

ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

о предоставлении доступа к облачному сервису автоматизации «PALOMA365»

г. Алматы — Редакция от «08» июля 2026 г.

Настоящий документ в соответствии с пунктом 5 статьи 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан является публичной офертой **ТОО «Paloma365»**, БИН 160940016674, юридического лица, созданного и действующего в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее — «Исполнитель»), адресованной неопределённому кругу лиц — юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям и физическим лицам, использующим Сервис в предпринимательских целях (далее — «Заказчик»), заключить договор о предоставлении доступа к облачному сервису автоматизации «PALOMA365» (далее — «Договор») на изложенных ниже условиях.

Акцепт настоящей оферты в порядке, установленном разделом 3 Договора, означает заключение Договора в соответствии со статьями 387, 395, 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан без подписания сторонами бумажного документа и без проставления печатей, с полной юридической силой.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Оферта — настоящий документ, опубликованный в сети Интернет по адресам:

- веб-версия: <https://dashboard.paloma365.com/oferta>;
- версия в формате PDF: https://dashboard.paloma365.com/files/oferta_Paloma365.pdf.

Обе версии каждой редакции Оферты идентичны по содержанию. В случае расхождения между веб-версией и PDF-версией приоритет имеет **PDF-версия** как фиксируемая редакция с указанием даты публикации.

1.2. Сайт — сайты Исполнителя paloma365.com и paloma365.kz, включая их поддомены.

1.3. Сервис (ПО «PALOMA365») — совокупность программ для ЭВМ и баз данных «PALOMA365», предназначенных для автоматизации торговли, общественного питания и сферы услуг (POS, складской учёт, отчётность и иные модули), доступ к которым предоставляется Заказчику удалённо через сеть Интернет, включая веб-интерфейс Личного кабинета и мобильные/кассовые приложения Исполнителя. Исключительные права на Сервис принадлежат Исполнителю.

1.4. Личный кабинет — персональный раздел Заказчика в Сервисе, доступ к которому осуществляется по логину и паролю.

1.5. Аккаунт — учётная запись Заказчика в Сервисе, создаваемая при Регистрации.

1.6. Регистрация — заполнение Заказчиком регистрационной формы на Сайте или в Сервисе с указанием достоверных данных.

1.7. Тариф — размер и условия платы за доступ к Сервису. Действующие Тарифы публикуются на Сайте по адресу: <https://paloma365.com/tariffs>.

1.8. Отчётный период — календарный месяц, если иной период не следует из выбранного Тарифа или выставленного счёта.

1.9. Баланс Аккаунта — учётная запись расчётов Заказчика в Личном кабинете, отражающая внесённые Заказчиком денежные средства и списания за услуги.

1.10. Данные Заказчика — информация, загружаемая, создаваемая или получаемая Заказчиком в Сервисе (номенклатура, документы, заказы, контрагенты, персональные данные сотрудников и клиентов Заказчика и т.п.).

Термины, не определённые настоящим разделом, толкуются в соответствии с текстом Оферты, содержанием Сайта, а при отсутствии однозначного толкования — в общеупотребительном значении.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику за плату удалённый доступ к Сервису через сеть Интернет (услуги по модели SaaS) в объёме выбранного Тарифа, а Заказчик оплачивает такой доступ в порядке, установленном Договором.

2.2. В объёме, необходимом для использования Сервиса по назначению, Заказчику предоставляется простая (неисключительная) лицензия на использование ПО «PALOMA365» на срок оплаченного доступа, без права сублицензирования. Исключительные права на Сервис Заказчику не отчуждаются и не передаются.

2.3. Договор не предусматривает передачу Заказчику экземпляров ПО (кроме клиентских приложений, устанавливаемых для доступа к Сервису), выполнение работ по доработке ПО под требования Заказчика или иные услуги, прямо не указанные в Договоре и Тарифах.

2.4. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для исполнения Договора (в том числе провайдеров дата-центров, платёжных провайдеров), оставаясь ответственным перед Заказчиком в пределах, установленных Договором.

3. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

3.1. Акцептом Оферты (полным и безоговорочным принятием её условий в соответствии со статьёй 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан) является любое из следующих действий Заказчика, в зависимости от того, какое наступит раньше:

3.1.1. Регистрация в Сервисе;

3.1.2. оплата услуг Исполнителя (полностью или частично), включая пополнение Баланса Аккаунта.

3.2. Совершая Акцепт, Заказчик подтверждает, что: (а) полностью ознакомился с условиями Оферты и Тарифами и принимает их без оговорок; (б) обладает правоспособностью и полномочиями для заключения Договора; (в) использует Сервис для осуществления предпринимательской (иной хозяйственной) деятельности.

3.3. К отношениям Сторон не применяются нормы законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей, поскольку Сервис используется Заказчиком в предпринимательских целях, а не для личных, семейных или домашних нужд.

3.4. Исполнитель вправе предоставлять новым Заказчикам бесплатный пробный период; его длительность, функциональные ограничения и условия определяются Исполнителем и публикуются на Сайте. Пробный период предоставляется на условиях «как есть» (раздел 9) без

каких-либо обязательств Исполнителя в отношении доступности и сохранности данных пробного Аккаунта.

3.5. По письменному запросу Заказчика Стороны могут дополнительно оформить Договор в виде двустороннего письменного документа; при расхождении условий приоритет имеет подписанный документ.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА

4.1. Доступ к Сервису предоставляется после Регистрации, а к платному функционалу — после оплаты в соответствии с разделом 7, круглосуточно, за исключением перерывов, предусмотренных разделом 9.

4.2. Заказчик самостоятельно обеспечивает за свой счёт оборудование, программное обеспечение и доступ в Интернет, необходимые для использования Сервиса, и их соответствие техническим требованиям, опубликованным на Сайте.

4.3. Заказчик самостоятельно отвечает за сохранность и конфиденциальность логинов и паролей. Все действия, совершённые в Сервисе с использованием учётных данных Заказчика (включая учётные данные его сотрудников), считаются совершёнными Заказчиком. Заказчик обязан незамедлительно уведомить Исполнителя о любом несанкционированном доступе.

4.4. Исполнитель вправе в любое время изменять, дополнять и совершенствовать функциональность Сервиса, выпускать новые версии и модули, изменять интерфейс, а также прекращать поддержку отдельных функций и версий, при условии сохранения общего назначения Сервиса. Информация о существенных изменениях публикуется на Сайте, в Сервисе и/или направляется по электронной почте.

4.5. Техническая поддержка предоставляется в порядке и в объёме, опубликованных на Сайте. Заказчик обязуется направлять обращения через предусмотренные каналы поддержки.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

5.1. Исполнитель обязуется:

5.1.1. предоставлять доступ к Сервису в соответствии с Договором и выбранным Тарифом;

5.1.2. принимать разумные организационные и технические меры для защиты Данных Заказчика от несанкционированного доступа;

5.1.3. регулярно создавать резервные копии данных Сервиса для целей восстановления работоспособности инфраструктуры. Резервное копирование осуществляется в интересах Сервиса в целом и не является услугой индивидуального архивирования данных Заказчика;

5.1.4. уведомлять Заказчика о плановых работах в порядке раздела 9.

5.2. Исполнитель вправе:

5.2.1. приостанавливать доступ к Сервису в случаях, предусмотренных разделами 7 и 9 Договора;

5.2.2. отказать в Регистрации, приостановить или прекратить доступ при предоставлении Заказчиком недостоверных данных либо при обоснованных подозрениях в их недостоверности;

5.2.3. в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор и удалить Аккаунт и Данные Заказчика, если Заказчик в течение 6 (шести) календарных месяцев подряд не осуществлял доступ к Сервису и не оплачивал услуги (статья 404 Гражданского кодекса Республики Казахстан);

5.2.4. направлять Заказчику на адрес электронной почты, указанный при Регистрации, а также в Личный кабинет системные уведомления, счета, информационные и сервисные сообщения, связанные с работой Сервиса;

5.2.5. блокировать или удалять размещённые в Сервисе файлы и данные при обнаружении вредоносного кода либо информации, нарушающей законодательство Республики Казахстан.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

6.1. Заказчик обязуется:

6.1.1. предоставить при Регистрации и поддерживать актуальными достоверные данные, включая реквизиты, необходимые для выставления счетов и оформления актов и счетов-фактур;

6.1.2. своевременно оплачивать услуги в соответствии с разделом 7;

6.1.3. использовать Сервис только законными способами и не использовать его для нарушения законодательства Республики Казахстан, прав третьих лиц или нормальной работы Сервиса (включая рассылку спама, попытки несанкционированного доступа, создание чрезмерной нагрузки);

6.1.4. самостоятельно отвечать за содержание, достоверность и законность Данных Заказчика, включая наличие правовых оснований обработки персональных данных своих сотрудников и клиентов (раздел 12);

6.1.5. самостоятельно исполнять свои обязанности перед государственными органами (налоговые, фискальные, ОФД и иные), возникающие в связи с его деятельностью; Сервис является инструментом учёта и не заменяет исполнение таких обязанностей.

6.2. Заказчик не вправе передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без письменного согласия Исполнителя.

6.3. Заказчик вправе в любое время выгружать свои Данные средствами Сервиса (экспорт отчётов, справочников и документов) и обязан обеспечить выгрузку нужных ему Данных до прекращения Договора.

7. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

7.1. Стоимость услуг определяется Тарифами, действующими на дату оплаты. Тарифы устанавливаются Исполнителем в тенге; в случаях, допускаемых законодательством Республики Казахстан, — в иной валюте.

7.2. Реализация услуг Исполнителя не облагается налогом на добавленную стоимость (НДС); Тарифы указываются без НДС. В случае если в соответствии с налоговым законодательством Республики Казахстан у Исполнителя возникнет обязанность по исчислению НДС, соответствующие изменения вносятся в Тарифы в порядке, предусмотренном п. 7.3.

7.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять Тарифы, уведомив Заказчика не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до вступления изменений в силу путём публикации на Сайте и/или уведомления в Личном кабинете или по электронной почте. Стоимость уже оплаченного Заказчиком периода не изменяется.

7.4. Услуги оплачиваются на условиях 100% предоплаты за выбранный период. Оплата производится безналичным способом: банковским переводом по счёту Исполнителя, платёжной картой либо иными способами, перечень которых опубликован на Сайте. Обязательство по оплате

считается исполненным с момента поступления денежных средств на банковский счёт Исполнителя (либо зачисления через платёжного провайдера, подтверждённого Исполнителем).

7.5. Денежные средства могут зачисляться на Баланс Аккаунта с последующим списанием за услуги. Пополнение Баланса не является самостоятельной услугой.

7.6. При неоплате услуг до окончания оплаченного периода Исполнитель вправе по истечении такого периода приостановить доступ к платному функционалу Сервиса без дополнительного уведомления. Если счёт выставлен с отсрочкой оплаты, просрочка свыше 10 (десяти) банковских дней даёт Исполнителю право приостановить доступ.

7.7. Стороны признают, что услуга доступа к Сервису оказывается непрерывно в течение всего активированного (начатого) оплаченного периода независимо от фактической интенсивности использования Сервиса Заказчиком. При расторжении Договора по инициативе Заказчика либо при расторжении Исполнителем по причине нарушения Договора Заказчиком плата за активированный (начатый) оплаченный период возврату не подлежит: она признаётся Сторонами стоимостью фактически оказанных услуг и фактически понесённых расходов Исполнителя (статья 686 Гражданского кодекса Республики Казахстан), включая расходы, связанные с предоставлением скидок за длительные периоды, и административные издержки.

7.8. Неиспользованный остаток Баланса Аккаунта (средства, не списанные за услуги) возвращается по письменному заявлению Заказчика на банковский счёт, с которого поступила оплата, в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты получения заявления. Возврат на счета третьих лиц не производится.

7.9. Платёж третьего лица за Заказчика принимается, если в назначении платежа указаны номер счёта и наименование/БИН (ИИН) Заказчика; расчёты с таким третьим лицом Заказчик производит самостоятельно.

8. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЁМКИ УСЛУГ. АКТЫ И СЧЕТА-ФАКТУРЫ

8.1. Услуги оказываются непрерывно в течение оплаченного периода путём предоставления доступа к Сервису. Датой оказания услуг за Отчётный период признаётся последний календарный день соответствующего Отчётного периода.

8.2. Услуги за Отчётный период считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Заказчиком в полном объёме, если в течение 5 (пяти) рабочих дней после окончания Отчётного периода Заказчик не направил Исполнителю мотивированную письменную претензию с перечнем недостатков.

8.3. **Оплата — подтверждение приёмки.** Оплата Заказчиком услуг Исполнителя (полностью или частично), включая оплату выставленного счёта за истёкший и/или текущий период и пополнение Баланса Аккаунта, является безусловным подтверждением того, что услуги за все Отчётные периоды, предшествующие дате такой оплаты, оказаны Исполнителем в полном объёме и надлежащего качества, приняты Заказчиком и Заказчик не имеет к Исполнителю претензий по объёму, качеству и срокам их оказания. Оплата каждого очередного периода равным образом подтверждает отсутствие у Заказчика претензий по всем предыдущим периодам. Настоящий пункт не лишает Заказчика права направлять обращения в техническую поддержку и не применяется к требованиям, которые в силу императивных норм законодательства Республики Казахстан не могут быть прекращены соглашением Сторон.

8.4. Акт выполненных работ (оказанных услуг). При оплате услуг безналичным переводом по банковским реквизитам Исполнителя (на основании выставленного счёта) Исполнитель оформляет электронный акт выполненных работ (оказанных услуг) (далее — «Акт»), в том числе посредством модуля «Акты выполненных работ» информационной системы электронных счетов-фактур (ИС ЭСФ) либо иной системы электронного документооборота, и направляет его Заказчику. Если в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты направления Акта Заказчик не подписал его и не направил Исполнителю мотивированный письменный отказ от подписания с перечнем недостатков, услуги считаются оказанными в полном объёме и надлежащего качества и принятыми Заказчиком без замечаний, а Акт считается подписанным Заказчиком.

8.5. Электронный счёт-фактура (ЭСФ). В случаях, когда выписка счёта-фактуры обязательна для Исполнителя в соответствии с налоговым законодательством Республики Казахстан, Исполнитель выписывает электронный счёт-фактуру посредством ИС ЭСФ в порядке и сроки, установленные статьёй 207 Налогового кодекса Республики Казахстан (Кодекс Республики Казахстан от 18 июля 2025 года № 214-VIII) и Правилами выписки счета-фактуры, — не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты совершения оборота по реализации. ЭСФ выписывается Исполнителем в одностороннем порядке; подписание, подтверждение или иное волеизъявление Заказчика для выписки ЭСФ не требуется.

8.6. Оплата через платёжные сервисы (розничные способы оплаты). При оплате услуг банковской платёжной картой, через сервис Kaspi.kz, платёжные терминалы банков, а также иные электронные платёжные сервисы и системы приёма платежей Исполнителю не передаются сведения и реквизиты, необходимые для идентификации плательщика в качестве контрагента (наименование, БИН/ИИН, юридический адрес, банковские реквизиты Заказчика). Стороны согласовали, что при таких способах оплаты счёт на оплату, Акт (п. 8.4), электронный счёт-фактура и иные первичные учётные документы Заказчику не оформляются и не предоставляются, если обязательность их оформления прямо не установлена императивными нормами законодательства Республики Казахстан или отдельным письменным соглашением Сторон. Для целей бухгалтерского и налогового учёта Исполнитель вправе отражать такие платежи как реализацию услуг физическим лицам на основании данных платёжной системы и внутренних учётных документов Исполнителя в порядке, предусмотренном налоговым законодательством Республики Казахстан. Заказчик, которому необходимы первичные учётные документы по его реквизитам, оплачивает услуги безналичным переводом по счёту, выставленному Исполнителем на реквизиты Заказчика (п. 6.1.1); в этом случае документы оформляются в порядке, предусмотренном пп. 8.4–8.5.

9. ОТСУТСТВИЕ ГАРАНТИЙ, ПЛАНОВЫЕ И ЭКСТРЕННЫЕ РАБОТЫ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ

9.1. Сервис предоставляется на условиях «как есть» («as is») и «как доступно» («as available»). Исполнитель прилагает разумные усилия для поддержания работоспособности Сервиса, однако не предоставляет никаких заверений и гарантий (прямых или подразумеваемых) в отношении бесперебойной или безошибочной работы Сервиса, его доступности в любой конкретный момент времени, пригодности для конкретных целей Заказчика и соответствия его ожиданиям. Никакие положения Договора, Тарифов и никакая информация на Сайте не являются обязательством Исполнителя по уровню доступности Сервиса (SLA), и недоступность Сервиса сама по себе не является нарушением Договора.

9.2. Исполнитель вправе проводить плановые технические работы суммарной длительностью не более 24 часов в календарный месяц, преимущественно в интервале с 00:00 до 06:00 по времени г. Алматы. О плановых работах длительностью более 1 часа Исполнитель уведомляет заблаговременно на Сайте, в Сервисе или по электронной почте.

9.3. Исполнитель вправе временно приостанавливать доступ к Сервису без предварительного уведомления при необходимости неотложных (экстренных) работ для предотвращения или устранения аварий, сбоев и угроз безопасности.

9.4. Исполнитель не несёт ответственности за недоступность Сервиса, вызванную: (а) неработоспособностью каналов связи, оборудования или ПО, не принадлежащих Исполнителю; (б) действиями/бездействием интернет-провайдеров, операторов связи, платёжных систем, провайдеров дата-центров; (в) DDoS-атаками и иными противоправными действиями третьих лиц; (г) действиями государственных органов, включая ограничение доступа к сети Интернет; (д) нарушением Заказчиком технических требований; (е) обстоятельствами непреодолимой силы (раздел 16).

9.5. При нарушении Заказчиком условий Договора (включая пп. 6.1.3, раздел 10) Исполнитель вправе приостановить доступ к Сервису до устранения нарушения, а при существенном или повторном нарушении — расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, уведомив Заказчика по электронной почте.

10. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

10.1. Исключительные права на Сервис, включая программный код, базы данных (в части структуры и организации), интерфейсы, товарные знаки, логотипы и документацию, принадлежат Исполнителю и защищены законодательством Республики Казахстан и международными договорами.

10.2. Заказчику запрещается, и Заказчик обязуется обеспечить соблюдение запрета его сотрудниками и привлечёнными лицами:

10.2.1. копировать, модифицировать, адаптировать, переводить ПО Сервиса, создавать производные произведения;

10.2.2. декомпилировать, дизассемблировать, иным образом пытаться получить исходный код Сервиса (реверс-инжиниринг), кроме случаев, прямо разрешённых императивными нормами законодательства Республики Казахстан;

10.2.3. продавать, сдавать в аренду, передавать третьим лицам права на Сервис, предоставлять доступ к Сервису третьим лицам вне своей организации, кроме случаев, предусмотренных функциональностью Сервиса;

10.2.4. обходить технические ограничения Сервиса, использовать программные ошибки, удалять или изменять уведомления об авторских правах.

10.3. Нарушение раздела 10 является существенным нарушением Договора и влечёт ответственность, установленную законодательством Республики Казахстан, включая возмещение убытков Исполнителя.

11. ДАННЫЕ ЗАКАЗЧИКА

11.1. Данные Заказчика принадлежат Заказчику. Исполнитель не приобретает прав на Данные Заказчика, за исключением прав, необходимых для исполнения Договора (хранение, обработка, резервное копирование, отображение).

11.2. Заказчик обязан самостоятельно выгрузить необходимые ему Данные до даты прекращения Договора (п. 6.3).

11.3. После прекращения Договора по любому основанию Данные Заказчика хранятся 90 (девяносто) календарных дней, в течение которых Заказчик вправе обратиться за возобновлением доступа или выгрузкой Данных. Хранение Данных в течение указанного срока осуществляется по поручению и в интересах Заказчика (для возможности возобновления доступа и выгрузки Данных). По истечении указанного срока Исполнитель вправе безвозвратно удалить Данные Заказчика и Аккаунт без дополнительного уведомления. В случае, предусмотренном п. 5.2.3 (неактивность 6 месяцев), удаление производится в порядке указанного пункта.

11.4. Исполнитель вправе обрабатывать и использовать обезличенные и агрегированные данные, полученные в связи с использованием Сервиса (статистика продаж по отраслям, метрики использования функций и т.п.), для целей аналитики, улучшения и развития Сервиса, формирования отраслевых отчётов — при условии невозможности идентификации Заказчика и субъектов персональных данных. Согласие на такое использование считается предоставленным с момента Акцепта.

11.5. Исполнитель не осуществляет контроль содержания Данных Заказчика и не несёт ответственности за них; всю ответственность за Данные, включая ответственность перед третьими лицами и государственными органами, несёт Заказчик.

12. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

12.1. Стороны обязуются соблюдать Закон Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите» (далее — «Закон о ПДн»).

12.2. **Данные представителей Заказчика.** Совершая Акцепт, Заказчик (его представитель — физическое лицо) даёт Исполнителю согласие на сбор и обработку своих персональных данных (ФИО, контактные данные, реквизиты), указанных при Регистрации и в ходе исполнения Договора, в целях заключения и исполнения Договора, выставления счетов, технической поддержки и сервисных уведомлений, включая согласие на трансграничную передачу таких данных в соответствии с п. 12.5. Согласие действует в течение срока действия Договора и до достижения целей обработки (с учётом сроков хранения, предусмотренных п. 11.3 и законодательством Республики Казахстан) и может быть отозвано в порядке, предусмотренном Законом о ПДн; отзыв согласия, без которого исполнение Договора невозможно, влечёт невозможность дальнейшего предоставления Сервиса и является основанием для расторжения Договора. Порядок обработки определяется также Политикой конфиденциальности, опубликованной на Сайте по адресу: https://paloma365.com/policy_conf.

12.3. **Поручение обработки.** В отношении персональных данных сотрудников, клиентов и контрагентов Заказчика, вносимых в Сервис, Заказчик является собственником и/или оператором базы, содержащей персональные данные, а Исполнитель осуществляет их обработку по поручению Заказчика в объёме, необходимом для предоставления Сервиса (сбор, запись, систематизация, хранение, уточнение, извлечение, использование, блокирование, удаление). Заказчик поручает Исполнителю такую обработку с момента Акцепта.

12.4. Заказчик гарантирует, что получил все необходимые согласия субъектов персональных данных (либо располагает иными законными основаниями) на их обработку в Сервисе, включая передачу Исполнителю и трансграничную передачу (в том числе — если применимо — на территорию государств, не обеспечивающих защиту персональных данных, подпункт 1) пункта 3 статьи 16 Закона о ПДн), а также что вносимые им в Сервис данные и порядок их обработки соответствуют требованиям применимого к Заказчику законодательства, включая требования о локализации (месте хранения) персональных данных. Заказчик самостоятельно отвечает за правомерность оснований обработки и возмещает Исполнителю убытки, вызванные их отсутствием или несоблюдением указанных требований.

12.5. Размещение инфраструктуры и трансграничная передача. Сервис предоставляется для рынка Республики Казахстан и других стран СНГ. Заказчик уведомлён и соглашается с тем, что серверная инфраструктура Сервиса и её отдельные компоненты (включая вычислительные мощности, вспомогательные сервисы и резервное копирование) могут размещаться в дата-центрах, расположенных в различных государствах — как в государствах — участниках СНГ, так и за их пределами, — и такое размещение может изменяться. В связи с этим при использовании Сервиса может осуществляться трансграничная передача персональных данных, вносимых в Сервис; настоящий пункт является предоставлением информации о наличии трансграничной передачи в соответствии со статьёй 12 Закона о ПДн. Исполнитель не предоставляет заверений и гарантий относительно конкретной страны или места хранения либо обработки данных, если иное прямо не согласовано Сторонами в письменной форме (в том числе путём выбора Заказчиком доступной опции региона размещения при её наличии). Совершая Акцепт, Заказчик (его представитель) даёт согласие на трансграничную передачу своих персональных данных на территорию иностранных государств в соответствии со статьёй 16 Закона о ПДн.

12.6. Ответственность собственника данных. Заказчик, являясь собственником и/или оператором базы персональных данных (п. 12.3), самостоятельно определяет законодательство, применимое к его деятельности и к вносимым им в Сервис данным (включая требования о локализации и трансграничной передаче персональных данных государства, резидентов которого он обслуживает), и самостоятельно обеспечивает наличие правовых оснований и согласий субъектов, необходимых по такому законодательству. Если применимое к Заказчику законодательство требует хранения отдельных категорий персональных данных на территории соответствующего государства, Заказчик использует доступную опцию размещения в этом государстве (при её наличии) либо воздерживается от внесения таких данных в Сервис. Заказчик возмещает Исполнителю документально подтверждённые убытки и расходы, вызванные нарушением настоящего пункта, включая суммы по претензиям субъектов данных и уполномоченных органов.

12.7. Исполнитель принимает организационные и технические меры защиты персональных данных, предусмотренные Законом о ПДн, и обязуется: (а) обрабатывать персональные данные только в целях исполнения Договора; (б) не раскрывать их третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных законодательством или необходимых для исполнения Договора (провайдеры инфраструктуры); (в) уведомить Заказчика о ставших известными Исполнителю инцидентах неправомерного доступа к персональным данным в разумный срок, не превышающий 72 часов с момента выявления. Предусмотренные законодательством Республики Казахстан обязанности и сроки уведомления уполномоченных государственных органов об инцидентах исполняются Исполнителем самостоятельно и независимо от договорного срока уведомления Заказчика.

12.8. При прекращении Договора персональные данные, обрабатываемые по поручению Заказчика, удаляются в составе Данных Заказчика в порядке п. 11.3.

13. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

13.1. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию, полученную в связи с исполнением Договора (коммерческие, финансовые, технические сведения, прямо обозначенные стороной как конфиденциальные либо очевидно являющиеся таковыми), в течение срока действия Договора и 3 (трёх) лет после его прекращения.

13.2. Не является нарушением раскрытие информации по требованию уполномоченных государственных органов, а также раскрытие информации, ставшей общедоступной не по вине получившей стороны.

13.3. Указание данных и реквизитов Заказчика в счетах, актах и налоговых документах (включая ЭСФ) не является нарушением конфиденциальности.

14. ГАРАНТИИ И ЗАВЕРЕНИЯ

14.1. Исполнитель гарантирует, что обладает всеми правами на Сервис, необходимыми для предоставления доступа по Договору.

14.2. За исключением гарантии, прямо указанной в п. 14.1, Исполнитель не предоставляет никаких иных прямых или подразумеваемых гарантий, включая гарантии пригодности для конкретных целей, прибыльности использования, бесперебойности, отсутствия ошибок и совместимости с любым оборудованием и ПО Заказчика (см. также п. 9.1).

14.3. Заказчик заверяет, что: (а) Акцепт совершён уполномоченным лицом; (б) данные, указанные при Регистрации и в платёжных документах, достоверны; (в) он осведомлён о функциональных возможностях Сервиса и принимает риск его несоответствия своим ожиданиям.

15. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

15.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Стороны несут ответственность, установленную Договором и законодательством Республики Казахстан.

15.2. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несёт ответственности за: (а) косвенные убытки и упущенную выгоду Заказчика и/или третьих лиц, вне зависимости от того, мог ли Исполнитель предвидеть возможность таких убытков; (б) потерю деловой репутации, вынужденные перерывы в деятельности, потерю или искажение данных, вызванные действиями Заказчика или третьих лиц; (в) последствия действий/бездействия Заказчика и третьих лиц, включая ошибки персонала Заказчика при работе с Сервисом; (г) невозможность использования выбранного Заказчиком способа оплаты; (д) содержание Данных Заказчика.

15.3. Совокупная ответственность Исполнителя по Договору по любым основаниям ограничивается возмещением реального ущерба Заказчика и не может превышать сумму, фактически уплаченную Заказчиком Исполнителю за 1 (один) Отчётный период (календарный месяц), предшествующий событию, из которого возникло требование, а если событие произошло в первый Отчётный период использования Сервиса — сумму, фактически уплаченную за этот период.

15.4. Исполнитель не несёт ответственности за неисполнение Заказчиком его обязанностей перед государственными органами (включая фискальные), даже если для их исполнения использовался Сервис; Сервис является средством учёта, а обязанным лицом остаётся Заказчик.

15.5. Заказчик возмещает Исполнителю документально подтвержденные убытки (включая суммы штрафов, компенсаций третьим лицам и разумные расходы на юридическую защиту), возникшие вследствие: (а) нарушения Заказчиком законодательства при использовании Сервиса; (б) претензий третьих лиц и государственных органов, вызванных Данными Заказчика или отсутствием у Заказчика правовых оснований обработки персональных данных (п. 12.4).

15.6. Ограничения, установленные настоящим разделом, не применяются в случаях, когда ответственность не может быть исключена или ограничена в силу императивных норм законодательства Республики Казахстан (включая пункт 2 статьи 350 Гражданского кодекса Республики Казахстан).

16. ФОРС-МАЖОР

16.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими после заключения Договора, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами: стихийные бедствия, пожары, войны и военные действия, эпидемии, забастовки, акты и действия государственных органов, аварии и сбои в работе дата-центров и магистральных сетей связи, массовые DDoS-атаки, ограничения доступа к сети Интернет, отключения энергоснабжения, произошедшие не по вине Сторон.

16.2. Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени действия таких обстоятельств. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения, уведомляет другую Сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней (Исполнитель вправе уведомить публикацией на Сайте или сообщением по электронной почте).

16.3. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют более 30 (тридцати) календарных дней подряд, каждая из Сторон вправе расторгнуть Договор, направив письменное уведомление, без возмещения убытков другой Стороне.

16.4. Отсутствие у Заказчика денежных средств и неплатёжеспособность не являются обстоятельствами непреодолимой силы.

17. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

17.1. Оферта вступает в силу с момента публикации по адресам, указанным в п. 1.1 (веб-версия: <https://dashboard.paloma365.com/oferta>; PDF: https://dashboard.paloma365.com/files/oferta_Paloma365.pdf), и действует до отзыва или замены новой редакцией. При расхождении версий приоритет имеет PDF-версия (п. 1.1).

17.2. Договор вступает в силу с момента Акцепта и действует неопределённый срок — до его расторжения в порядке, предусмотренном Договором. Доступ к платному функционалу предоставляется на оплаченные периоды и автоматически продлевается при их оплате (в том числе списанием с Баланса Аккаунта при наличии достаточных средств).

17.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять условия Оферты путём публикации новой редакции по адресам, указанным в п. 17.1. Новая редакция вступает в силу с момента публикации, если в ней не указан иной срок. Продолжение использования Сервиса после вступления изменений в силу означает согласие Заказчика с новой редакцией. При несогласии Заказчик обязан прекратить использование Сервиса и вправе расторгнуть Договор; изменения не

применяются к уже оплаченному периоду в части ухудшения существенных условий (стоимости и объёма оплаченного доступа).

17.4. Заказчик вправе расторгнуть Договор в любое время, направив уведомление Исполнителю по электронной почте или через Личный кабинет, либо фактически прекратив использование и оплату Сервиса. Последствия — пп. 7.7, 11.2–11.3.

17.5. Исполнитель вправе расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке: (а) при существенном или повторном нарушении Заказчиком условий Договора — с уведомлением по электронной почте; (б) в случае, предусмотренном п. 5.2.3 (неактивность 6 месяцев) — без предварительного уведомления; (в) без объяснения причин — с уведомлением за 30 (тридцать) календарных дней и возвратом неиспользованного остатка Баланса (п. 7.8).

17.6. Прекращение Договора не освобождает Стороны от исполнения обязательств, возникших до его прекращения, и от ответственности за их нарушение.

17.7. **Переходное положение.** Настоящая редакция Оферты распространяется также на Заказчиков, ранее акцептовавших предыдущие редакции оферты Исполнителя (включая редакцию от 20.09.2016). Для таких Заказчиков Исполнитель не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты вступления настоящей редакции в силу публикует её по адресам, указанным в п. 17.1, и направляет уведомление в Личный кабинет и/или на адрес электронной почты, указанный при Регистрации. Продолжение использования Сервиса и/или оплата услуг такими Заказчиками после даты вступления настоящей редакции в силу является акцептом настоящей редакции путём совершения конклюдентных действий (пункт 3 статьи 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан). Заказчик, не согласный с настоящей редакцией, вправе расторгнуть Договор до даты её вступления в силу; в этом случае до окончания уже оплаченного им периода к отношениям Сторон применяется прежняя редакция.

18. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

18.1. Стороны примут все меры к разрешению споров путём переговоров. Претензионный (досудебный) порядок обязателен. Претензия направляется в письменной форме (в том числе по электронной почте в порядке раздела 19) и рассматривается получившей Стороной в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения.

18.2. При недостижении согласия спор подлежит рассмотрению в суде Республики Казахстан по месту нахождения Исполнителя — в специализированном межрайонном экономическом суде города Алматы (для споров с участием юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) либо в ином компетентном суде города Алматы в соответствии с подсудностью, установленной Гражданским процессуальным кодексом Республики Казахстан.

18.3. Применимое право — право Республики Казахстан.

19. УВЕДОМЛЕНИЯ И ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ

19.1. Надлежащими признаются уведомления и документы, направленные: (а) Заказчику — на адрес электронной почты, указанный при Регистрации, и/или в Личный кабинет; (б) Исполнителю — на адрес электронной почты, указанный в реквизитах Оферты, с адреса электронной почты Заказчика, указанного при Регистрации; (в) любой из Сторон — почтой или курьерской службой с подтверждением вручения.

19.2. Сообщение считается полученным: по электронной почте и в Личном кабинете — в рабочий день, следующий за днём отправки; почтой/курьером — в дату вручения.

19.3. Переписка Сторон по электронной почте и в Личном кабинете, а также электронные счета и акты имеют юридическую силу, в том числе для целей судебного разбирательства. Стороны признают действительным факсимильное и электронное воспроизведение подписей и печатей на документах, оформляемых во исполнение Договора; по соглашению Сторон может применяться электронный документооборот с ЭЦП (в том числе через ИС ЭСФ — раздел 8).

19.4. Заказчик обязан поддерживать актуальность адреса электронной почты; риск неполучения уведомлений по неактуальному адресу несёт Заказчик.

20. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ И САНКЦИОННАЯ ОГОВОРКИ

20.1. Стороны подтверждают соблюдение применимого антикоррупционного законодательства и обязуются не совершать действий, квалифицируемых как дача/получение взятки или коммерческий подкуп.

20.2. Заказчик заверяет, что не включён в национальные и международные санкционные списки и перечни лиц, причастных к финансированию терроризма и экстремизма. Исполнитель вправе приостановить доступ или отказаться от исполнения Договора в одностороннем внесудебном порядке, если исполнение Договора нарушает применимые к Исполнителю или его контрагентам (включая банки и платёжные системы) санкционные и комплаенс-требования; в этом случае неиспользованный остаток Баланса возвращается в порядке п. 7.8, если это не запрещено применимыми требованиями.

21. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

21.1. Заказчик соглашается с тем, что Исполнитель вправе указывать наименование (коммерческое обозначение) и логотип Заказчика в списках клиентов и маркетинговых материалах Исполнителя без раскрытия иной информации о Заказчике. Заказчик вправе отозвать это согласие, направив письменное уведомление; Исполнитель прекращает такое использование в течение 30 (тридцати) календарных дней.

21.2. Недействительность отдельных положений Оферты не влечёт недействительности Оферты в целом; остальные положения сохраняют силу.

21.3. Во всём, что не урегулировано Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.

21.4. Оферта составлена на русском языке. Исполнитель вправе публиковать переводы Оферты на казахский и иные языки по адресам, указанным в п. 17.1. При расхождении между языковыми версиями приоритет имеет версия на русском языке; при расхождении между веб-версией и PDF-версией — PDF-версия (п. 1.1).

22. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Поле	Значение
Наименование	ТОО «Paloma365»
БИН	160940016674

Поле	Значение
ИИК/IBAN	KZ368562203101410984
Банк	АО «Банк ЦентрКредит» (Bank CenterCredit JSC)
БИК/SWIFT	KCJBKZKX
Кбе	17
КНП	851
Юридический адрес	Республика Казахстан, 050004, г. Алматы, Алмалинский район, ул. Муратбаева, д. 62
Е-mail	info@paloma365.com
Телефон	+7 747 391 26 66
Адрес публикации Оферты (веб)	https://dashboard.paloma365.com/oferta
Адрес публикации Оферты (PDF, приоритетная версия)	https://dashboard.paloma365.com/files/oferta_Paloma365.pdf

Дата публикации редакции: «08» июля 2026 г.