримувати Сервіси на умовах Договору. Такими діями зі сторони Клієнта є натиснення віртуальної кнопки «Я погоджуюсь з умовами Публічного договору про надання послуг з обробки інформації (даних)» під час замовила Сервіси в Системі. У разі незгоди Клієнта з яким-небудь із положень Договору, Клієнт не має права використовувати Систему для отримання Сервісів.

2.3. Винагорода Адміністратора за Сервіси сплачується Клієнтом, який ознайомився з тарифами, прийняв їх умови і здійснив хоча б один Платіж.

## **3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

3.1. Адміністратор зобов'язується надавати Клієнтам Сервіси, що включають:

- обробка Платіжних операцій;
- інформація та технічна підтримка Клієнтів;
- надання Клієнту інших супутніх послуг;

, а Клієнт зобов'язується оплачувати надані Сервіси.

3.2. Сервіси Адміністратора вважаються наданими в момент передачі Адміністратором реквізитів Платежу Провайдеру платіжних послуг в рамках Платіжної операції.

3.3. Платіж визнається завершеним в момент зарахування грошових коштів на рахунок (банківський чи небанківський) одержувача Платежу.

3.4. Якщо інше прямо не визначено цим Договором або додатковою письмовою угодою Сторін, Адміністратор є відповідальним лише за Сервіси, та не є стороною Платежів, що здійснюються Клієнтами, оскільки виконує функції інформаційного оператора між Клієнтами та Провайдерами платіжних послуг, і відповідно:

3.4.1. не надає фінансові послуги з переказу коштів чи розрахунково-касового обслуговування Платежів.

3.4.2. не регулює і не контролює правомірність Платежів Клієнтів. При цьому, Адміністратор вправі

контролювати Платіжні операції, як особа, що відповідає за роботу Системи.

- 3.4.3. не розглядає претензії Клієнтів, що стосуються невиконання (неналежного виконання) Провайдерами платіжних послуг чи одержувачами Платежів своїх зобов'язань за угодами, в тому числі зобов'язань по передачі товарів, наданню послуг, виконанню робіт.
- 3.4.4. не здійснює повернення грошових коштів, які були успішно Ініційовані Клієнтами та переказані Провайдерами платіжних послуг, якщо всі зобов'язання Адміністратора були виконані в повному обсязі.

#### **4. УМОВИ НАДАННЯ СЕРВІСІВ**

- 4.1. Платіжні операції здійснюються Адміністратором on-line цілодобово, але в кожному разі у строк не більше одного банківського дня з моменту Ініціювання Платежу.
- 4.2. Обмеження щодо суми, яку може переказати Клієнт протягом одного банківського дня, встановлюється чинним законодавством України та відповідними Провайдерами платіжних послуг.
- 4.3. Клієнт погоджується сплачувати винагороду Адміністратору за надані Сервіси, що встановлена Адміністратором, за умови, що інформація про таку винагороду, а також інформація про інші платежі доведена до відома Клієнта до початку Ініціювання Платежу на Сайті або через Застосунки.
- 4.4. Нарахування та сплата винагороди Адміністратора здійснюється у вигляді автоматичного списання з електронного платіжного засобу, або включення винагороди Адміністратора додатково до суми Платежу.
- 4.5. Адміністратор, надавши за допомогою Системи всі необхідні Сервіси Клієнтам, не несе відповідальності з повернення грошових коштів і ніяким чином не бере участі в претензіях Клієнтів.
- 4.6. Адміністратор не несе відповідальності за помилки в заповненні реквізитів Платежу, які були допущені Клієнтами, та здійснює Платіжну операцію за реквізитами Платежів, що вказані Клієнтами.
- 4.7. У разі, якщо Клієнт не вказав та/або невірно вказав інформацію (дані), необхідні для Ініціювання Платежу, Адміністратор не несе відповідальності за збитки Клієнта, понесені в результаті відмови в поверненні Платежу внаслідок неможливості ідентифікації Клієнта.

#### **5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

##### **5.1. Клієнт має право:**

- 5.1.1. на своєчасне і якісне отримання Сервісів;
- 5.1.2. користуватися Системою і отримувати Сервіси будь-яким доступним і не забороненим законодавством України способом;
- 5.1.3. на безоплатне отримання від Адміністратора вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання Сервісів на Сайті чи через Застосунок;
- 5.1.4. на безоплатне вилучення персональних даних Клієнта повністю або частково з Системи, або

внесення змін до таких даних, а також користуватися іншими правами, наданими Законом України «Про захист персональних даних»;

5.1.5.на одностороннє розірвання цього Договору в будь-який момент.

#### 5.2. Клієнт зобов'язаний:

5.2.1.виконувати умови Договору та дотримуватись вимог чинного законодавства України;

5.2.2.при Ініціюванні Платежів використовувати виключно електронні платіжні засоби держателем яких Клієнт є на законних підставах;

5.2.3.точно і достовірно вказувати всі необхідні для Ініціювання чи одержання Платежів відомості.

5.2.4.сплачувати винагороду Адміністратору та дотримуватись тарифної політики, що викладена на Сайті чи в Застосунку;

5.2.5.повідомляти Службу підтримки про проблеми, що виникли з роботою Системи;

5.2.6.зберігати логін/пароль в таємниці та не розголошувати його третім особам;

5.2.7.дотримуватись вимог Безпеки, Нормальної роботи Системи, а також інших приписів Адміністратора, зокрема, при роботі з Системою на програмно-апаратному пристрої Клієнта повинні бути в наявності:

- антивіруси, з оновленою базою даних (не пізніше дати, на яку здійснюється вхід в Систему, при цьому перед роботою з Системою Клієнт зобов'язується в будь-якому випадку оновити базу даних встановленого антивіруса);

- брандмауери, а також оновлені версії браузера Firefox, Opera, Internet Explorer або інших програм для перегляду веб-сторінок (веб-додатків), оновленої версії операційної системи і всіх встановлених програм та Застосунків.

5.2.8.негайно, але не пізніше 24-годин повідомити Службу підтримки про факт компрометації логіна/пароля для доступу в Систему;

5.2.9.не використовувати Систему в незаконній діяльності, у тому числі, але не обмежуючись, в незаконній підприємницькій діяльності.

#### 5.3. Адміністратор має право:

5.3.1.в односторонньому порядку, самостійно, виходячи з ринкових умов змінювати розмір винагороди Адміністратора та вводити інші платні Сервіси, шляхом опублікування відповідної інформації на Сайті чи в Застосунку;

5.3.2.в односторонньому порядку змінювати налаштування, дизайн, графічні матеріали Сайту чи Застосунку, якщо це не обмежує обсяг та якість Сервісів.

5.3.3.відмовити Клієнту в наданні Сервісів або розірвати цей Договір, якщо є обґрунтовані (зафіксовані Адміністратором, Провайдерами платіжних послуг, компаніями отримувачами Платежів) підстави вважати, що Клієнт вчинив дії направлені на погіршення якості Сервісів, використовував вкрадені електронні платіжні засоби або здійснював шахрайські Платежі;

5.3.4.переривати надання доступу до Системи на строк не більше 24 годин у випадку проведення профілактичних робіт, про що Клієнти повідомляються на Сайті, в Застосунку та/або Службою підтримки;

5.3.5.на підставі договорів або в інший, не заборонений чинним законодавством України спосіб, залучати третіх осіб з метою більш ефективного надання Сервісів.

#### 5.4. Адміністратор зобов'язаний:

- 5.4.1. цілодобово підтримувати належну працездатність та он-лайн доступ до Системи і аккаунту Клієнта, надавати Сервіси якісно та в обсягах передбачених Договором;
- 5.4.2. забезпечити надійний та безпечний обмін інформацією з Клієнтами та Провайдерами платіжних послуг;
- 5.4.3. забезпечити зберігання в електронному вигляді даних по Клієнтам та Платежам протягом 3 (трьох) років від дати їх проведення та надання Клієнту доступу до них в режимі он-лайн;
- 5.4.4. забезпечити належну роботу Служби підтримки;
- 5.4.5. забезпечити конфіденційність даних Клієнтів та дотримання законодавства України про захист персональних даних;
- 5.4.6. розміщувати на Сайті та в Застосунку актуальну контактну інформацію та можливі засоби зв'язку;
- 5.4.7. забезпечувати правильність нарахування винагороди Адміністратора.

### **6. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**

- 6.1. Для кожного окремого Клієнта Договір набуває чинності з дня замовлення Сервісу та діє до повного виконання Адміністратором своїх обов'язків за цим Договором.

### **7. КОНФІДЕНЦІЙНА ІНФОРМАЦІЯ**

- 7.1. Надана Сторонами одна одній інформація, пов'язана з предметом цього Договору, вважається конфіденційною і не може бути розголошена без письмової згоди іншої Сторони, за винятком випадків, передбачених чинним законодавством України та цим Договором.
- 7.2. За взаємною згодою Сторін, в рамках цього Договору, конфіденційною інформацією визнається:
  - 7.2.1. пароль Клієнта для доступу до аккаунта Клієнта в Системі;
  - 7.2.2. персональні дані Клієнта;
  - 7.2.3. інформація про Платежі;
  - 7.2.4. IP-адреси, журнали транзакцій та інша технічна інформація, яка визначена цим Договором, за виключенням відомостей, які відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 09.08.1993 року «Про перелік відомостей, що не становлять комерційної таємниці» не можуть становити комерційної таємниці.
- 7.3. З метою виконання Сторонами своїх зобов'язань за цим Договором не вважається порушенням конфіденційності та безпеки Сторін:
  - 7.3.1. надання конфіденційної інформації третій стороні з метою виконання Договору (зокрема Провайдерам платіжних послуг);
  - 7.3.2. надання конфіденційної інформації з метою запобігання неправомірних дій будь-яких осіб;
  - 7.3.3. надання конфіденційної інформації на підставі обов'язкової згідно закону вимоги правоохоронних та інших уповноважених державних органів, а також в інших передбачених чинним законодавством України випадках.
- 7.4. Умови зберігання конфіденційної інформації не поширюються на загальнодоступну інформацію або інформацію, що надається за офіційним запитом державних органів, яким Сторони

зобов'язані надавати необхідні їм відомості, відповідно до вимог чинного законодавства України.

7.5. Якщо Сторони не домовились про інше, то вони зобов'язується не розголошувати та не розкривати конфіденційну інформацію третім особам та не використовувати її в будь-яких цілях інакше, ніж в цілях належного виконання цього Договору, як протягом строку його дії, так і після його припинення. Сторони зобов'язується зі своєї сторони обмежити коло осіб, які матимуть доступ до такої інформації, кількістю, розумно необхідною для належного виконання умов Договору.

7.6. За розголошення (поширення) конфіденційної інформації, винна Сторона несе відповідальність згідно чинному законодавству України, а також зобов'язана відшкодувати іншій Стороні заподіяний документально підтверджений реальний (майновий) збиток, що виник внаслідок такого розголошення.

## **8. Відповідальність сторін**

8.1. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України та умов цього Договору.

8.2. Клієнт несе відповідальність за достовірність даних зазначених при Ініціюванні Платежів.

8.3. Адміністратор не несе відповідальності за будь-які прямі/непрямі збитки та/або упущену вигоду Клієнта, втрату інформації, тощо, в результаті:

8.3.1. неякісних каналів зв'язку загального користування та перебої в електромережі, а також мережі передачі даних, за допомогою яких здійснюється доступ до Системи;

8.3.2. несправності, помилок і збоїв в роботі апаратно-програмних засобів, що забезпечують функціонування Системи, які виникли з причин, не залежних від Адміністратора, або які не входять в зону контролю Адміністратора;

8.3.3. використання або неможливості використання Системи, якщо Адміністратором була забезпечена Нормальна робота і Безпека Системи;

8.3.4. дій третіх осіб, якщо Адміністратором була забезпечена Нормальна робота і Безпека Системи (зокрема за належність та своєчасність виконання платіжних функцій Провайдерами платіжних послуг тощо).

8.3.5. наявності в програмно-апаратному пристрої Клієнта (рівно як і на будь-якому іншому носії інформації, який взаємодіє з програмно-апаратним пристроєм Клієнта), що використовується для доступу до Системи, шкідливих програм (зловмисного програмного забезпечення) та/або несправностей в пристрої, що використовується Клієнтом для доступу до Системи;

8.3.6. невірного заповнення Клієнтами реквізитів Платежів, що Ініційовані в Системі;

8.3.7. Ініціювання Клієнтом Платежу способом та/або в порядку, не передбаченим цим Договором та/або Системою;

8.3.8. проведення Адміністратором та/або його уповноваженими особами технічних робіт для поліпшення та/або стабілізації роботи Системи, про що було завчасно повідомлено Клієнтів у спосіб, визначений цим Договором;

8.3.9. блокування Адміністратором Платіжних операцій Клієнта за підозрами в проведенні Клієнтом

незаконної діяльності за допомогою Системи.

#### 8.4. Форс-мажорні обставини:

- 8.4.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання обов'язків за цим Договором, якщо таке невиконання є наслідком дії форс-мажорних обставин чи непереборної сили, зазначених у цьому Договорі.
- 8.4.2. До форс-мажорних обставин чи непереборної сили відносяться всі наступні обставини, які (а) знаходяться поза контролем Сторін, (б) такі, які Сторони не могли розумно очікувати та приймати до уваги на момент укладення цього Договору, та/або (в) які Сторони не могли ані передбачити, ані попередити розумними заходами: стихійне лихо, війна, введення військового становища, пожежа, суттєві зміни чинного законодавства України, що негативно впливають на можливість належного виконання відповідною Стороною своїх обов'язків за цим Договором, введення державними органами обмежень на ведення підприємницької або іншої діяльності, інші обставини, що судовою практикою вважаються обставинами непереборної сили.
- 8.4.3. Настання, дія та припинення дії обставин непереборної сили повинні підтверджуватися документом, виданим Торгово-промисловою палатою України.
- 8.4.4. Про настання форс-мажорних обставин Сторони мають проінформувати одна одну протягом трьох календарних днів з моменту їх настання, підтвердивши таку інформацію висновком Торгово-промислової палати України або іншого уповноваженого на те органу.
- 8.4.5. Термін виконання зобов'язань Сторонами автоматично відкладається на весь період дії форс-мажорних обставин чи непереборної сили.

### 9. ВИРШЕННЯ СПОРІВ

- 9.1. Всі спори та розбіжності, що виникають між Сторонами за цим Договором, підлягають врегулюванню шляхом взаємних консультацій та переговорів.
- 9.2. У випадку, якщо Сторони протягом одного місяця не зможуть дійти згоди зі спірних питань шляхом переговорів, то такий спір підлягає передачі на розгляд до компетентного суду за місцезнаходженням Адміністратора, згідно з чинним законодавством України.

### 10. ІНШІ УМОВИ

- 10.1. Внесення будь-яких змін до умов цього Договору, в тому числі стосовно розміру винагороди Адміністратора, здійснюється односторонньо Адміністратором, шляхом викладення на Сайті та в Застосунку нової редакції Договору, при цьому нові умови надання Сервісів вступають в дію з часу, зазначеному на Сайті та Застосунку, але не раніше ніж через 30 календарних днів від дати оприлюднення нової редакції Договору на Сайті та Застосунку.
- 10.2. Здійснивши замовлення Сервісу Клієнт приймає умови Договору та засвідчує цілковите розуміння його тексту, в т.ч. підстави виникнення, зміст, розмір, строки та умови виконання визначених ним зобов'язань, та відсутність будь-яких заперечень чи зауважень щодо нього.
- 10.3. Здійснивши замовлення Сервісу Клієнт засвідчує свою згоду: а) на обробку та передачу своїх персональних даних з метою належного виконання Сервісів; б) отримання Клієнтом на його



мобільний телефон від Адміністратора СМС-повідомлень, дзвінків, електронних листів, повідомлень на Сайті чи Застосунку в аккаунті Клієнта, тощо виключно з метою надання Сервісів; в) на запис його голосового повідомлення/заяви тощо у разі звернення до Служби підтримки; г) з тим, що факт сплати Клієнтом винагороди Адміністратора та/або будь-якого іншого платежу за Договором за зміненими Адміністратором їх розмірами є фактом безумовного підтвердження погодження з розміром поточної винагороди Адміністратора та/або будь-якого іншого платежу.

10.4. Здійснивши замовлення Сервісу Клієнт засвідчує факт його ознайомлення та згоди щодо: переліку, умов та порядку надання Сервісів; порядку зміни їх переліку; нормативних актів, що визначають вимоги до якості Сервісів; порядку та системи оплати Сервісів, форми розрахунків за їх надання; порядку розгляду звернень Клієнтів; номерів телефонів та інших засобів зв'язку із Службою підтримки.

#### **11. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ, КОНТАКТИ ТА РЕКВІЗИТИ**

**ТОВ «БЕСТПЕЙ»**

**Ідентифікаційний код:** 42611838

**Місцезнаходження:** 01033, Київ, вул. Володимирська, 101А

**Телефон Служби підтримки:** +380953853183

**Ел.пошта:** info@bestpay.com.ua