D-3

Dalaway алаңының қағидалары

Редакция	Жарияланған күні	Күшіне енетін күні
1.0	**01.10.2026**	**01.10.2026**
Оператор	Түпнұсқа тілі	Жарияланған мекенжайы
«SteppeGate» ЖШС, БСН 260140019690, Қазақстан Республикасы	**орыс тілі**	**https://dalaway.kz/legal/rules**

1. Мақсаты және қолданылу аясы

1.1. Осы Қағидалар Қатысушылардың Платформадағы мінез-құлық нормаларын, олар бұзылған кездегі шараларды және өтініштерді қарау мен Оператордың шешімдеріне шағымдану тәртібін белгілейді.

1.2. Осы Қағидалар Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады және Қатысушы оларды Шарттың құрамында, ал әрбір Пайдаланушы Платформаны пайдалану қағидаларына сәйкес жеке өзі қабылдайды.

1.3. Осы Қағидалар бойынша шешімдерді Оператордың уәкілетті қызметкері қабылдайды.

1.4. Пайдаланушының корпоративтік есептік жазбада өзіне берілген құқықтар шегінде жасаған әрекеттері Платформа мақсаттары үшін тиісті Қатысушының әрекеттері ретінде қарастырылады.

1.5. Оператордың шаралары тек Платформа шегінде қолданылады және Қатысушылар арасындағы Тараптар шартының мәні бойынша азаматтық-құқықтық дауды шешпейді.

1.6. Автоматты құралдар ескертулерді, еске салуларды және тексеруге арналған белгілерді қалыптастыра алады. Ақпараттық қауіпсіздіктің уақытша техникалық шараларын қоспағанда, бұзушылықты анықтауды және сауда функцияларына шарттық шектеуді қолдануды Оператордың қызметкері жүзеге асырады.

2. Мінез-құлық нормалары

R1. Мәліметтердің анықтығы

№	Норма
R1.1	Қатысушы туралы мәліметтер, оның ішінде атауы, тіркеу нөмірі, мекенжайы және басшысы туралы мәліметтер анық болып, өзекті күйде сақталуға тиіс
R1.2	Лотта көрсетілген тауар сапасының көрсеткіштері қолда бар құжаттарға сәйкес келеді. Зертханалық зерттеулер мен сапа паспорттарының деректері бұрмаланбайды
R1.3	Лот пен Сұрауда көрсетілген көлем мен баға Қатысушының нақты ниетін білдіреді. Тауармен немесе ниетпен расталмаған Лоттар мен Сұрауларды жариялауға тыйым салынады
R1.4	Бейіндегі лицензиялар, рұқсаттар, сақтандыру полистері, аккредиттеулер және өзге құжаттар оларды пайдалану кезінде жарамды болуға тиіс
R1.5	Қатысушы карточкасының жалпыға қолжетімді өрістерінде корпоративтік мәліметтер мен корпоративтік байланыс деректері орналастырылады. Нақты жеке тұлғалардың дербес деректерін олардың келісімінсіз орналастыруға тыйым салынады

R2. Мәміледегі мінез-құлық

№	Норма
R2.1	Коммерциялық талаптарды келісуден кейін тараптар Тараптар шартын ресімдеуге кіріседі және Мәміле мәртебесін 5-бөлімде белгіленген мерзімдерде өзекті күйде ұстайды
R2.2	Контрагент енгізген Тараптар шартының деректемелерін алған тарап белгіленген мерзімде оларды растайды не уәжді қарсылық білдіреді
R2.3	Тараптар белсенді Мәміле бойынша контрагент пен Оператордың сұрауларына жауап береді
R2.4	Сатып алушы Мәмілені аяқтауды растайды не уәжді қарсылық білдіреді. Жауап беруден негізсіз жүйелі түрде жалтару бұзушылық ретінде қарастырылуы мүмкін
R2.5	Мәмілені жою туралы өтініште жою себебі көрсетіледі. Себеп адал түрде көрсетіледі
R2.6	Келісілген коммерциялық талаптар Шарттың 10.3–10.3-3-тармақтарында белгіленген тәртіпті айналып өтіп өзгертілмейді

R3. Мәмілелерді көрсету және жалтаруға тыйым салу

№	Норма
R3.1	Қатысушылар Тараптар шартын Платформадан тыс ресімдеуге және орындауға құқылы, бірақ оның нөмірі мен күнін тиісті Мәміледе көрсетуге міндетті. Есептеу оқиғасының басталуын жасыруға не Мәміленің есептік құнын азайтуға бағытталған әрекеттерге жол берілмейді
R3.2	Коммерциялық талаптарды келісуге дейін Лоттарда, Сұрауларда, Ұсыныстардың өрістерінде және хат алмасуда байланыс деректерін беруге және алуға, соның ішінде жасырын нысанда және бөліктермен беруге, сондай-ақ сыртқы байланыс арнасына көшуді ұсынуға тыйым салынады
R3.3	Платформада көрсетілетін көлемді немесе бағаны іс жүзінде келісілген көлемге немесе бағаға қарағанда төмендетуге тыйым салынады
R3.4	Төлемді болдырмау немесе азайту мақсатында іс жүзінде сол мәмілені үлестес не өзге түрде байланысты тұлғаға ресімдеуге тыйым салынады
R3.5	Жасалған Тараптар шартын тиісті Мәміледе көрсетпеуге тыйым салынады

R4. Оператормен есеп айырысу

№	Норма
R4.1	Төлем Тарифтерде белгіленген мөлшерде және мерзімдерде төленеді
R4.2	Төлем мерзімін өткізіп алу, Оператордың уәкілетті қызметкері берешектің бар екенін және мөлшерін растағаннан кейін, берешек өтелгенге дейін жаңа Лоттар мен Сұрауларды жариялауды және Коммерциялық талаптарды жаңадан келісуді шектеуге әкелуі мүмкін
R4.3	Қайта есептеу туралы өтініш растайтын құжаттар қоса тіркеліп, адал түрде беріледі
R4.4	Қызмет көрсету шарттары бойынша Орындаушылар алдындағы міндеттемелер осындай шарттарда белгіленген мерзімдерде орындалады

R5. Іскерлік әдеп

№	Норма
R5.1	Қарым-қатынас әдепті болуға тиіс. Хат алмасу мен өтініштерде қорлауға, қоқан-лоққы жасауға және кемсітуге тыйым салынады
R5.2	Коммерциялық талаптарды келісуден кейін ашылған контрагент туралы мәліметтер тиісті Мәмілені орындау мақсаттарынан тыс жарияланбайды және үшінші тұлғаларға берілмейді
R5.3	Көрінеу негізсіз шағым беруге не өтініштерді контрагентке қысым жасау құралы ретінде пайдалануға тыйым салынады
R5.4	Іскерлік бедел көрсеткіштерін бұрмалауға бағытталған әрекеттерге, оның ішінде жалған Мәмілелерге және өзара бағалау туралы сөз байласуға тыйым салынады
R5.5	Платформа деректерін рұқсатсыз жинауға және жаппай алуға, техникалық шектеулерді айналып өтуге және Платформаның жұмысына араласуға тыйым салынады

R6. Орындаушылардың міндеттері

№	Норма
R6.1	Орындаушы қызмет көрсетуге қажетті лицензияларға, рұқсаттарға, ресурстарға және персоналға ие және растайтын құжаттарды өзекті күйде сақтайды
R6.2	Мәлімделген қызмет көрсету мерзімдері сақталады; оларды сақтау мүмкін болмаған жағдайда тапсырыс беруші негізсіз кідіріссіз хабардар етіледі
R6.3	Орындаушы қызмет көрсету нәтижелері бойынша қалыптастыратын құжаттар, оның ішінде сапа паспорттары, актілер, декларациялар және салмақ құжаттары анық мәліметтерді қамтиды және мерзімінде ұсынылады
R6.4	Орындаушы тапсырыс берушінің мүдделерінде әрекет етеді және қызмет көрсету кезінде алынған мәліметтерді өзге мақсаттарда пайдаланбайды

3. Шаралар және есеп айырысу салдары

3.1. Бұзушылықтың сипатына, қайталануына және салдарына қарай Оператор мыналарды қолдануға құқылы:

1. бұзылған норманы көрсете отырып ескерту;
2. егер бұзушылық нақты материалдың мазмұнына байланысты болса, 3.1-1-тармақта көрсетілген жағдайларды қоспағанда, оны жою немесе жариялануымнан алып тастау;

3. мәліметтерді өзектендіруді немесе қайта тексеруден өтуді талап ету;
4. жекелеген функцияларды не корпоративтік есептік жазбаны уақытша шектеу;
5. Шарттың 23-бөліміне сәйкес қолжетімділікті тоқтату.

3.1-1. Лотты немесе Сұрауды оның мазмұнына байланысты негіз бойынша (мәтіндегі байланыс деректері, дұрыс емес мәліметтер, тыйым салынған тауар, Алаң қағидаларына өзге де сәйкес келмеу) жариялаудан алып тастау шара болып табылмайды. Қатысушы негізі көрсетілген хабарлама алады және жарияланымды түзетіп, оны қайта орналастыруға құқылы. Бұзушылықтар қайталанған кезде Оператор осы бөлімнің шараларын қолдануға құқылы.

3.2. Шара қолдану туралы шешімде бұзылған нормаға сілтеме, анықталған оқиғаның сипаттамасы, қолданылатын шара, оның қолданылу мерзімі не оны алып тастау шарты және шағымдану тәртібі қамтылады. Шешім Қатысушыға жеткізіледі.

3.2-1. Шара қолданылған кезде мүмкіндігінше Қатысушының қолданыстағы Мәмілелерге, есеп айырысу құжаттарына және өтініштерге қолжетімділігі сақталады.

3.3. Байланысты мәміле бойынша Төлемнің туындауы мен есептелуі тәртіптік шара немесе айыппұл болып табылмайды. Егер Шарттың 16-бөліміне сәйкес Есептеу оқиғасы анықталса, осы бөлім бойынша қандай да бір шараның бір мезгілде қолданылатынына қарамастан, Төлем Шарт пен Тарифтер бойынша айқындалады.

3.4. Төлем бойынша мерзімі өткен берешек болған кезде Оператордың уәкілетті қызметкері Тарифтерге сәйкес жаңа Лоттар мен Сұрауларды жариялауды және Ұсыныстар жіберуді шектеуге құқылы. Шектеу кезеңінде Қатысушының қолданыстағы жарияланымдары алынып тасталады.

3.5. Егер техникалық индикаторлардың шекті мәндерін және бұзушылық белгілерін анықтау алгоритмдерін ашу оларды айналып өтуді жеңілдетсе, Оператор оларды ашуға міндетті емес. Бұл ретте Қатысушыға оған қатысты қабылданған шешімнің нақты негізі және бұзылған норма хабарланады.

4. Өтініштер мен шағымдар

4.1. Қатысушы басқа Қатысушының Қағидаларды болжамды бұзуына шағымды жеке кабинет арқылы Мәмілеге, Лотқа, хабарламаға не өзге объектіге байланыстырып, сондай-ақ hello@dalaway.kz мекенжайына беруге құқылы.

4.2. Тараптарға түсініктемелер мен құжаттарды ұсыну мүмкіндігі беріледі. Түсініктемелерді ұсынбау бұзушылықты мойындау болып табылмайды және қолда бар материалдар бойынша шешім қабылдауға кедергі келтірмейді.

4.3. Қарау нәтижелері бойынша Оператор бұзушылықты анықтап, шара қолдануға; бұзушылықты анықтамауға; қосымша мәліметтер сұратуға құқылы.

4.4. Қатысушылар арасындағы сапа, көлем, мерзімдер, төлем және Тараптар шартының өзге талаптары бойынша дауларды Оператор мәні бойынша шешпейді. Оператор тек Шарт пен осы Қағидаларды қолдану үшін қажетті мән-жайларды анықтауға құқылы.

5. Мерзімдер

5.1. Осы бөлімде мынадай мерзімдер белгіленеді:

Оқиға	Мерзім
Екінші тараптың Тараптар шартының деректемелерін растауы	5 жұмыс күні
Екінші тараптың Мәмілені жоюды растауы	5 жұмыс күні
Төлем есебіне қарсылық	егер Тарифтерде өзге мерзім белгіленбесе, 5 жұмыс күні
Төлем есебіне қарсылықты қарау	10 жұмыс күні
Орындалған жұмыстар (көрсетілген қызметтер) актісіне қарсылық	5 жұмыс күні
Шотты төлеу	шот күнінен бастап 10 жұмыс күні
Төлемді қайта есептеу туралы өтініш	Аяқтаудан бастап 30 күнтізбелік күн
Қайта есептеу туралы өтінішті қарау	құжаттардың толық жиынтығын алғаннан кейін 15 жұмыс күні
Байланысты мәміле белгілері бойынша түсініктемелер	кемінде 5 жұмыс күні
Байланысты мәміле бойынша талапқа қарсылықтар	15 жұмыс күні
Байланысты мәміленің бақылау кезеңі	Шарттың 16.2-1-тармағына сәйкес
Дербес деректерді автоматтандырылған өңдеуге қарсылықты қарау	3 жұмыс күні
Оператордың шешіміне және бастапқы деректердің анықтығына өзге қарсылықты қарау	5 жұмыс күні
Мәміле материалдарын экспорттау	10 жұмыс күні, бір рет 10 жұмыс күніне дейін ұзарту мүмкіндігімен
Экспортталған материалдардың берілгені туралы екінші тарапты хабардар ету	3 жұмыс күні
Шағымды жұмысқа қабылдау	2 жұмыс күні
Шағым бойынша шешім	5 жұмыс күні
Қосымша құжаттарды талап ететін шағым бойынша шешім	10 жұмыс күніне дейін
Апелляция беру	10 күнтізбелік күн

Оқиға	Мерзім
Апелляцияны қарау	10 жұмыс күні
Наразылыққа жауап	15 жұмыс күні

5.2. Мерзімдер Шартқа сәйкес тиісті хабарлама алынған кезден бастап есептеледі.

6. Шешім қабылдау және шағымдану тәртібі

6.1. Қарау Қатысушының өтініші бойынша не бұзушылық белгілері анықталған кезде Оператордың бастамасы бойынша басталады.

6.2. Қарау үшін Платформада заңды түрде бар деректер пайдаланылады: бейін мен тексеру мәліметтері, Мәмілелер, алынған келісімдер шегіндегі хат алмасу, мәртебелер, құжаттар, оқиғалар журналы, Сауда операциялары және тараптардың түсініктемелері.

6.3. Шешім нақты нормаға сілтеме жасала отырып қабылданады және мүдделері қозғалған Қатысушыға жеткізіледі.

6.4. Қатысушы шешімді алған күннен бастап он күнтізбелік күн ішінде hello@dalaway.kz мекенжайына хат жіберу арқылы оған шағымдануға құқылы. Апелляцияны шағым жасалып отырған шешімді қабылдамаған және қарау нәтижесіне жеке мүдделілігі жоқ тұлға он жұмыс күні ішінде қарайды. Оператор бастапқы шешімнен тәуелсіз тексеруді қамтамасыз етеді.

6.5. Апелляция бойынша шешім Платформа шегінде түпкілікті болып табылады және Қатысушының заңда көзделген қорғау тәсілдерін пайдалану құқығын шектемейді.

6.6. Апелляция беру техникалық тұрғыдан қажетті қауіпсіздік шарасын тоқтата тұрмайды. Өзге шектеулер апелляцияны қарайтын тұлғаның шешімімен қайта қарау кезеңіне тоқтатыла тұруы мүмкін.

6.7. Қарау нәтижесіне жеке немесе мүліктік мүдделілігі бар Оператор қызметкері өздігінен бас тартуын мәлімдеуге міндетті.

Редакциялар мұрағаты. Қолданыстағы редакция — 01.10.2026 жылғы 1.0, 01.10.2026 бастап күшіне енеді. Алдыңғы редакциялар жоқ.