

## 1. Термины и определения

**Виртуальный Дата Центр (vDC)** – совокупность виртуальных ресурсов (виртуальных гигагерц процессора, виртуальной оперативной памяти, виртуального дискового пространства и виртуальных сетей), предназначенных для создания и функционирования Виртуальных машин.

**Виртуальная машина (далее - VM)** – набор виртуальных ресурсов, предоставляющих Клиенту или Участнику Проекта возможность устанавливать, запускать и удаленно использовать один экземпляр операционной системы с предоставлением возможности установки программ для ЭВМ, либо устанавливать приложения определенного типа. VM создается с помощью специализированного программного обеспечения и предоставляется с предустановленной операционной системой или без таковой в зависимости от типа услуги.

**Клиент (также Владелец Проекта)** – физическое лицо, индивидуальный предприниматель, либо юридическое лицо в лице своего представителя, прошедшее в установленном порядке Регистрацию и осуществляющее пользование Сервисом посредством сети «Интернет», создавшее Проект, либо которому Проект был предоставлен при Регистрации, либо передан другим Владелецем Проекта. Владелец Проекта обладает правом распоряжения Проектом и имеет собственный уникальный идентификатор на Сервисе.

**Лицевой счёт** – индивидуальный счёт Проекта в Учетной системе, который ведется Провайдером самостоятельно и служит для учета поступивших от Клиента и израсходованных Клиентом денежных средств на оплату Услуг по соответствующему Проекту.

**Оплата** – действия Клиента, либо представителя Клиента по внесению денежных средств на Лицевой счёт в качестве оплаты Услуг. Сведения об Оплате отражаются в Учетной системе и в Панели управления.

**Панель управления** – раздел Сервиса, расположенный по адресу <https://panel.oblako.kz>, содержащий данные Клиента, либо Участника Проекта, сведения о Предзаказах, Оплате и иную существенную информацию об Услугах, позволяющий Клиенту самостоятельно осуществлять Предзаказ, в том числе определять состав и объем Услуг, изменять параметры, отказываться от Услуг, а также осуществлять иные действия, связанные с Предзаказом Услуг, предусмотренные функциональными возможностями такого раздела. Клиент, либо Участник Проекта осуществляют вход в Панель управления путем ввода адреса электронной почты или номера телефона и пароля, либо с использованием данных, указанных в соответствующей социальной сети (также, может быть подключена двухфакторная аутентификация).

**Предзаказ** – совокупность действий Клиента в Панели управления по выбору Услуг, параметров и конфигурации соответствующих Услуг.

**Подтверждение Предзаказа** – действия Провайдера, либо автоматизированных систем Сервиса по утверждению (активации) Предзаказа, либо отказу в утверждении (активации) Предзаказа.

**Провайдер** - ТОО «1 Клауд» (БИН 170240010532), юридический адрес: 050051, Республика Казахстан, г. Алматы, Медеуский район, пр. Достык, 210 (2-й блок), бизнес-центр «Коктем Grand», 14 этаж, офис №140, осуществляющий деятельность по разработке, адаптации и модификации программ для ЭВМ, баз данных (программных средств и информационных продуктов вычислительной техники), а также услуг (работ) по установке, тестированию и сопровождению указанных программ для ЭВМ.

**Проект** – совокупность заказанных Услуг, предназначенная для решения определенных задач, имеющая общий уникальный идентификатор, отдельное рабочее пространство на Сервисе, Лицевой счёт.

**Регистрация** - процедура прохождения Клиентом или Участником Проекта в необходимом объеме первичной идентификации на Сервисе в соответствии с утвержденными Провайдером правилами. Регистрация является завершённой с момента первого входа в Панель управления.

**Реферальная программа** – специальная программа Провайдера, предоставляющая ее участникам возможность получать вознаграждение за привлечение Клиентов.

**Сервис** – система сайтов в сети «Интернет», расположенных по адресу: <https://oblako.kz> и его поддоменах, созданная и управляемая Провайдером, предоставляющая возможность Предзаказа Услуг. Сервис состоит из программ для ЭВМ, порождаемых ими аудиовизуальных отображений и информации в электронном виде. Сервис является объектом интеллектуальной собственности Провайдера.

**Служба Сопровождения Клиентов** – структурное подразделение Провайдера, осуществляющее взаимодействие от имени Провайдера с Клиентами и Участниками Проектов.

**Счёт для Оплаты** – формируемый в автоматическом режиме в Панели управления счёт, содержащий всю необходимую информацию для Оплаты.

**Тарифы** – стоимость предлагаемых Провайдером услуг и продуктов, с соответствующими характеристиками с указанием их наименований, длительности оказания, единицы тарификации и иных параметров. Тарифы являются неотъемлемой частью настоящей Оферты (приложением к настоящей Оферте) и размещены в сети «Интернет» по адресам <https://oblako.kz/conditions/prices> и <https://oblako.kz/products>.

**Услуга** – информационно-техническая и программная услуга по предоставлению Провайдером Клиенту в течение определенного срока возможности использовать распределенные виртуальные ресурсы Провайдера, определенные родовыми признаками (объем дискового пространства - HDD/SSD, объем оперативной памяти – RAM, процессор – CPU, частота процессора – ГГц), предоставляемые Клиенту с помощью программ для ЭВМ, а также иные услуги, указанные в Тарифах.

**Участник Проекта** – физическое лицо, индивидуальный предприниматель, либо представитель юридического лица, прошедший Регистрацию, не являющийся Владельцем Проекта, которому Владелец Проекта предоставил право доступа к Проекту в определенном Владельцем Проекта объеме. Участник Проекта имеет собственный уникальный идентификатор на Сервисе. Ответственность за действия Участника Проекта несет Владелец Проекта.

**Учетная запись** – совокупность данных о Клиенте или Участнике Проекта, имеющая собственный уникальный идентификатор и используемая для работы с Панелью Управления.

**Учетная система** – информационная система Провайдера, содержащая сведения о заказанных Клиентом Услугах, об Оплате, об объеме Услуг, порядке расчётов, а также о наличии задолженности по оплате Услуг.

**SLA** – Service Level Agreement (англ.) – соглашение об уровне обслуживания, содержащее параметры качества услуг, являющееся неотъемлемой частью настоящей Оферты (Приложением к настоящей Оферте), размещенное по адресу <https://oblako.kz/conditions/sla>

## **2. Общие положения**

2.1. Настоящее Соглашение регулирует отношения, связанные с оказанием Провайдером Услуг.

2.2. Все изменения и дополнения к настоящему Соглашению действительны только если они внесены Провайдером.

2.3. Настоящее Соглашение действует в течение неопределенного срока и может быть в любое время расторгнуто по требованию Клиента, либо Участника Проекта путем удаления Учетной записи при условии выполнения в полном объеме своих обязательств перед Провайдером на дату расторжения, при расторжении настоящего Соглашения неиспользованный эквивалент в бонусных средствах, при его наличии обнуляется и возврату не подлежит.

2.4. Провайдер вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть настоящее Соглашение и заблокировать вход на Сервис в случаях нарушения Клиентом или Участником Проекта условий настоящего Соглашения, нарушения действующего законодательства Республики Казахстан при пользовании Сервисом, совершения Клиентом или Участником Проекта действий, ставящих под угрозу целостность и нормальное функционирование Сервиса.

2.5. Обязательным условием Регистрации является полное и безоговорочное согласие соответствующего физического лица на обработку персональных данных в порядке, установленном настоящей Офертой.

2.6. Пользование Панелью управления подтверждает согласие соответствующего лица на получение от Провайдера и привлеченных им третьих лиц, сообщений и уведомлений рекламного и информационного характера в том числе по указанному соответствующим лицом номеру телефона, электронной почте. Отказ от получения соответствующих сообщений и уведомлений производится в порядке, указанном в таких сообщениях и уведомлениях.

2.7. Действие настоящего Соглашения не распространяется на физических и юридических лиц, не признаваемых налоговыми резидентами Республики Казахстан. для пользования Сервисом лица, указанные в настоящем пункте обязаны обратиться в Службу Сопровождения Клиентов по адресу [support@oblako.kz](mailto:support@oblako.kz) для заключения отдельного соглашения. При несоблюдении указанного условия Провайдер вправе заблокировать доступ таких лиц к Сервису.

2.8. Оказание отдельных видов услуг, указанных на Сервисе, по требованию Провайдера может осуществляться только на основании заключаемого Провайдером и Клиентом договора (соглашения) в форме отдельного документа, подписываемого Провайдером и Клиентом, при этом, в случае несогласия Клиента на заключение такого договора (соглашения), Провайдер вправе отказать Клиенту в оказании услуги соответствующего вида. В случае, указанном в настоящем пункте, Сервис служит исключительно для составления заказа Клиента (заявки) на получение услуги соответствующего вида, существенные условия оказания которой определяются Клиентом и Провайдером при заключении договора (соглашения) и указываются в отдельном документе, который подписывается Провайдером и Клиентом, условия настоящего Соглашения к оказанию таких услуг не применяются.

2.9. Действие настоящего Соглашения не распространяется на Реферальную программу. Условия Реферальной программы определяются отдельным соглашением.

2.10. Действие настоящего Соглашения не распространяется на физических лиц, являющихся гражданами Европейского Союза.

2.11. Услуги по настоящему Соглашению не могут использоваться для хранения и обработки данных граждан Европейского Союза.

2.12. Провайдер вправе приостановить оказание Услуг в случае нарушения Клиентом или Участником Проекта условий, указанных в п.2.10. и п.2.11.

### **3. Порядок Регистрации**

3.1. Регистрация происходит при условии заполнения формы, размещенной на соответствующей странице Регистрации.

3.2. для входа на Сервис используются данные по требованиям Сервиса – указанный при Регистрации логин (адрес электронной почты или номер телефона) и полученный пароль, либо данные, указанные в соответствующей социальной сети, а в некоторых случаях уникальный шестизначный код, полученный посредством СМС-уведомления, либо мобильное приложение-аутентификатор (двухфакторная аутентификация). Клиент и Участник Проекта не вправе передавать логин и пароль, третьим лицам за исключением своих уполномоченных представителей, и несут риски, связанные с передачей логина и пароля третьим лицам.

3.3. В случае утраты пароля для входа на Сервис, восстановление пароля возможно через специальную форму восстановления пароля <https://auth.oblako.kz/forgot-password> посредством отправки Провайдером на адрес электронной почты, указанный при Регистрации, либо подтвержденный телефонный номер уведомления. Пароль считается восстановленным с момента прохождения процедуры восстановления пароля. С момента восстановления пароля, ранее выданный пароль теряет силу и не может использоваться для входа на Сервис.

3.4. Если иное не предусмотрено соответствующим приложением к настоящей Оферте, обязательным при Регистрации является указание адреса электронной почты (e-mail) или номера телефона, иные поля заполняются по собственному усмотрению лица, осуществляющего самостоятельную Регистрацию. В случае, если поля для заполнения реквизитов юридического лица не заполнены, Клиент признается физическим лицом для целей исполнения обязательств по настоящему Соглашению.

3.5. В случае, если Клиентом после Регистрации был указан БИН юридического лица, изменение БИН юридического лица допускается только по запросу в Службу Сопровождения Клиентов через Панель управления. для изменения БИН юридического лица, Провайдер вправе требовать оформления и предоставления документов, подтверждающих переход к новому Клиенту прав и обязанностей по настоящему Соглашению. Ответственность за достоверность информации о юридическом лице, указанной в Панели управления, а также за наличие полномочий действовать от имени юридического лица несет лицо, внесшее в Панель управления информацию и юридическом лице, а в соответствующих случаях также само юридическое лицо.

3.6. Провайдер вправе по своему усмотрению, в том числе в случае нарушения Клиентом или Участником Проекта условий Соглашения и условий, содержащихся в приложениях к настоящей Оферте, требовать предоставления следующих документов и информации для идентификации такого Клиента или Участника Проекта: для физических лиц – документа, удостоверяющего личность, документа, подтверждающего место проживания (регистрацию); для индивидуальных предпринимателей – документа, подтверждающего статус индивидуального предпринимателя, для юридических лиц – учредительных документов, регистрационных документов, документов, подтверждающих полномочия действовать без доверенности от имени юридического лица, документов, подтверждающих полномочия представителя (при наличии представителя). При непредставлении указанных в настоящем пункте документов Провайдер вправе приостановить оказание Услуг.

#### **4. Права и обязанности**

##### **4.1. Провайдер обязуется:**

4.1.1. оказывать Услуги в соответствии с условиями настоящей Оферты и приложениями к ней;

4.1.2. соблюдать условия SLA;

4.1.3. вести учет Услуг и поддерживать работоспособность Панели управления и Учетной системы;

4.1.4. обеспечивать конфиденциальность передаваемой и получаемой информации, связанной с заключением, изменением и прекращением Соглашения;

4.1.5. информировать обо всех обстоятельствах, препятствующих исполнению условий Соглашения;

4.1.6. уведомлять о запланированных технических перерывах в оказании Услуг, не предусмотренных SLA;

4.1.7. информировать об изменении параметров качества Услуг в соответствии с условиями настоящей Оферты и приложениями к ней;

#### **4.2. Провайдер вправе:**

4.2.1. осуществлять проверку соблюдения условий и ограничений при пользовании Услугами;

4.2.2. вносить любые изменения, направленные на улучшение качества Услуг;

4.2.3. вносить изменения в Панель управления;

4.2.4. определять типы прав доступа Участников Проекта;

4.2.5. изменять условия и порядок оплаты Услуг при условии уведомления в порядке, предусмотренном Соглашением;

4.2.6. привлекать к исполнению своих обязательств третьих лиц без увеличения стоимости Услуг, оставаясь полностью ответственным за действия привлеченных лиц;

4.2.7. требовать от Клиента или Участника Проекта исполнения своих обязательств по Соглашению;

4.2.8. приостанавливать оказание Услуг и блокировать вход на Сервис в случаях, предусмотренных Соглашением;

4.2.9. собирать и обрабатывать техническую, статистическую и иную информацию о Клиентах и Участниках Проекта, в том числе в автоматизированном режиме;

4.2.10. вносить в одностороннем порядке изменения в Соглашение и SLA путём публикации соответствующей редакции на Сервисе с размещением информации об этом на Сервисе и (или) путем направления Клиентам сообщения по электронной почте, и (или) по телефону, не позднее чем за 10 (десять) дней до начала действия соответствующей редакции, за исключением случаев, связанных с добавлением нового функционала, без изменений текущего функционала Сервиса.

4.2.11 в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения настоящего Соглашения, любых Приложений к настоящему Соглашению, любых Предзаказов к настоящему Соглашению, полностью или в части с немедленным прекращением оказания Услуг, без возмещения каких-либо затрат, убытков, в случаях прекращения договорных отношений Провайдера с подрядчиками, партнерами, лицензиарами, предоставляющими программное обеспечение или иные технологии, используемые Провайдером для оказания Услуг, повлекших за собой невозможность предоставления Провайдером всех или отдельных Услуг или необходимость изменения способа их оказания.

4.2.12. приостановить или прекратить оказание Услуг в конкретном ЦОД и/или сегменте ЦОД по основаниям, предусмотренным п.9.9.1. настоящего Соглашения, без возможности восстановления VM, при этом Провайдер вправе активировать ранее совершенный Клиентом Предзаказ на Услуги в другом ЦОД и/или сегменте ЦОД с переносом имеющихся VM на VM с аналогичным набором виртуальных ресурсов, новыми IPv4/IPv6. В таком случае после прекращения оказания Услуг в конкретном ЦОД и/или сегменте ЦОД и при отсутствии отказа Клиента в порядке п.13.1. настоящего

Соглашения от Услуг в другом ЦОД и/или сегменте ЦОД, тарификация Услуг производится по стоимости фактически оказываемых Клиенту Услуг в другом ЦОД и/или сегменте ЦОД.

#### **4.3. Клиент обязан:**

4.3.1. оплачивать Услуги в соответствии с условиями настоящего Соглашения и Тарифами;

4.3.2. передавать свои права и обязанности по настоящему Соглашению третьим лицам только в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением с учетом функциональных возможностей Панели управления;

4.3.3. пользоваться Услугами исключительно в соответствии с условиями настоящего Соглашения;

4.3.4. предоставлять возможность Провайдеру беспрепятственно осуществлять проверку соблюдения условий и ограничений в процессе оказания Услуг;

4.3.5. самостоятельно поддерживать работоспособность своего оборудования, а также самостоятельно получать доступ в сеть Интернет для получения доступа к Сервису;

4.3.6. самостоятельно формировать Счета для Оплаты;

4.3.7. не изменять и не декомпилировать программы для ЭВМ, которые задействованы Провайдером, за исключением случаев и только в той мере, в которой это допускается действующим законодательством, либо правилами пользования такими программами для ЭВМ, не удалять и не вносить изменения в уведомления об авторских правах, содержащиеся в программах для ЭВМ, а равно не удалять и не вносить изменения в средства защиты авторских прав;

4.3.8. не нарушать исключительных прав третьих лиц на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации, в том числе программы для ЭВМ, базы данных, изобретения, ноу-хау, товарные знаки и другие объекты исключительных прав;

4.3.9. не публиковать и не передавать любую информацию, распространение которой запрещено законодательством Республики Казахстан или нормами международного права, а также информацию, которая содержит в себе компьютерные вирусы или иные вредоносные программные компоненты;

4.3.10. не осуществлять с использованием Сервиса рассылку рекламной и иной информации без предварительного согласия адресата;

4.3.11. не совершать действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения); не использовать оказываемые Услуги в качестве площадки для атак (включая DoS, DDoS), сканирования, перебора паролей, фишинга, вскрытия ключей шифрования и прочей подобной деятельности;

4.3.12. не совершать действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсу сети Интернет, к компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу третьих лиц;

4.3.13. не совершать действия, которые могут привести к нарушению работоспособности аппаратных или программных средств, используемых Провайдером при оказании Услуг и/или программно-аппаратного комплекса и/или центра обработки данных, используемого Провайдером, а также созданию препятствий для получения Услуг другими лицами;

4.3.14. не совершать любые действия, нарушающие применимое право об информации, о персональных данных, неприкосновенности частной жизни, тайне связи, государственной тайне;

- 4.3.15. не использовать Сервис для незаконной предпринимательской деятельности;
- 4.3.16. поддерживать положительный баланс Лицевого счёта для непрерывного оказания Услуг;
- 4.3.17. не использовать Сервис для майнинга криптовалют.

#### **4.4. Клиент вправе:**

- 4.4.1. пользоваться Сервисом в порядке и на условиях, предусмотренных Соглашением;
- 4.4.2. своевременно получать информацию об Услугах в порядке и на условиях, предусмотренных Соглашением;
- 4.4.3. высказывать пожелания о функционировании Сервиса и информировать Провайдера о сбоях и иных неисправностях в функционировании Сервиса через Службу Сопровождения Клиентов;
- 4.4.4. осуществлять иные права, предусмотренные Соглашением;
- 4.4.5. предоставлять доступ к Проекту Участникам Проекта.

4.5. Положения пп.4.3 - 4.4. настоящего Соглашения, за исключением пп. 4.3.1. - 4.3.2, а также 4.4.5. распространяются также на Участника Проекта.

4.6. Пользование Сервисом осуществляется со следующим ограничением - Сервис не имеет гарантированной защиты от ошибок, либо некорректных действий в процессе пользования Сервисом.

#### **5. Предзаказ**

5.1. Для получения Услуг Клиент осуществляет Предзаказ. Предзаказ считается совершенным с момента выбора (заполнения) всех параметров, необходимых для его совершения, а также направления посредством Панели управления информации о выбранных Услугах Провайдеру.

5.2. Предзаказ считается активированным с момента Подтверждения Предзаказа. Подтверждение Предзаказа или отказ от Подтверждения Предзаказа происходят с учетом технических возможностей Сервиса.

5.3. Срок Подтверждения Предзаказа определяется Провайдером.

5.4. Предзаказ считается завершённым при совокупном совершении следующих действий:

5.4.1. Подтверждения Предзаказа;

5.4.2. Оплаты Предзаказа при наличии в необходимом объеме средств на Лицевом счёте;

5.5. Сервис предусматривает возможность изменения параметров завершённого Предзаказа, а также отказа от завершённого Предзаказа в Панели управления;

5.6. Информацию обо всех Предзаказах Клиент получает самостоятельно в Панели управления.

#### **6. Оплата**

6.1. Стоимость Услуг определяется в соответствии с Тарифами;

6.2. Услуги облагаются НДС в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;

6.3. Услуги оплачиваются путём внесения денежных средств на Лицевой счёт. Услуги оплачиваются в порядке предоплаты (аванса);

- 6.4. Услуги оказываются только при наличии средств на Лицевом счёте, за исключением случаев, предусмотренных Тарифами. Провайдер вправе незамедлительно прекратить оказание Услуг в случае недостаточности средств для оказания Услуг на Лицевом счёте;
- 6.5. Провайдер вправе по своему усмотрению предоставить отсрочку Оплаты («Обещанный платеж») в соответствии с Тарифами, при этом Клиент обязуется погасить задолженность в течение 7 (семи) календарных дней с момента предоставления отсрочки Оплаты.
- 6.6. Основанием для списания денежных средств с Лицевого счёта Клиента являются данные об объёме Услуг. Объём Услуг рассчитывается с помощью Учетной системы.
- 6.7. Провайдер вправе в одностороннем порядке вводить новые Тарифы, вносить изменения в существующие Тарифы путём публикации соответствующей редакции на Сервисе с размещением информации об этом на Сервисе и (или) путем направления Клиентам сообщения по электронной почте, и (или) по телефону, не позднее чем за 10 (десять) дней до начала их действия.
- 6.8. Оплата производится с использованием различных способов оплаты в том числе безналичных расчётов по реквизитам Провайдера, размещенным по адресу <https://oblako.kz/aboutus/contacts>.
- 6.9. Физические лица обязаны осуществлять Оплату способами, указанными в Панели управления;
- 6.10. Счета для Оплаты формируются с использованием Панели управления.
- 6.11. При Оплате Клиент должен руководствоваться информацией, содержащейся в разделе Финансы Панели управления. При самостоятельном оформлении платежного поручения обязательным является указание назначения платежа, содержащегося в Счёте для Оплаты. При отсутствии указанной информации Провайдер не производит зачисление денежных средств на Лицевой счёт в автоматизированном режиме до уточнения Клиентом указанной информации путем обращения в Службу Сопровождения Клиентов через Панель управления.
- 6.12. При осуществлении Оплаты за Клиента третьим лицом назначение платежа должно соответствовать назначению платежа, содержащегося в Счёте для Оплаты, для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей также указывается бизнес-идентификационный номер (БИН) и наименование Клиента. При отсутствии указанной информации Провайдер вправе приостановить зачисление денежных средств на Лицевой счёт и запросить подтверждение Оплаты, либо отказать в приёме Оплаты и вернуть денежные средства плательщику.
- 6.13. Клиент несёт ответственность за правильность производимых им платежей. При изменении банковских реквизитов Провайдера, с момента опубликования действительных реквизитов на Сервисе Клиент самостоятельно несёт ответственность за платежи, произведённые по устаревшим реквизитам Провайдера.
- 6.14. Оплата считается совершенной в момент поступления денежных средств на расчётный счёт Провайдера, информация о котором содержится на Сервисе или в Счёте для Оплаты, сформированном в Панели Управления.
- 6.15. Акты об оказании услуг (далее - Акт) и счета-фактуры направляются только Клиентам, указавшим данные юридического лица или индивидуального предпринимателя по адресам электронной почты, указанным в Панели управления для отправки документов и электронной почты, указанной Владелецem Проекта. Акты и счета-фактур направляются также средствами почтовой связи, после соответствующего запроса в техническую поддержку, по адресу, указанному в Панели управления в начале каждого месяца за прошедший период оказания Услуг. При наличии технической возможности акты и счета-фактуры, а также все юридически значимые документы, могут быть оформлены в электронном виде и подписаны с использованием электронной цифровой подписи в соответствии с законодательством Республики Казахстан и переданы через оператора

электронного документооборота. В этом случае сообщения и документы, указанные в настоящем пункте, считаются предоставленными надлежащим образом, если они отправлены через оператора электронного документооборота при наличии подтверждения доставки. При этом Клиент обязан самостоятельно отслеживать своевременное получение указанных документов от Провайдера.

6.16. Клиенты, указанные в п. 6.15. настоящей Оферты, обязаны направлять по адресу Провайдера, указанному в Панели управления или Акте, полученные от него и подписанные со своей стороны экземпляры Актов в срок не позднее 10 (десяти) дней с момента получения указанных Актов.

6.17. При наличии возражений по Акту Клиент обязуется сообщить Провайдеру об указанных возражениях в Службу Сопровождения Клиентов посредством Панели управления с приложением скан-копии возражений, а также направить мотивированные возражения Провайдеру заказным письмом с уведомлением о вручении, либо посредством электронного документооборота в срок не позднее 5 (пяти) календарных дней со дня направления Провайдером текста Акта по электронной почте. В случае, если мотивированные возражения по Акту не поступили в адрес Провайдера в течение указанного срока, Услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Клиентом.

6.18. Периодом оказания Услуг по настоящему Соглашению является календарный месяц.

6.19. В случае, если в соответствии с Соглашением и приложениями к нему на Клиента распространяются условия соответствующих бонусных программ Провайдера, условия таких программ указываются в Тарифах.

6.20. Владелец Проекта вправе с использованием Панели управления перераспределять денежные средства с одного Проекта на другой Проект, в которых он является Владельцем Проекта (с указанием одного и того же бизнес-идентификационного номера (БИН)).

6.21. Провайдер вправе по своему усмотрению предоставлять Клиентам дополнительные Услуги в качестве поощрения, имеющие эквивалент в бонусных средствах, при этом, неиспользованный эквивалент в бонусных средствах не подлежит возврату Клиенту в денежной форме и может расходоваться только на Услуги.

## **7. Взаимодействие Клиента и Провайдера.**

7.1. Взаимодействие Клиента с Провайдером в процессе оказания Услуг осуществляется через Службу Сопровождения Клиентов.

7.2. Информация и документы по настоящему Соглашению направляются Клиенту по одному или нескольким адресам электронной почты, указанным Клиентом в Панели управления. Во избежание сомнений, все адреса электронной почты, указанные Клиентом в Панели управления, признаются адресами электронной почты Клиента или уполномоченных представителей Клиента.

7.3. В случае возникновения аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в процессе оказания соответствующей Услуги контактное лицо Клиента сообщает об этом в Службу Сопровождения Клиентов через Панель управления.

7.4. Оказание Услуг может быть приостановлено Провайдером в случае нарушения Клиентом или Участником Проекта обязательств по настоящему Соглашению, в том числе просрочки оплаты Услуг, при этом, Провайдер вправе, по своему усмотрению приостановить оказание Услуг полностью или частично. Провайдер уведомляет Клиента о приостановлении оказания услуг по одному или нескольким адресам электронной почты, указанным в Панели управления.

7.5. С момента образования на Лицевом счёте нулевого баланса, VM по соответствующему Проекту сохраняются в течение 14 (четырнадцать) дней, по истечении этого срока все VM по соответствующему Проекту автоматически уничтожаются. При этом сохранение учётной записи Клиента не означает сохранения данных и информации, а также VM Клиента.

7.6. Провайдер вправе приостановить оказание Услуг в случае нарушения Клиентом, либо Участником Проекта законодательства Республики Казахстан, либо поступления претензий относительно таких нарушений, а также в случаях, предусмотренных Соглашением.

## **8. Информация Клиента**

8.1. Во избежание сомнений, в процессе оказания Услуг Провайдер не имеет доступа к содержанию размещаемой на Сервисе информации и не проверяет законность обращения такой информации.

8.2. В случае размещения Клиентом или Участником Проекта на Сервисе информации, Клиент или Участник Проекта обязан предварительно и надлежащим образом получить согласие всех правообладателей такой информации на осуществление действий, направленных на ее размещение, а также убедиться в том, что обращение такой информации не нарушает нормы применимого права.

8.3. Провайдер имеет право требовать от Клиента или Участника Проекта предоставления документов, подтверждающих соблюдение гарантий, указанных в п. 8.2. настоящей Оферты. Клиент или Участник Проекта обязаны предоставить Провайдеру такие документы в срок, разумно необходимый для их предоставления, но не более чем через 3 (три) дня с момента предъявления Провайдером требования. При невыполнении Клиентом или Участником Проекта указанного обязательства или выявлении недостоверности какой-либо из гарантий, указанных в п. 8.2. настоящей Оферты, при получении претензии от соответствующего правообладателя или уполномоченного органа государственной власти, относительно размещенной Клиентом или Участником Проекта информации, Провайдер имеет право приостановить оказание Услуг до устранения нарушения, либо заблокировать доступ к размещенной информации.

## **9. Ответственность**

9.1. Ответственность Провайдера, Клиента, а также Участника Проекта определяется настоящей Офертой и Приложениями к ней.

9.2. Провайдер ни при каких обстоятельствах не несёт ответственности за косвенные убытки. В понятие косвенные убытки включается, но этим не ограничивается, упущенная выгода, потеря дохода, прибыли, предполагаемой экономии, деловой активности и репутации, и тому подобное.

9.3. Ответственность Провайдера по настоящему Соглашению за убытки ограничивается размером реального документально подтвержденного доказанного ущерба и не может превышать 30% (тридцать процентов) от суммы, фактически полученной от Клиента за период оказания Услуги, предшествующий периоду оказания Услуги, в котором наступил случай возникновения ответственности Провайдера.

9.4. Клиент и Участник Проекта освобождают Провайдера от ответственности по искам третьих лиц, заключивших с Клиентом или Участником Проекта договоры (соглашения), по которым обязательства частично или полностью исполняются Клиентом или Участником Проекта с помощью Услуг.

9.5. В случае нарушения по вине Провайдера гарантируемых в SLA показателей качества Услуг, Провайдер предоставляет по письменному требованию Клиента компенсацию (неустойку).

Процент компенсации зависит от степени нарушения гарантируемых показателей и указывается в SLA.

9.6. В связи с использованием компьютерного и иного оборудования, каналов связи и (или) программ для ЭВМ, принадлежащих третьим лицам, при оказании Услуг, Провайдер не несёт ответственности за любые задержки, прерывания, прямой ущерб или упущенную выгоду, потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и (или) программах для ЭВМ, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействия третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, произошедших не по вине Провайдера.

9.7. Провайдером рассматриваются только те претензии Клиента, которые составлены в письменном виде и в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

9.8. В случае недостижения согласия относительно предмета претензии, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, подсудность для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей определяется по месту нахождения Провайдера, для физических лиц – в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

9.9. Провайдер имеет право приостановить или прекратить оказание Услуг и не несет ответственности за любые инциденты и другие обстоятельства, повлекшие за собой недоступность (частичную недоступность) Услуг или прекращение оказания Услуг, вызванные следующими причинами:

9.9.1. проведение плановых, неотложных, технических, аварийных, срочных работ;

9.9.2. любые задержки и прерывания, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо иные объективные технологические причины, а также результат действий или бездействия третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Провайдера;

9.9.3. согласованная с Клиентом приостановка или прекращение оказания Услуг, в том числе приостановка оказания Услуг для изменения параметров Услуг;

9.9.4. умышленные или неумышленные действия Клиента, в том числе изменение Клиентом настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услугам и/или на программно-аппаратный комплекс Провайдера, производимые без согласования с Провайдером;

9.9.5. отказ или неспособность Клиента обеспечить содействие Провайдеру в установлении и устранении возникающих инцидентов в процессе оказания Услуг;

9.9.6. нарушение Клиентом условий Соглашения или приложений к нему;

9.9.7. неработоспособность или несовместимость программного и/или аппаратного обеспечения Клиента с Услугами.

9.10. Клиент, а также Участник Проекта несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан за убытки Провайдера, вызванные нарушением Клиентом, либо Участником Проекта настоящего Соглашения, а также за любые иные действия Клиента, Участника Проекта и третьих лиц, произведенные по вине Клиента, либо Участника Проекта вызвавшие повреждение Сервиса и нарушение его функционирования.

9.11. В случае установки и использования Клиентом или Участником Проекта нелицензионных программ для ЭВМ и баз данных, Клиент, а также Участник Проекта самостоятельно несут ответственность за последствия использования ими таких программ для ЭВМ и баз данных.

## **10. Интеллектуальная собственность**

10.1. Сервис и его составные части являются интеллектуальной собственностью соответствующих правообладателей.

10.2. В случае предоставления Провайдером Клиенту и Участнику Проекта и использования ими в течение срока оказания соответствующей Услуги программ для ЭВМ и порождаемой ими информации (в том числе ВМ) и баз данных, исключительное право на которые принадлежит правообладателям - третьим лицам, Провайдер предоставляет Клиенту и Участнику Проекта право использования соответствующих программ для ЭВМ и баз данных на основании лицензионных договоров, заключенных Провайдером с соответствующими правообладателями, а Клиент выступает сублицензиатом - конечным пользователем, права которого ограничены лицензионным соглашением для конечного пользователя, установленным соответствующим правообладателем. Клиент и Участник Проекта не вправе передавать право использования таких программ для ЭВМ и баз данных третьим лицам.

10.3. В случае нарушения Клиентом или Участником Проекта исключительного права Провайдера, либо соответствующих правообладателей, Провайдер оставляет за собой право требования полного возмещения убытков, либо выплаты компенсации, а также применения иных способов защиты нарушенного права, предусмотренных применимым правом по настоящему Соглашению.

## **11. Конфиденциальность. Персональные данные.**

11.1. Принимая условия настоящей Оферты, Клиент, Участник Проекта и их представители в случае, если они являются физическими лицами, дают свое Согласие на сбор и обработку Провайдером персональных данных (далее - Согласие), полный текст Согласия размещен на Сайте: <https://oblako.kz/policy/soglasie-na-sbor-i-obrabotku>, соглашаются с Политикой сбора и обработки персональных данных (полный текст Политики сбора и обработки персональных данных размещен на Сайте: <https://oblako.kz/policy/politika-sbora-i-obrabotki-personalnykh-dannykh>), а также принимают Политику использования файлов cookie (полный текст Политики использования файлов cookie размещен на Сайте: <https://oblako.kz/policy/politika-ispolzovania-failov-cookie>).

## **12. Антикоррупционная оговорка**

12.1. Стороны в рамках исполнения настоящего Соглашения обязуются соблюдать требования применимого антикоррупционного законодательства и не предпринимать никаких действий, которые могут нарушить нормы антикоррупционного законодательства или стать причиной такого нарушения другой Стороной, в том числе не требовать, не получать, не предлагать, не санкционировать, не обещать и не совершать незаконные платежи напрямую, через третьих лиц или в качестве посредника, включая (но не ограничиваясь) взятки в денежной или любой иной форме, каким-либо физическим или юридическим лицам, включая (но не ограничиваясь) коммерческим организациям, органам власти и самоуправления, государственным служащим, частным компаниям и их представителям.

12.2. В случае нарушения одной из Сторон изложенных выше антикоррупционных обязательств, другая Сторона вправе в одностороннем порядке приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Соглашению до устранения причин такого нарушения или отказаться от исполнения Соглашения, направив об этом письменное уведомление.

### **13. Заключительные положения**

13.1. Клиент вправе в любое время отказаться от соответствующих Услуг посредством деактивации соответствующих Услуг с использованием Панели управления, направив Провайдеру услуг уведомление посредством Панели управления, либо посредством обращения в Службу Сопровождения Клиентов, при этом подлежат оплате Услуги, оказанные до момента их деактивации.

13.2. В случае если оказание Услуг прекращено досрочно, на основании заявления Клиента производится возврат неиспользованных денежных средств, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Соглашением и приложениями к нему, неиспользованный эквивалент в бонусных средствах, при его наличии, возврату в таком случае не подлежит.

13.3. Клиент обязуется направить заявление о возврате неиспользованных денежных средств по адресу [support@oblako.kz](mailto:support@oblako.kz).

13.4. До момента осуществления возврата денежных средств Провайдер вправе требовать подтверждения Клиентом указанных при регистрации данных (в том числе паспортных данных/копии паспорта/сведений о месте регистрации Клиента по месту жительства/иных документов, удостоверяющих личность и др.).

13.5. В случае невозможности подтвердить указанные сведения, Провайдер вправе не осуществлять возврат оставшихся на Лицевом счёте денежных средств. Возврат неиспользованных денежных средств производится исключительно посредством безналичных расчётов.

13.6. Провайдер вправе вносить изменения в настоящее Соглашение и приложения к нему в одностороннем порядке. Клиент или Участник Проекта в случае несогласия с такими изменениями вправе отказаться от пользования Сервисом. Пользование Сервисом после дня вступления в силу соответствующих изменений и дополнений означает принятие Клиентом, а также Участником Проекта таких изменений и дополнений в полном объеме.