D-3

Правила площадки Dalaway

Приложение № 2 к Договору присоединения к цифровой платформе Dalaway

Редакция	Дата публикации	Вступает в силу
1.0	**01.10.2026**	**01.10.2026**
Оператор	Язык оригинала	Адрес публикации
ТОО «SteppeGate», БИН 260140019690, Республика Казахстан	**русский**	**https://dalaway.kz/legal/rules**

1. Назначение и сфера действия

1.1. Настоящие Правила устанавливают нормы поведения Участников на Платформе, меры при их нарушении и порядок рассмотрения обращений и обжалования решений Оператора.

1.2. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора и принимаются Участником в его составе, а каждым Пользователем — лично в порядке Правил использования.

1.3. Решения по настоящим Правилам принимает уполномоченный работник Оператора.

1.4. Действия Пользователя, совершённые в корпоративной учётной записи в пределах предоставленных ему прав, рассматриваются для целей Платформы как действия соответствующего Участника.

1.5. Меры Оператора действуют только в пределах Платформы и не разрешают гражданско-правовой спор между Участниками по существу их Договора сторон.

1.6. Автоматические средства могут формировать предупреждения, напоминания и признаки для проверки. Установление нарушения и применение договорного ограничения торговой функциональности осуществляются работником Оператора, кроме временных технических мер информационной безопасности.

2. Нормы поведения

R1. Достоверность сведений

№	Норма
R1.1	Сведения об Участнике, включая наименование, регистрационный номер, адрес и сведения о руководителе, достоверны и поддерживаются в актуальном состоянии
R1.2	Показатели качества товара, указанные в Лоте, соответствуют имеющимся документам. Данные лабораторных исследований и паспортов качества не искажаются
R1.3	Объём и цена, указанные в Лоте и Запросе, отражают реальное намерение Участника. Публикация Лотов и Запросов, не обеспеченных товаром или намерением, запрещена
R1.4	Лицензии, разрешения, страховые полисы, аккредитации и иные документы профиля действительны на момент их использования
R1.5	В публичных полях карточки Участника размещаются корпоративные сведения и корпоративные контакты. Размещение персональных данных конкретных физических лиц без их согласия запрещено

R2. Поведение в Сделке

№	Норма
R2.1	После Согласования коммерческих условий стороны приступают к оформлению Договора сторон и поддерживают актуальный статус Сделки в сроки, установленные разделом 5
R2.2	Сторона, получившая внесённые контрагентом реквизиты Договора сторон, подтверждает их либо заявляет мотивированное возражение в установленный срок
R2.3	Стороны отвечают на запросы контрагента и Оператора по активной Сделке
R2.4	Покупатель подтверждает Завершение Сделки либо заявляет мотивированное возражение. Необоснованное систематическое уклонение от ответа может рассматриваться как нарушение
R2.5	Отмена Сделки заявляется с указанием причины. Причина указывается добросовестно
R2.6	Согласованные коммерческие условия не изменяются в обход порядка, установленного пунктами 10.3–10.3-3 Договора

R3. Отражение сделок и запрет уклонения

№	Норма
R3.1	Участники вправе оформлять и исполнять Договор сторон вне Платформы, но обязаны отразить его номер и дату в соответствующей Сделке. Не допускаются действия, направленные на сокрытие наступления Расчётного события либо уменьшение Расчётной стоимости сделки
R3.2	Запрещается передавать и получать контактные данные до Согласования коммерческих условий — в Лотах, Запросах, полях Предложений и переписке до Согласования коммерческих условий, в том числе в завуалированной форме и по частям, а равно предлагать переход во внешний канал связи
R3.3	Запрещается занижать объём или цену, отражаемые на Платформе, относительно фактически согласованных
R3.4	Запрещается оформлять фактически ту же сделку на аффилированное либо иным образом связанное лицо с целью исключить или уменьшить Плату
R3.5	Запрещается не отражать заключённый Договор сторон в соответствующей Сделке

R4. Расчёты с Оператором

№	Норма
R4.1	Плата уплачивается в размере и сроки, установленные Тарифами
R4.2	Просрочка оплаты может повлечь ограничение публикации новых Лотов и Запросов и нового Согласования коммерческих условий до погашения задолженности после подтверждения факта и размера задолженности уполномоченным работником Оператора
R4.3	Заявление о перерасчёте подаётся добросовестно, с приложением подтверждающих документов
R4.4	Обязательства перед Исполнителями по договорам об оказании услуг исполняются в сроки, установленные такими договорами

R5. Деловая этика

№	Норма
R5.1	Коммуникация корректна. Запрещаются оскорбления, угрозы и дискриминация в переписке и обращениях
R5.2	Сведения о контрагенте, раскрытые после Согласования коммерческих условий, не публикуются и не передаются третьим лицам вне целей исполнения соответствующей Сделки
R5.3	Запрещается подача заведомо необоснованной жалобы либо использование обращений как средства давления на контрагента
R5.4	Запрещаются действия, направленные на искажение показателей деловой репутации, в том числе фиктивные Сделки и сговор о взаимных оценках
R5.5	Запрещаются несанкционированный сбор и массовое извлечение данных Платформы, обход технических ограничений и вмешательство в работу Платформы

R6. Обязанности Исполнителей услуг

№	Норма
R6.1	Исполнитель обладает необходимыми для оказания услуг лицензиями, разрешениями, ресурсами и персоналом и поддерживает подтверждающие документы в актуальном состоянии
R6.2	Заявленные сроки оказания услуг соблюдаются; о невозможности их соблюдения заказчик уведомляется без неоправданной задержки
R6.3	Документы, формируемые Исполнителем по результатам оказания услуг, включая паспорта качества, акты, декларации и весовые документы, содержат достоверные сведения и предоставляются в срок
R6.4	Исполнитель действует в интересах заказчика и не использует полученные при оказании услуг сведения в иных целях

3. Меры и расчётные последствия

3.1. В зависимости от характера, повторности и последствий нарушения Оператор вправе применить:

1. предупреждение с указанием нарушенной нормы;
2. удаление или снятие с публикации конкретного материала, если нарушение связано с его содержанием, за исключением случаев, указанных в пункте 3.1-1;
3. требование актуализировать сведения или пройти повторную проверку;
4. временное ограничение отдельных функций либо корпоративной учётной записи;
5. прекращение доступа в порядке раздела 23 Договора.

3.1-1. Снятие Лота или Запроса с публикации по основанию, связанному с его содержанием (контактные данные в тексте, недостоверные сведения, запрещённый товар, иное несоответствие Правилам площадки), мерой не является. Участник получает уведомление с основанием и вправе исправить публикацию и разместить её повторно. При повторяющихся нарушениях Оператор вправе применить меры настоящего раздела.

3.2. Решение о применении меры содержит ссылку на нарушенную норму, описание установленного события, применяемую меру, срок её действия либо условие её снятия и порядок обжалования. Решение доводится до Участника.

3.2-1. При применении меры по возможности сохраняется доступ Участника к действующим Сделкам, расчётным документам и обращениям.

3.3. Возникновение и расчёт Платы по Связанной сделке не являются дисциплинарной мерой или штрафом. Если в порядке раздела 16 Договора установлено Расчётное событие, Плата определяется по Договору и Тарифам независимо от того, применяется ли одновременно какая-либо мера по настоящему разделу.

3.4. При просроченной задолженности по Плате уполномоченный работник Оператора вправе ограничить публикацию новых Лотов и Запросов и направление Предложений в порядке Тарифов. На время ограничения действующие публикации Участника снимаются.

3.5. Оператор не обязан раскрывать пороговые значения технических индикаторов и алгоритмы выявления признаков нарушения, если это облегчает их обход. При этом Участнику сообщаются фактическое основание принятого в отношении него решения и нарушенная норма.

---

4. Обращения и жалобы

4.1. Участник вправе подать жалобу на предполагаемое нарушение Правил другим Участником через личный кабинет с привязкой к Сделке, Лоту, сообщению либо иному объекту, а также по адресу hello@dalaway.kz.

4.2. Сторонам предоставляется возможность представить пояснения и документы. Непредставление пояснений не является признанием нарушения и не препятствует принятию решения по имеющимся материалам.

4.3. По результатам рассмотрения Оператор вправе установить нарушение и применить меру; не установить нарушение; запросить дополнительные сведения.

4.4. Споры между Участниками по качеству, объёму, срокам, оплате и иным условиям Договора сторон по существу Оператором не разрешаются. Оператор вправе установить только обстоятельства, необходимые для применения Договора и настоящих Правил.

---

5. Сроки

5.1. Настоящим разделом устанавливаются следующие сроки:

Событие	Срок
Подтверждение реквизитов Договора сторон второй стороной	5 рабочих дней
Подтверждение отмены Сделки второй стороной	5 рабочих дней
Возражение по Расчёту Платы	5 рабочих дней, если Тарифами не установлен иной срок
Рассмотрение возражения по Расчёту Платы	10 рабочих дней
Возражение по Акту выполненных работ (оказанных услуг)	5 рабочих дней
Оплата счёта	10 рабочих дней с даты счёта
Заявление о перерасчёте Платы	30 календарных дней с Завершения
Рассмотрение заявления о перерасчёте	15 рабочих дней после получения полного комплекта документов
Пояснения по признакам Связанной сделки	не менее 5 рабочих дней
Возражения на требование по Связанной сделке	15 рабочих дней
Контрольный период Связанной сделки	в порядке пункта 16.2-1 Договора
Рассмотрение возражения против автоматизированной обработки персональных данных	3 рабочих дня
Рассмотрение иного возражения против решения Оператора и достоверности исходных данных	5 рабочих дней
Выгрузка материалов Сделки	10 рабочих дней, однократное продление до 10 рабочих дней
Уведомление второй стороны о предоставлении выгрузки	3 рабочих дня
Взятие жалобы в работу	2 рабочих дня
Решение по жалобе	5 рабочих дней
Решение по жалобе, требующей дополнительных документов	до 10 рабочих дней

Событие	Срок
Подача апелляции	10 календарных дней
Рассмотрение апелляции	10 рабочих дней
Ответ на претензию	15 рабочих дней

5.2. Сроки исчисляются с момента получения соответствующего уведомления в порядке Договора.

---

6. Порядок принятия решений и обжалование

6.1. Рассмотрение начинается по обращению Участника либо по инициативе Оператора при выявлении признаков нарушения.

6.2. Для рассмотрения используются данные, законно имеющиеся на Платформе: сведения профиля и проверки, Сделки, переписка в пределах полученных согласий, статусы, документы, журнал событий, Торговые операции и пояснения сторон.

6.3. Решение принимается со ссылкой на конкретную норму и доводится до затронутого Участника.

6.4. Участник вправе обжаловать решение письмом на hello@dalaway.kz в течение десяти календарных дней с даты его получения. Апелляция рассматривается в течение десяти рабочих дней лицом, не принимавшим обжалуемого решения и не имеющим личной заинтересованности в результате рассмотрения. Оператор обеспечивает проверку, независимую от первоначального решения.

6.5. Решение по апелляции окончательно в пределах Платформы и не ограничивает право Участника использовать предусмотренные законом способы защиты.

6.6. Подача апелляции не приостанавливает технически необходимую меру безопасности. Иные ограничения могут быть приостановлены на время пересмотра решением лица, рассматривающего апелляцию.

6.7. Работник Оператора, имеющий личную или имущественную заинтересованность в результате рассмотрения, обязан заявить самоотвод.

Архив редакций. Действующая редакция — 1.0 от 01.10.2026, вступает в силу 01.10.2026. Предыдущих редакций нет.