

«Утверждаю»

Генеральный директор

ТОО «Smart Logistic Qazaqstan»

Кравченко О.В.

«14» ноябрь 2025 г.



**Договор публичной оферты (предложения)
об оказании услуг по использованию агрегатора логистики
«Smart Logistic Qazaqstan» (SLQ.KZ).**

1. Термины и определения.

1.1. В настоящей оферте, нижеприведенные термины имеют следующие значения и являются ее составной неотъемлемой частью:

- Оператор - ТОО «Smart Logistic Qazaqstan», SLQ (Бизнес-идентификационный номер Республики Казахстан: 210140030365).
- Агрегатор логистики - информационная система Оператора, предоставляющая функциональность агрегатора логистики, расположенная по интернет-адресу <https://slq.kz> (далее – Сайт). В рамках настоящей оферты, понятия Агрегатор логистики и Сервис SLQ являются равносильными и трактуются аутентично, по контексту оферты.
- Оферта (Договор) – публичная оферта, настоящий договор публичной оферты об оказании услуг по использованию агрегатора логистики SLQ, регулирующий отношения между Сторонами при оказании услуг по использованию агрегатора логистики «Smart Logistic Qazaqstan» (SLQ.KZ).
- Обработка данных – действия, направленные на накопление, хранение, изменение, дополнение, использование, распространение, обезличивание, блокирование и уничтожение данных, предоставленных Пользователями Сервису SLQ.
- Тарифы – стоимость услуг Оператора, определяемая Оператором по своему усмотрению, являющиеся неотъемлемой частью Оферты.
- Услуга – действие Оператора, направленное на выполнение расчета по стоимости доставки Груза, согласно Тарифов и Условий, предоставление вариантов расчета Заказчику на выбор, а также предоставление возможности оформления Заказа, его оплаты и дальнейшего отслеживания.
- Условия использования Сервиса SLQ (Условия) — правила использования Сервиса SLQ, опубликованные на Сайте, являющиеся неотъемлемой частью Оферты.
- Заказ – оформление Заказчиком на Сайте с использованием Сервиса SLQ поручения на доставку Груза.
- Груз – переданные по транспортной накладной (накладной на перевозку) на доставку грузовые места (конверты, коробки, мешки и т.д.).
- Товар – товароматериальные ценности, переданные на доставку внутри грузовых мест.
- Псылка – единица измерения Груза, 1 грузовое место.
- Доставка / Отправка – перевозка Груза из одной точки (адреса) в другую точку (адрес).
- Накладная – документ, по которому производится прием-передача Груза.
- Отправка с объявленной ценностью – Отправка, принимаемая с оценкой стоимости вложения.
- Отправка обыкновенная – Отправка, принимаемая без оценки стоимости вложения.
- Заказчик – физическое или юридическое лицо, имеющее намерения и полномочия заключить настоящий договор оферты об оказании услуг по использованию агрегатора логистики по доставке Товара в качестве Заказчика. Он же является Плательщиком.

- Плательщик / Клиент – Заказчик, осуществляющий оплату доставки заказа с использованием Сервиса SLQ.
- Пользователь – сотрудник Заказчика (для юридических лиц) или Заказчик (для физических лиц).
- Перевозчик – собственная служба доставки Оператора или компания-партнер.
- Личный кабинет – часть функциональности Сервиса SLQ, доступ к которой осуществляется посредством ввода логина и пароля.
- Кошелек – вспомогательное средство Сервиса SLQ для осуществления финансовых операций.
- Отправитель – юридическое или физическое лицо, которое является отправителем Груза.
- Адрес Отправителя – это адрес начальной точки доставки Заказа (адрес забора Груза).
- Получатель – юридическое или физическое лицо, которое является получателем Груза.
- Адрес Получателя – это адрес конечной точки доставки Заказа (адрес доставки Груза).
- Сторона – Оператор, Заказчик, Плательщик, Отправитель, Получатель.
- География доставки SLQ (География) – список населенных пунктов для осуществления забора и/или доставки Груза.
- DDOS - комплекс действий третьих сторон, способный полностью или частично вывести из строя интернет-ресурс, либо нарушить порядок его функционирования, либо получить незаконный доступ к данным или функциям;

2. Основные положения.

2.1. Текст Договора является публичной офертой (в соответствии с пунктом 5 статьи 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан публичная оферта – это содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на это предложение).

2.2. Полным и безоговорочным согласием заключить Договор (далее – Акцептом) является выраженное согласие с его условиями посредством прохождения регистрации (введение регистрационных данных и их подтверждение) в Сервисе SLQ.

2.3. Акцепт договора равносителен заключению Договора и всех приложений/дополнений к нему. Датой заключения Договора признается дата акцепта.

2.4. Совершая действия по акцепту настоящего договора, Заказчик/Плательщик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, а также свое законное право вступать в договорные отношения с Оператором.

3. Предмет договора.

3.1. Оператор предоставляет Сервис SLQ Заказчику для произведения расчетов по стоимости доставки Груза, размещения Заказов на доставку, а также оплаты за заказанные услуги. Сервис SLQ обеспечивает автоматизированную обработку данных, все данные размещаются в Сервисе SLQ, либо предоставляются с использованием средств коммуникации.

3.2. Заказчик осуществляет оплату Оператору за предоставленные услуги, в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

3.3. Стоимость доставки определяются Сервисом SLQ в автоматическом режиме, согласно Тарифов Оператора.

3.4. При подтверждении (акцепте) Заказа, Заказчик безусловно признает оформление Заказа на условиях Оператора.

3.5. Отсутствие акцепта Заказа Заказчиком в течение времени, установленного условиями использования Сервиса SLQ, является отказом Поставщика от подтверждения (акцепта) Заказа.

3.6. Договор считается заключенным с момента его акцепта Заказчиком (при первой регистрации в Сервисе SLQ). Для юридических лиц возможно потребуется акцепт договора в электронной форме с использованием электронной цифровой подписи, выданной Национальным удостоверяющим центром Республики Казахстан, лицу, имеющему право такой подписи.

3.7. Подписанием Договора Заказчик подтверждает безусловное согласие с Тарифами и Условиями использования Сервиса SLQ. Внесение средств для оплаты Заказа также является безусловным согласием с документами, указанными в настоящем пункте.

3.8. Любые действия в Сервисе SLQ определяются Оператором самостоятельно и по своему усмотрению. Размещение информации о порядке работы в Сервисе SLQ осуществляется посредством справочной информации, размещенной как в Условиях использования настоящего сервиса, так и на интернет-страницах Сайта.

3.9. Оператор предоставляет Сервис SLQ Заказчику для оформления Заказов в целях предоставления услуг доставки, согласно Географии доставки SLQ.

4. Права и обязанности сторон:

4.1. Права Заказчика / Клиента:

4.1.1. Использовать Сервис SLQ и результаты его работы на условиях, определенных настоящим Договором;

4.1.2. Публиковать и передавать информацию о работе в Сервисе SLQ посредством существующих каналов связи и средств коммуникации, не нарушая действующее законодательство, а также исключая нанесение любого ущерба Оператору;

4.1.3. Публиковать, размещать логотип Оператора в период действия Договора;

4.1.4. Передавать свои права и обязанности по Договору другому лицу полностью или частично (только с письменного согласия Оператора);

4.1.5. Требовать предоставление документации, предусмотренной законодательством Республики Казахстан, необходимой для ведения бухгалтерской и налоговой отчетности, на условиях, установленных настоящим Договором.

4.2. Обязанности Заказчика / Клиента:

4.2.1. Использовать Сервис SLQ, на условиях, предусмотренных настоящим Договором, в соответствии с требованиями Договора, Условиями использования Сервиса SLQ, а также иных документов и материалов, размещенных на интернет-страницах Сервиса SLQ.

4.2.2. Обеспечивать технические средства и каналы коммуникации для подключения посредством сети Интернет к Сервису SLQ.

4.2.3. Предоставлять информацию Оператору, по его запросу, связанному с исполнением Договорных обязательств.

4.2.4. Своевременно оплачивать Оператору оказанные Услуги.

4.2.5. Соблюдать действующее законодательство при использовании Сервиса SLQ.

4.2.6. Использовать полученные в Сервисе SLQ данные исключительно в рамках Договора. Не допускать распространение полученных данных и передачу их третьим лицам.

4.2.7. Обеспечивать резервирование Товара для отправки в качестве Груза после оформления Заказа в строго обозначенном едином месте отгрузки.

4.2.8. Указывать реальную стоимость Товара для объявления ценности при отправке посредством Сервиса SLQ.

4.2.9. Предоставлять Оператору посредством Сервиса SLQ актуальные данные, а также обеспечивать их поддержку в актуальном состоянии на протяжении всего времени использования сервиса Оператора.

4.2.10. Предоставлять в течение 3 (трех) рабочих дней информацию об изменениях в реквизитах, юридических статусах и прочие данные, имеющие прямое или косвенное значения для условий использования Сервиса SLQ.

4.2.11. Уведомлять Оператора о наступлении форс-мажорных обстоятельств, исключающих возможность использования Сервиса SLQ. Уведомление считается надлежаще оформленным и доставленным, если оно совершено в течение 3 (трех) рабочих дней с даты наступления такого события и направлено посредством официального письма, либо сканированного письма на электронную почту info@slq.kz.

4.2.12. Не разглашать коммерческую, служебную, финансовую информацию, за исключением общедоступной, полученную от другой Стороны, разглашение такой информации может осуществляться с письменного согласия Оператора, либо, когда это предусмотрено Договором, соглашениями между Поставщиком и Оператором и/или такая информация необходима для оказания Услуги.

4.2.13. Обеспечить наличие необходимых разрешительных и иных документов на отправляемый через Сервис SLQ Товар, согласно условиям законодательства Республики Казахстан (индустриальный сертификат, акт приема-передачи, иные разрешения и документы).

4.2.14. Обеспечить соответствующую упаковку и условия передачи товара Перевозчику, в соответствии с Условиями использования Сервиса SLQ.

4.3. Права Оператора:

4.3.1. В одностороннем порядке вносить изменения в настоящий Договор, Тарифы, Условия использования Сервиса SLQ, размещая их на интернет-страницах Сайта.

4.3.2. Передавать свои права и обязанности (в том числе по доставке) по исполнению Договора третьим лицам без предварительного письменного согласования с Заказчиком.

4.3.3. Требовать предоплаты Услуги, отказать в предоставлении Услуги при отсутствии предоплаты или наличия задолженности до момента внесения оплаты.

4.3.4. Заблокировать Заказчика, нарушившего Условия использования Сервиса SLQ, либо по требованию уполномоченного органа, в компетенцию которого входит принятие таких решений.

4.3.5. В случае возникновения задолженности Заказчика перед Оператором, Оператор вправе заблокировать деятельность Заказчика и списать средства за оказанные Услуги в личном кабинете (кошельке) Заказчика.

4.3.6. Оперативно отменять осуществленные операции, при подтверждении фактов технических сбоев.

4.3.7. Обрабатывать, передавать данные Заказчика в целях рекламы/продвижения Сервиса SLQ, а также в целях осуществления продажи услуг, размещаемых в Сервисе SLQ.

4.3.8. Осуществлять внедрение и ведение систем рейтингов, отзывов в соответствии с Условиями использования Сервиса SLQ.

4.3.9. Проводить по своему усмотрению акции, использовать различные системы повышения лояльности клиентов, бонусы.

4.3.10. Изменять Условия и Тарифы в одностороннем порядке без согласования с Заказчиками, с уведомлением посредством Сервиса SLQ.

4.3.11. Проверять любую информацию / документы и иные сведения, размещенные Заказчиком в Сервисе SLQ, в целях исключения любых недобросовестных, незаконных действий Заказчика.

4.3.12. Заблокировать часть или все функции Сервиса SLQ для Заказчика, в случае нарушения Заказчиком любого из пунктов настоящего Договора или Условий, а также в случаях, установленных Законодательством Республики Казахстан.

4.4. Обязанности Оператора:

4.4.1. Предоставить Сервис SLQ для использования Заказчику, обеспечить бесперебойную работу Сервиса SLQ, предоставление Услуг посредством Сервиса SLQ, с учетом Условий Договора.

4.4.2. Заблаговременно (по возможности) или в кратчайшие сроки восстанавливать работоспособность Сервиса SLQ при возникновении технических сбоев.

4.4.3. При изменении условий Договора, Тарифов, Условий доставки уведомлять Заказчика об этом посредством Сервиса SLQ;

4.4.4. Оказывать консультационную, техническую и любую другую необходимую поддержку Заказчику посредством средств коммуникации, указанных на интернет-странице Сайта, размещенной по адресу: <https://slq.kz>.

4.4.5. Обеспечивать конфиденциальность персональных данных в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан, за исключением данных, которые открыто публикуются в Сервисе SLQ в общедоступной части или используются для рекламы Сервиса SLQ.

4.4.6. Осуществлять хранение информации о действиях и данных Пользователей Сервиса SLQ. Обеспечить безопасность хранения такой информации.

4.4.7. Не разглашать коммерческую, служебную, финансовую информацию, за исключением общедоступной, полученную от другой Стороны, либо разглашение такой информации может осуществляться с письменного согласия соответствующей Стороны, либо, когда это предусмотрено Договором, соглашениями между Заказчиком и Оператором, либо если такая информация необходима для оказания Услуги.

5. Порядок оплаты и стоимость Услуги.

5.1. Услуга считается оказанной Заказчику по факту оформления Заказа на доставку.

5.2. Оплата оказанной услуги производится на условиях 100% предоплаты, если иное не предусмотрено дополнительными соглашениями к настоящему Договору. Для юридических лиц могут быть предусмотрены другие формы оплаты.

5.3. Заказчик осуществляет внесение денежных средств (в целях предоплаты) на счет Оператора, до подтверждения Заказа, в размере, установленном Тарифами и выбранным вариантом Доставки. Данные о внесенных средствах отражаются в Личном кабинете Заказчика. Подтверждение Заказа осуществляется только при условии наличия достаточных средств для оплаты Услуг в Личном кабинете Заказчика.

- 5.4. Оплата фактически производится путем списания соответствующей суммы с Кошелька Заказчика.
- 5.5. Расчет вариантов стоимости доставки производится на основании действующих Тарифов.
- 5.6. Стоимость Услуги определяется выбором Заказчика из предложенных рассчитанных вариантов доставки на Сайте <https://slq.kz/>
- 5.7. Стоимость Услуги рассчитывается только в национальной валюте тенге и включает в себя НДС, а также комиссии (за платеж, за эквайринг и т.д.), за исключением возможных комиссий на стороне банка или платежных систем Плательщика.
- 5.8. Клиент / Плательщик безусловно соглашается с тем, что стоимость доставки, а также любые дополнительные расчеты основываются на данных по весу и/или габаритам Груза (как в целом, так и по отдельным грузовым местам), полученными Оператором от Перевозчика, который в свою очередь получает их путем взвешивания и измерения на своих складах с помощью контрольно-измерительных приборов и механизмов.
- 5.9. Клиент / Плательщик безусловно соглашается с тем, что стоимость доставки, а также любые дополнительные расчеты производятся по платному весу Отправки (сумме платных весов посылок).
- 5.9.1. Платный вес посылки — это наибольшее значение при сравнении физического и объёмного весов посылки.
- 5.9.2. Физический и объёмный вес определяются путем физического взвешивания / измерения Перевозчиком или Оператором.
- 5.9.3. Для расчёта объёмного веса используется конверсия $1 \text{ м}^3 = 200 \text{ кг}$. Длина (м) x ширина (м) x высота (м) $\times 200 =$ объёмный вес (кг).
- 5.9.4. При всех расчетах платный вес Отправки округляется в большую сторону.
- 5.10. Стоимость оказанной Услуги может быть изменена Оператором в одностороннем порядке (на основании перечня ситуаций, описанных в Условиях доставки, в том числе при несоответствии веса, заявленного Заказчиком / Клиентом и фактически полученным платным весом Отправки), с обязательным уведомлением в кратчайшие сроки Заказчика о таких изменениях. Клиент обязуется безусловно возместить разницу в стоимости доставки (в случае изменения стоимости в большую сторону), Оператор обязуется возместить разницу в стоимости доставки на Кошелек Клиента (в случае изменения стоимости в меньшую сторону), если дополнительными соглашениями с Клиентом не установлено иное.
- 5.11. Заказчик / Клиент вправе указать сумму объявленной ценности (на которую будет застрахован Груз), индивидуально по каждому заказу. В этом случае, сумма за объявленную ценность будет заложена в общую стоимость доставки.
- 5.12. Оператор вправе установить минимальный сбор по объявленной ценности Отправки. Сумма минимального сбора по умолчанию включается в стоимость доставки и подлежит оплате со стороны Заказчика / Клиента в общей сумме за доставку.
- 5.13. Если Заказ был отменен по желанию Заказчика / Клиента уже после принятия в работу (начиная с факта оформления, оплаты и подтверждения Заказа), то Заказчик / Клиент принимает на себя обязательство возместить Оператору расходы, возникшие в связи с отменой такого Заказа, по тарифам Оператора.
- 5.14. Любые услуги, не предусмотренные при подтверждении Заказа по вине Заказчика, но фактически оказанные Перевозчиком (необходимые для произведения Доставки) по предварительному согласованию с Оператором включаются в оказанные Услуги и подлежат

безусловной оплате Заказчиком / Клиентом Оператору в соответствии с Тарифами или по согласованию сторон, при отсутствии указания стоимости таких услуг в Тарифах.

Опция		Тариф SLQ
ПРЗ разгрузочные заборе)	(Погрузочно- работы при	До 30 кг - бесплатно, от 30 до 100 кг - 4000 тенге с НДС, свыше 100 кг - 44 тенге/кг с учетом НДС. Расчет производится по платному весу отправки.
ПРД разгрузочные доставке)	(Погрузочно- работы при	До 30 кг - бесплатно, от 30 до 100 кг - 4000 тенге с НДС, свыше 100 кг - 44 тенге/кг с учетом НДС. Расчет производится по платному весу отправки.
Объявленная ценность		0,5% с НДС от стоимости груза, минимальный сбор 100 тенге (для стоимости груза 20000 тенге).
Возврат		100% от тарифа по доставке отправления, которое необходимо вернуть. Рассчитывается только после забора груза и без учета стадии, на которой был заказан возврат.
Подтверждение о доставке		Предоставление копии доставочной накладной с подписью получателя (если доставка фиксировалась не в эл. виде). Бесплатно.
Обрешетка / Дополнительная упаковка		По запросу.
Переадресация		Дополнительная тарификация в соответствии с тарифом: от местонахождения отправки в момент заказа переадресации до конечного пункта. Без перерасчета тарифа за первоначальную доставку.
БХР		Свыше 3 дней хранения. Мин сбор 1600 тг + 10 тенге* кол-во кг с НДС за каждый день просрочки. Расчет производится по платному весу отправки.

5.15. Любые услуги, не предусмотренные при подтверждении Заказа по вине Заказчика, но запрашиваемые по требованию Заказчика дополнительно включаются в оказанные Услуги и подлежат безусловной оплате Заказчиком Оператору в соответствии с Тарифами или по согласованию сторон, при отсутствии указания стоимости таких услуг в Тарифах.

5.16. Любые дополнительные услуги должны быть оплачены (пополнен Кошелек, произведена оплата) Заказчиком в течении 1 рабочего дня с даты выставления суммы за дополнительную услугу. В противном случае, Оператор оставляет за собой право приостановки доставки груза, а в случае длительного отсутствия оплаты – внесудебную реализацию доставляемого груза с целью покрытия любых своих убытков, связанных с отсутствием оплаты.

5.17. Акт(ы) выполненных работ (оказанных услуг) предоставляется Оператором в электронной форме посредством Сервиса SLQ в течение 20 календарных дней месяца, следующего за отчетным. Акт(ы) выполненных работ (оказанных услуг) может включать услуги предыдущих периодов, в случае длительных сроков их оказания и подтверждения их оказания Перевозчиками грузов.

5.18. Заказчик подписывает Акт(ы) выполненных работ (оказанных услуг) в течение 5-ти рабочих дней с даты их выставления Оператором. В случае, если Заказчик не подписал / не подтвердил Акт(ы) выполненных работ (оказанных услуг) посредством Сервиса SLQ, либо не направил письменный мотивированный отказ в течение 3 (трех) рабочих дней с даты выставления Акта(ов) выполненных работ (оказанных услуг) Оператором, Акт(ы) выполненных работ (оказанных услуг) считается принятым, Услуги оказанными надлежащим образом.

5.19. На основании Акта(ов) выполненных работ (оказанных услуг) Оператор выставляет счета-фактуру(ы) исключительно в электронной форме.

5.20. По услугам, не оформленным и/или не учтенным в Сервисе SLQ, но осуществленным Перевозчиками грузов Заказчику при доставке, Оператор может выставить отдельный акт оказанных услуг (согласно Тарифам или по согласованию сторон, при отсутствии указания стоимости таких услуг в Тарифах), либо включить такие услуги в последующие акты оказанных услуг. При этом подписание и оплата таких актов оказанных услуг производятся Заказчиком в выше установленные сроки.

5.21. Возврат неиспользованных денежных средств (вывод средств с Кошелька) со стороны Оператора осуществляется в течение 15 календарных дней по заявлению Заказчика, оформленному на бумажном носителе или отправленному с электронной почты Поставщика с указанием банковских реквизитов Заказчика для возврата. Оператор может отклонить заявление на вывод средств, при наличии объективных причин/возражений (отсутствие корректных и полных реквизитов, отсутствие на Кошельке необходимого количества средств, наличие неоплаченных оказанных услуг и т.д.).

6. Выполнение Заказов.

6.1. Заказчик / Клиент оформив, оплатив Заказ и вызвав курьера с помощью Сервиса SLQ подтверждает:

- свое безусловное согласие с настоящими Условиями, а также с тем, что между ним и Оператором полностью согласованы все существенные условия оказания услуг;
- что знаком и согласен с Тарифами и Условиями оказания услуг, опубликованными в электронном Сервисе SLQ (в том числе, со стоимостью услуг и сроками его доставки, условиями возмещения Вашего ущерба при частичной/полной порче или утрате Груза и т.д.);
- что достоверно и точно указал в Заказе содержимое, адрес приема/доставки Отправки, объемный вес или габариты Отправки, тип и категорию Отправки и уведомлен о том, что на

основании сведений, указанных в Заказе, Оператором в электронном сервисе будет сформирована накладная на Отправку;

- что готов передать курьеру Оператора или Перевозчика Отправку, указанную в Заказе;
- что Отправка не содержит запрещенных для перевозки грузов;

6.2. Выполнение Заказов осуществляется Перевозчиками, на основании заключенных договоров по доставке между ними и Оператором, либо Оператором самостоятельно.

6.3. Доставка с использованием Сервиса SLQ осуществляется только в пределах Республики Казахстан, согласно указанного в Условиях списка городов, населенных пунктов или иных объектов, куда возможна доставка с помощью Сервиса SLQ.

6.4. Отправитель передает представителю перевозчика Груз, после проверки документов, удостоверяющих личность и полномочия курьера перевозчика, либо непосредственно в отделениях перевозчика.

6.5. При передаче представителю перевозчика Отправитель должен передать Товар в упакованном виде (в виде Груза) и все необходимые сопроводительные документы. Требования к упаковке и минимальный перечень документов устанавливаются Условиями использования Сервиса SLQ.

6.6. Отправитель обязан предать Груз по Накладной, предоставляемой Сервисом SLQ в соответствии с Условиями SLQ.

6.7. Отправитель, Получатель, Заказчик / Клиент обязаны содействовать доставке товара, в том числе, при необходимости, обеспечивать содействие в заборе Груза на стороне Отправителя, в приемке Груза на стороне Получателя, обеспечивать курьера перевозчика контактами (в том числе дополнительными) Отправителя / Получателя курьера, а также оперативно согласовывают с Оператором любые дополнительные условия/услуги для выполнения своевременной доставки Груза.

6.8. В случае отказа в приемке товара и/или возврата товара Получателем, доставляемым перевозчиком с использованием Сервиса SLQ, Клиент / Плательщик оплачивает Сервису SLQ расходы за хранение и/или возврат товара, а также любые дополнительные услуги Перевозчика по возврату Груза, в соответствии с Тарифами или по согласованию сторон, при отсутствии указания стоимости таких услуг в Тарифах.

1. Ограничения по доставке

7.1. Оператор не принимает к доставке (без предварительного согласования): посылки, физический вес которых превышает 1000 кг любого 1 грузового места;

- посылки, длина которых превышает 350 см, или ширина – 160 см, или высота 180 см;
- посылки, объемный показатель которых превышает 300 см любого 1 грузового места (объемный показатель рассчитывается по формуле: Длина + 2 * (Ширина + Высота));
- отправки с объявленной ценностью свыше 10 000 000 (десять миллионов) тенге, которые заявляются к доставке по 1 заказу;
- посылки / отправки с пересчетом внутренних вложений, а также не фиксирует опись вложений в транспортной накладной;
- отправки, в отношении которых требуется соблюдения определенного температурного режима в течение всего или части периода доставки;
- отправки, в отношении которых требуется наличие в отправлениях датчиков контроля, включая, но не ограничиваясь: температуры, наклона, и др., за исключением случаев, когда клиент заявляет о наличии таких датчиков, но отказывается от контроля за их показаниями, и в данном случае, Оператор не несет какой-либо ответственности за соблюдение таких датчиков в ходе оказания услуг доставки;

- отправки, подлежащие обеспечением Поставщиком документацией, требуемой действующими нормативными правовыми актами Республики Казахстан, без предоставления такой документации в полном объеме.

7.2. Контроль за соблюдением данных ограничений при упаковке Груза полностью ложится на Заказчика/Отправителя

7.3. При выявлении посылок или отправок, попадающих под данные ограничения, Поставщик обязан обратиться в Колл-центр Оператора до момента оформления заказа и согласовать возможность доставки такого Груза. При этом, возможно, потребуются дополнительные расходы на доставку, которые должны быть согласованы с Оператором.

7.4. Доставка осуществляется только после всех согласований Оператора и Заказчика.

8. Запреты по доставке.

8.1. Запрещены для доставки во всех внутренних почтовых отправлениях по Республике Казахстан:

- боевое ручное стрелковое, гражданское и служебное оружие, боеприпасы, запасные части и комплектующие для них, луки и арбалеты спортивные, оружие предназначенное для подачи световых, дымовых и звуковых сигналов, электрическое оружие, электрошоковые устройства и искровые разрядники, холодное клинковое оружие, кистени, кастеты, сюрикены, бумеранги и другие приспособленные предметы ударно-дробящего, метательного, колюще режущего действия за исключением спортивных снарядов, специальные технические средства двойного применения и комплектующие для них;
- наркотические средства, психотропные вещества и прекурсоры;
- ядерные материалы, радиоактивные, сильнодействующие, едкие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, средства взрывания, пиротехнические вещества и изделия с их применением, и другие опасные вещества;
- яды, ядовитые животные, ядовитые вещества, ядовитые растения и семена;
- иностранную валюту и национальную валюту Республики Казахстан, а также аннулированные ценные бумаги, за исключением денежных знаков, пересылаемых в нумизматических целях;
- живых животных, кроме пчел, пиявок и шелковичных червей, паразитов и истребителей вредных насекомых, предназначенных для исследования этих насекомых и обмениваемых между официально признанными учреждениями;
- печатные издания, изобразительные материалы, кино-, фото-, аудио-, и видеоматериалы, содержащие пропаганду или агитацию насильственного изменения конституционного строя, нарушения целостности Республики Казахстан, подрыва безопасности государства, войны, социального, расового, национального, религиозного, сословного и родового превосходства, культа жестокости, насилия и порнографии;
- скоропортящиеся продукты питания;
- предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для почтовых работников, пачкать или портить другие почтовые отправления и почтовое оборудование.

8.2. При обнаружении посылки, содержимое которой указано выше, Оператор / Перевозчик, по своему усмотрению, возвращает ее Заказчик, либо направляет Заказчику требование забрать посылку по адресу, указанному Перевозчиком. Возврат и хранение производится за счет Заказчик.

8.3. Также Оператор оставляет за собой право в безусловном порядке списать с кошелька Заказчика соответствующую сумму дополнительных расходов, которая возникла по причине нарушения Заказчиком данных запретов (включая любые косвенные расходы, в том числе третьих лиц).

9. Конфиденциальность.

9.1. К коммерческой, служебной финансовой информации не относится: наименование и логотипы сторон; адреса, график работы, контактные Плательщика / Отправителя /

Получателя; отзывы о Сторонах; факты оформления/отказа/возврата Заказа в Сервисе SLQ; информация, подлежащая размещению в Сервисе SLQ или сообщению Сторонам или третьим лицам для оказания услуг по доставке товаров, а также иные сведения, свободный доступ к которым предусмотрен законодательными актами Республики Казахстан.

10. Ответственность Сторон.

10.1. Оператор несет ответственность за бесперебойное функционирование Сервиса SLQ, за исключением следующих случаев:

- приостановления функционирования на период профилактических работ;
- сбоев, вызванных недоступностью или некорректным функционированием аппаратных или программных средств, каналов связи, электропитания и/или иных средств, обеспечиваемых третьими сторонами;
- DDOS или иных атак на инфраструктуру Сервиса SLQ, независимо от нанесенного ущерба;
- не зависящих от Оператора сбоев;
- ограничений интернет-связи;

10.2. Платательщик несет ответственность за достоверность, правомерность размещения и актуальность любой информации, размещенной им в Сервисе SLQ, а также наличие лицензий, разрешений и/или иных документов, требуемых для осуществления продажи и перевозки Грузов / Товаров, согласно требованиям действующего законодательства Республики Казахстан.

10.3. Сторона несет ответственность за передачу логина и/или пароля, электронной цифровой подписи и любых иных идентификационных данных, позволяющих совершать любые действия в Сервисе SLQ третьим и/или не уполномоченным лицам (в том числе действующим или бывшим сотрудникам Клиентов – юридических лиц).

10.4. В случае несвоевременной оплаты Плательщиком любых сумм к оплате Оператор вправе требовать оплату пени в размере 3% от суммы подлежащей оплате, за каждый день просрочки оплаты, но не более 100% от подлежащей оплате суммы. Оплата пени не освобождает Плательщика от оплаты Услуг Оператора. Уплата пени и штрафов не освобождает виновную Сторону от выполнения своих обязательств по настоящему Договору. При погашении задолженности по счету применяется следующая схема погашения: сначала погашается сумма выставленных штрафов, а затем погашается основной долг.

10.5. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с договором, при этом допускается взыскание только реального ущерба, в части не покрытой неустойкой. Оператор не несет ответственности за исполнение договорных обязательств между Плательщиком и его контрагентами (в том числе Отправителем / Получателем), а также за любой косвенный ущерб или упущенную выгоду.

10.6. Сервис SLQ несет ответственность за сохранность принятых перевозчиком товаров, с момента их приема до вручения адресату, при соблюдении всех Условий доставки Плательщиком, Отправителем или Получателем. Любое нарушение Условий доставки снимает любую ответственность с Оператора.

10.7. При целостности упаковки ответственность за целостность содержимого Груза несет Плательщик и/или Отправитель, за исключением доставки, когда упаковка осуществляется платно и дополнительно силами Оператора / Перевозчика. Факт нарушения целостности упаковки должен быть прямо зафиксирован, согласно Условий доставки.

10.8. В случае вложения в одну посылку и/или отправление товаров с разными адресатами, либо товаров, не подлежащих перевозке в данной посылке и/или отправлении, Плательщик несет перед Сервисом SLQ ответственность в соответствии с Условиями использования Сервиса SLQ и обязан осуществить оплату штрафов и доп. услуг в соответствии с Тарифами в безусловном порядке.

10.9. Плательщик несет полную материальную ответственность за любой ущерб, нанесенный Сервису SLQ, из-за отправления товаров, запрещенных к перевозке, а также за

ущерб третьим лицам (за исключением косвенных убытков и упущенной выгоды), если таковой был следствием нарушения Плательщиком / Отправителем обязательств, согласно законодательству Республики Казахстан и условиям использования Сервиса SLQ (в том числе в части надлежащей упаковки Груза).

10.10. Оператор несет ответственность перед Клиентом за утрату, частичное или полное повреждение (порчу) Доставки, в соответствии с условиями настоящего Договора, Условиями использования Сервиса SLQ и действующим Законодательством Республики Казахстан.

10.10.1. В случае полной утраты или полного повреждения (порчи) Отправки без объявления ценности – Оператор несет ответственность перед Клиентом – в двукратном размере суммы платы за ее пересылку.

10.10.2. В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части Отправки без объявления ценности - Оператор несет ответственность перед Клиентом – в размере части платы за пересылку всей Отправки пропорционально доле платного веса, поврежденной/утраченной Отправки в общем платном весе всей Отправки.

10.10.3. В случае полной утраты или полного повреждения (порчи), а также в случае частичного повреждения (порчи) или утраты части Отправки, относящегося к почтовому отправлению обыкновенному при перевозках документов – Оператор несет ответственность перед Клиентом – в размере стоимости отправки данного Отправления.

10.11. Оператор несет ответственность за утрату или полное повреждение (порчу) Отправки с объявленной ценностью – в пределах суммы объявленной ценности и оплаченного тарифа за пересылку. Стоимость утраченного/полностью поврежденного имущества определяется исходя из цены, указанной в договоре, счете продавца, документе об оплате, счете-фактуре, товарно-транспортной накладной или других документов. Доказательство суммы ущерба документально является обязанностью Клиента, в случае отсутствия таких документов, Оператор вправе отказать в возмещении ущерба. При превышении суммы ущерба, подтвержденной документально, над суммой объявленной ценности, к возмещению подлежит сумма объявленной ценности.

10.12. В случаях, когда Клиент обоснованно требует возмещения полной или частичной стоимости испорченного/поврежденного груза с объявленной ценностью, то подлежащий возмещению груз передается в собственность Оператора по акту приёма-передачи, в срок не позднее 3-х (трёх) рабочих дней с даты получения Оператором претензии. Отказ от такой передачи даёт право Оператору отказать в возмещении ущерба.

10.13. Основанием для возмещения стоимости испорченного/поврежденного полностью или частично груза, служат: счет на оплату ущерба, подтвержденный актом о повреждении и соответствующими фото и документами, подтверждающими стоимость подтвержденного груза, а также акт приёма-передачи испорченного груза Оператору.

10.14. Оператор несет ответственность за недостачу вложения, утрату или повреждение (порчу) части вложения почтовых отправлений с объявленной ценностью при их пересылке с описью вложения - в размере объявленной ценности недостающей, утраченной или поврежденной (испорченной) части вложения, указанной отправителем в договоре купли продажи (поставки), счете продавца товара Клиенту, документе об оплате, счете-фактуре или товарно-транспортной накладной.

10.15. Оператор несет ответственность за недостачу вложения, утрату или повреждение (порчу) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке без описи вложения – в размере части объявленной ценности почтового отправления, определяемой пропорционально отношению массы недостающей, утраченной или поврежденной (испорченной) части вложения к массе пересылавшегося вложения (без массы оболочки почтового отправления), независимо от ее фактической стоимости.

10.16. Если в Заявке не указана категория Отправки (отправка с объявленной ценностью или без), либо для отправки с объявленной ценностью не указан размер объявленной ценности (отличный от нуля), то Оператор отвечает перед Клиентом, как за отправление без объявленной ценности.

10.17. Оператор не возмещает, упущенную выгоду, любые косвенные убытки Клиента, при этом Клиент в свою очередь признает такой отказ и не требует возмещения упущенной выгоды и убытков ни по каким основаниям.

10.18. Оператор не несет ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств в любом из перечисленных случаев:

- Если это явилось следствием неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом его обязанностей по Договору, в том числе в виде невыполнения требований, предъявляемых к упаковке, маркировке на упаковке в связи с особенностями вложений;

- Если это явилось следствием действий государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц этих органов по маршруту следования Отправки;

- Если посылка, принятая в закрытом виде, выдана под расписку адресату и отсутствуют внешние повреждения упаковки, печатей/пломб, делающие возможным доступ извне к вложению, при приемке отсутствуют письменные возражения получателя по исполнению;

- Если это явилось следствием действий обстоятельств непреодолимой силы: стихийные бедствия, приостановка действия путей сообщения, снежные заносы.

10.19. Повреждение внутренних вложений Отправки или утрата части вложений, внешние повреждения: упаковки, печатей/пломб, делающие возможным доступ извне, а также внутренняя недостача вложений Отправки должны быть оформлены дефектным Актом (далее по тексту – «Акт»). В Акте фиксируются повреждения упаковки и соответствующие внутренние повреждения/недостачи. При составлении Акта перечень поврежденных вложений и/или внутренних недостатков составляется по упаковочным листам, счетам-фактурам, товарно-транспортным накладным, находящимся в Отправке, в котором обнаружена недостача. Факт составления Акта должен быть отражен в документах на перевозку (транспортной накладной, листе доставки и т.д.). Форма Акта, приложения к нему и т.д. подробно регламентируются Условиями использования Сервиса SLQ.

10.20. В период с «01» ноября по «15» марта соответствующего года, оператор вправе продлить максимальное время доставки на 1 (один) рабочий день.

10.21. Срок доставки приостанавливается на период действия форс-мажорных обстоятельства.

10.22. За просрочку доставки Клиент вправе выставить штраф Оператору в размере 3% от суммы за доставку (без учета дополнительных услуг и опций, но с учетом применяемых надбавок) за каждый день просрочки, но не более 100% от общей суммы за доставку. Уплата пени и штрафов не освобождает виновную Сторону от выполнения своих обязательств по настоящему Договору.

10.23. Исполнитель освобождается от ответственности за задержку Отправки, либо недоставку Отправки в случае:

- Если Клиент указал неполный, либо неточный данные Получателя.

- Если в момент доставки Получатель или его полномочный представитель отсутствует на адресе доставки (согласно данным Заявки).

10.24. Оператор не несет ответственности за сохранность содержимого Отправки, в случае если данное содержимое запрещено к отправке в соответствии с Условиями использования сервиса SLQ и действующим законодательством Республики Казахстан.

10.25. Клиент обязан полностью нести ответственность в случае, если к Оператору со стороны третьих лиц, либо государства будут предъявлены какие-либо претензии / требования, связанные с Отправкой Клиента.

10.26. Стороны несут ответственность за конфиденциальность информации, предоставленной в рамках исполнения настоящего Договора, и обязуются использовать ее в целях исполнения договора, иное использование информации должно быть урегулировано соответствующими соглашениями Сторон.

10.27. Любая из Сторон освобождается от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение было

вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими после подписания настоящего Договора. «Обстоятельства непреодолимой силы» означают чрезвычайные события или обстоятельства, которые такая Сторона не могла предвидеть или предотвратить доступными ей средствами. Такие чрезвычайные события или обстоятельства включают в себя, в частности: забастовки, наводнения, пожары, землетрясения и иные стихийные бедствия, войны, военные действия, действия государственных органов (в том числе, перекрытие дорог), а также любые иные обстоятельства, выходящие за пределы разумного контроля любой из Сторон. Изменения действующего законодательства или нормативных актов, прямо или косвенно влияющие на какую-либо из Сторон, не рассматриваются как Обстоятельства непреодолимой силы, однако, в случае внесения таких изменений, которые не позволяют любой из Сторон исполнить какие-либо из ее обязательств по настоящему Договору, Стороны обязаны незамедлительно принять решение относительно порядка работы по устранению этой проблемы с тем, чтобы обеспечить Сторонам продолжение исполнения настоящего Договора.

10.28. Форс-мажором не являются любые события, вызванные намеренными действиями Клиента, либо Оператора.

10.29. Если обстоятельства непреодолимой силы наступили до момента подтверждения Заказа и Клиент подтвердил Заказ, такие обстоятельства непреодолимой силы признаются ничтожными по обязательствам Клиента.

11. Порядок и сроки предъявления претензий.

11.1. Правом на предъявление претензии Оператору в связи с порчей, утратой или задержкой Отправкой обладает Клиент или адресат при условии соблюдения нижеследующих правил:

11.1.1. Клиент должен направить Оператору соответствующую письменную претензию в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня сдачи Отправки Оператору / Перевозчику для пересылки.

11.1.2. Вместе с претензией Клиент должен направить копию Акта о повреждениях или утере, всю документальную информацию, касающуюся факта отправки, утери, порчи или задержки Отправки, стоимости Отправки, оценки и расчеты повреждений и недостатков, согласно Условий использования Сервиса SLQ. Претензия и документы, касающиеся стоимости Отправки, должны быть с оригинальной печатью.

11.2. Клиент не вправе вычитать сумму причиненного ущерба из суммы стоимости услуг Оператора при их оплате.

11.3. Оператор будет считать, что Отправка доставлена надлежащим образом, если только Получатель не укажет обратное в Акте, составленном при получении Отправки с участием уполномоченного надлежащим образом представителя Оператора / Перевозчика и подписанного с обеих Сторон. При составлении Акта представителю Оператора / Перевозчика должны быть представлены для осмотра в момент вскрытия содержимое Отправки и оригинальная упаковка.

11.4. Несоблюдение этих правил Клиентом порождает право Оператора на отказ в рассмотрении и удовлетворении претензии.

11.5. Срок рассмотрения претензий Оператором – не более 30 (тридцати) рабочих дней с даты получения полного пакета документов, необходимого для рассмотрения претензии, согласно Условиям использования Сервиса SLQ.

12. Антикоррупционная оговорка.

12.1. Стороны обязуются обеспечить, чтобы при исполнении своих обязательств по настоящему Договору, их работники и представители не совершали действий (бездействий), нарушающих требования действующего законодательства РК, регулирующего вопросы незаконных вознаграждений, протекционизма, свойственности, родственности создания предпосылок, создающих условия для коррупции, в том числе, воздерживались:

- от предложения, дачи и обещания взяток или совершения коммерческого подкупа;

- от и/или совершения платежей для упрощения административных, бюрократических и прочих формальностей в любой форме, в том числе в форме денежных средств, ценностей, услуг или иной выгоды, каким-либо лицам или организациям, включая коммерческие организации, органы власти и самоуправления, государственных служащих, частные компании и их представительства;

12.2. Если у Клиента возникнут документально обоснованные подозрения о нарушении Оператором, его работниками или представителями обязательств, указанных выше, то Клиент вправе без промедления письменно уведомить об этом Оператора, направив ему запрос с требованием предоставить объяснения и информацию (документы), опровергающие или подтверждающие факт нарушения.

12.3. В случае неполучения от Оператора в течение 10 рабочих дней с даты отправления запроса письменного ответа с объяснениями и информацией (документами), либо в случае документального подтверждения факта нарушения и отсутствия подтверждения о принятии Оператором срочных мер по его устранению, Клиент вправе отказаться от исполнения настоящего Договора в одностороннем внесудебном порядке, письменно уведомив об этом Оператора (дата отказа от Договора указывается в уведомлении). При этом Клиент не несет ответственность за неисполнения своих обязательств по Договору, тогда как обязательства, возникшие у сторон до момента расторжения договора, должны быть исполнены в полном объеме.

13. Иные условия.

13.1. Местом заключения договора признается г. Астана.

13.2. Изменение или дополнение Договора (в том числе в части Тарифов) может совершаться Оператором в одностороннем порядке с уведомлением всех заинтересованных Сторон посредством любого из способов:

- посредством отображения информации с помощью Сервиса SLQ;
- посредством электронной почты, указанной в личном кабинете Клиента;
- посредством sms-информирования по контактными данным, указанным в личном кабинете Клиента;

13.3. Срок введения в действие изменений указывается в уведомлении, но не может быть менее 5 (пяти) рабочих дней до даты вступления в силу данных изменений.

13.4. Продолжение пользования Услугами после внесения изменений (вступления изменений в силу) означает принятие Клиентом этих изменений.

13.5. В момент подтверждения Заказа Клиент:

- подтверждает акцепт данного Договора оферты, а также полностью и безоговорочно принимает все его условия, никаких дополнительных действий со стороны Клиента для акцепта настоящих Договора и Условий не требуется;
- дает свое согласие на обработку и хранение информации и персональных данных, а также на их передачу Операторам в целях оказания Услуг;
- дает свое согласие на получение информации (электронных писем и смс-оповещений) о работе Сервиса SLQ на адреса электронной почты и номера телефонов, указанные Клиентом при регистрации аккаунтов в Сервисе SLQ;
- принимает действующий в Сервисе SLQ порядок документооборота, в том числе с использованием личного кабинета.

13.6. Запрещается копирование или воспроизведение любых материалов или данных, размещенных в Сервисе SLQ, если это не предусмотрено Договором, соглашениями между Оператором и Клиентом.

13.7. Оператор снимает с себя ответственность за любые убытки, вызванные некорректной работой или недоступностью внешних информационных систем, а также неправомерными действиями сотрудников, обеспечивающих работу таких систем, включая, но не ограничиваясь – сервисами банка, онлайн-кассы, sms-оператора, а также сервисов медиа.

13.8. Стороны принимают меры по урегулированию возникших споров, противоречий и разногласий по Договору путем переговоров. Любые не урегулированные в досудебном порядке споры, противоречия, разногласия разрешаются в судебном порядке по месту нахождения Оператора.

13.9. Договор составлен на русском языке. Любые вопросы, не затронутые данным Договором и приложениями/дополнениями к нему, регулируются действующим законодательством Республики Казахстан.

13.10. Защита интеллектуальных прав на автоматизированную систему электронного сервиса.

13.10.1. Информационный обмен электронного сервиса организован на базе автоматизированной системы, интеллектуальные права на которые принадлежат ТОО «Smart Logistic Qazaqstan» (справка о государственной регистрации юридического лица от 25 января 2021г., БИН 210140030365).

13.10.2. При регистрации в электронном сервисе и получения разрешения на использование электронного сервиса Клиент принимает на себя обязательство использовать это разрешение в рамках и в целях, необходимых для получения Услуг, и подтверждает, что уведомлен о том, что нарушение исключительных прав Оператора может повлечь для Клиента привлечение к материальной, административной и уголовной ответственности в порядке, установленном законодательством РК.

13.10.3. Предоставленное разрешение не дает Клиенту право осуществлять нарушение, обход, обратное проектирование, декомпилирование, дизассемблирование и иное изменение элементов системы безопасности, относящихся к правилам и ограничениям использования Сервиса SLQ, вносить изменения в автоматизированную систему электронного сервиса или использовать его модифицированные версии для каких-либо целей, а также оказывать содействие в этом другим лицам.

14. Срок действия Договора.

14.1. Договор действует бессрочно до момента прекращения действия Договора Оператором посредством направления соответствующего уведомления Клиенту, либо до подтверждения Оператором письменного запроса Клиента о прекращении действия Договора, но не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты получения от Клиента такого запроса.

14.2. Обязательства принятые в период действия Договора должны быть исполнены Сторонами независимо от срока действия Договора.

14.3. Все уведомления считаются отправленными надлежащим образом, в случае, если имеется соответствующее подтверждение (в том числе, таковым также сторонами признается электронный отчет почтового клиента отправителя о доставке/отправлении электронного письма с вложением сканированных копий отправляемых документов и такой перечень указан в тексте электронного сообщения) от другой Стороны о получении уведомления, в противном случае уведомления считаются не отправленными.

15. Адреса и реквизиты Оператора.

ТОО «Smart Logistic Qazaqstan»

Юридический адрес: Казахстан, город Астана, район Сарыарка, Проспект Сарыарка, дом 5/1, н.п. 5, почтовый индекс 010000

Фактический адрес: Казахстан, город Астана, район Сарыарка, Проспект Сарыарка, дом 5/1, н.п. 5, почтовый индекс 010000

БИН 210140030365

ИИК KZ206018871000387731

БИК HSBKKZKX

АО «Народный Банк Казахстан»

