

УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Условия устанавливают права и обязанности ТОО «ЕМЕХ» (далее – Исполнитель) и физического лица (далее – Заказчик), возникающие при оказании Исполнителем услуг по организации перевозки отправлений по территории Республики Казахстан (РК) и(или) за ее пределами, а также дополнительных услуг, связанных с данной деятельностью, Заказчику.
- 1.2. Настоящие Условия соответствуют требованиям действующего законодательства РК и являются публичной офертой в соответствии со статьей 395 Гражданского кодекса РК.
- 1.3. Настоящие Условия вступают в силу с момента передачи Отправления Исполнителю на перевозку Заказчиком. Факт передачи Отправления Исполнителю означает, что Заказчик ознакомлен и согласен с настоящими Условиями, и обязуется выполнять их независимо от наличия или отсутствия в Накладной подписи Заказчика.
- 1.4. Настоящие Условия доступны для ознакомления на официальном сайте Исполнителя www.emex.kz (далее — Сайт).
- 1.5. Исполнитель вправе привлекать третьи лица для выполнения своих обязательств.
- 1.6. Исполнитель определяет порядок, маршрут, способы, а также иные условия доставки отправления.
- 1.7. Исполнитель не несет ответственность за обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), за какой-либо ущерб и убытки, вызванные не зависящими от Исполнителя обстоятельствами.
- 1.8. Исполнитель не несет ответственность за косвенные убытки или особые виды ущерба, в частности, упущенную выгоду, утрату дохода, прибыли, деловой репутации, возникшие в результате утраты, повреждения, несвоевременной доставки, доставки по неправильному адресу или недоставки отправления.

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. Исполнитель – Товарищество с ограниченной ответственностью «ЕМЕХ», его представители и сотрудники.
- 2.2. Заказчик (Отправитель) – физическое лицо, которому Исполнитель оказывает Основную и(или) Дополнительную услуги, руководствуясь положениями настоящих Условий.
- 2.3. Получатель – физическое или юридическое лицо, которому Исполнитель доставляет Отправление Заказчика.
- 2.4. Адрес – подъезд многоквартирного жилого здания, двери частного дома или офиса, ворота склада и иные объекты, находящиеся по адресу, указанному в Накладной.
- 2.5. Отправление – любое вложение (груз) документарного и не документарного характера, не нарушающее положений раздела 6 настоящих Условий и не запрещенное действующим законодательством РК (на основании информации, которую Заказчик указывает в Накладной), принятое Исполнителем для предоставления услуг по организации перевозки отправлений.
- 2.6. Накладная – основной сопроводительный документ на перевозку каждого Отдельного отправления. Накладная является контрактом на перевозку между Исполнителем и Заказчиком. Правила заполнения Накладной указаны в разделе 8.
- 2.7. Основная услуга – организация перевозки Отправлений по территории Республики Казахстан и(или) за пределами.
- 2.8. Дополнительная услуга – услуга, предоставляемая Исполнителем Заказчику вместе с Основной услугой за дополнительную плату или безвозмездно в соответствии с актуальными тарифами Исполнителя. Перечень и тарифы Дополнительных услуг размещены на Сайте.
- 2.9. Постабат – автоматизированный почтовый терминал самообслуживания, предназначенный для выдачи Отправления Получателю без непосредственного участия Исполнителя.

3. ОСНОВНАЯ УСЛУГА

- 3.1. Основная услуга – организация перевозки Отправлений по территории Республики Казахстан, а так же экспортно-импортные операции.
- 3.2. Виды основной услуги:
 - **Local Standart** (доставка посылок и грузов в пределах административной области согласно установленным срокам доставки).
 - **Domestic Express** (доставка посылок и грузов в ускоренном режиме в рамках одной

страны).

- **Domestic Standart** (доставка посылок и грузов в пределах одной страны, согласно установленным срокам доставки).
- **International Express** (доставка посылок и грузов по Миру в ускоренном режиме).
- **International Standard** (доставка посылок и грузов в течение 5 дней с РК в Киргизию, Узбекистан).
- **Fulfillment** (комплекс логистических услуг для бизнеса в сфере дистанционной торговли).
- **Global Forwarding** (транспортно-экспедиторские услуги, в т.ч. мультимодальные перевозки).

3.3. Каналы доставки в Казахстане:

- Обслуживание в отделении/ПВЗ
- Адресное обслуживание
- Селф-сервис (почтоматы, онлайн-сервисы)

3.4. Доставка отправлений осуществляется в соответствии со сроками и по тарифам, которые указаны на Сайте в день оформления Отправления.

3.5. Исполнитель оставляет за собой право изменить место выдачи Отправления в случае закрытия или переезда почтомата, предварительно проинформировав Заказчика.

4. ТИПЫ ОТПРАВЛЕНИЙ

4.1. Отправления, принимаемые Исполнителем на доставку, делятся на следующие типы и подтипы:

- «**Документы**» - такие Отправления, как бумаги, открытки, письма весом не более чем 1 кг и следующих размеров: длиной - не более 35 см, шириной - не более 25 см и высотой - не более 2 см.
- «**Посылка**» - Отправление весом не более 30 кг и максимальной длиной одной из сторон не более 150 см.
- «**Грузы**» - Отправление весом более 30 кг до 1000 кг (включительно) на одно место, длиной - не более 300 см, шириной - не более 170 см и высотой - не более 170 см.
- «**Шины-диски**» - специальный подтип груза, к которому относятся легковые и грузовые шины и диски. Объемный вес легковых шин и дисков не должен превышать 45 кг на одно место, а объемный вес грузовых - 105 кг на одно место.
- «**Паллета**» - специальный подтип груза, который размещен и зафиксирован на поддоне транспортировочных ремнями, лентами крепления или обтянутый стрейч-пленкой, высотой не более 170 см и фактическим весом не более 1000 кг (в отдельных случаях, высотой не более 220 см и фактической весом не более 1100 кг). Стоимость перевозки перечисленных типов Отправлений определяется тарифами на доставку документов, посылок, грузов, шин дисков и паллет, которые размещены на Сайте.

5. ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ ОТПРАВЛЕНИЙ

5.1. Заказчик полностью отвечает за правильную подготовку и упаковку Отправления. Упаковка должна соответствовать характеру вложения и должна быть надлежащей и качественной согласно приложению 1 к настоящим Условиям и обеспечивать целостность Отправления во время его транспортировки. Экспедитор не отвечает за повреждение или утрату вложения, вызванные его неправильной упаковкой.

5.2. Экспедитор вправе отказать в приеме Отправления без надлежащей упаковки по усмотрению Экспедитора.

6. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖИМОМУ ОТПРАВЛЕНИЙ

6.1. Исполнитель не принимает Отправления со следующим содержимым:

- 1) Деньги, иностранная валюта, ценные бумаги.
- 2) Огнестрельное, пневматическое, холодное оружие, компоненты и боеприпасы к нему; предметы имитирующие вышеперечисленное; предметы для нападения и обороны (кастеты, стилеты, баллончики с жидкостью паралитического действия, порох и т. п.).

- 3) Асбест; огнеопасные, легковоспламеняющихся и взрывные вещества радиоактивные вещества и другие Отправления с соответствующей маркировкой, с классом опасности выше 3-го.
 - 4) Баллоны с жидкостью и газом (кроме пустых баллонов без вентиля).
 - 5) Аккумуляторы для автомобилей, мото- и с/х техники (за исключением пустых); люминесцентные лампы.
 - 6) Животные и их останки/остатки, необработанные меха; растения (кроме саженцев хвойных деревьев с твердым стволом), насекомые, прах человека.
 - 7) Продукты питания, за исключением консервированных и(или) в вакуумной упаковке, чей срок годности превышает 30 (тридцать) суток, а на упаковке не указаны требования к температурному режиму.
 - 8) Отправления, требующие специального температурного режима перевозки.
 - 9) Лекарственные средства и мед. препараты, содержащие этиловый спирт, высокооктановые кислородные примеси (бензин), в том числе перекись водорода.
 - 10) Наркотические вещества, включенные в Список наркотических средств, психотропных веществ и прекурсоров, подлежащих контролю в соответствии с законодательством РК.
 - 11) Отправления, издающие запах и(или) создающие угрозу загрязнения и порчи других Отправлений и/или здоровью людей и/или животных: готовые продукты питания; загрязненные запчасти; предметы в смазке и прочих едких веществах; окислители и органические кислоты; бактерии и живые вирусы, ядовитые вещества, радиоактивные материалы и т.п.
 - 12) Другие предметы, не входящие ни в одну из вышеперечисленных категорий, разрешенные к использованию, но запрещенные к перевозке и/или хранению действующими законодательными актами РК.
 - 13) Товары/ТМЦ, запрещенные к ввозу в страну назначения (доставки) местным законодательством / находящиеся под санкциями страны назначения.
- 6.2. Исполнитель не несет ответственность за доставку вышеуказанных грузов, если они приняты Исполнителем к перевозке ошибочно.
- 6.3. Заказчик, передавший Исполнителю запрещенное к перевозке Отправление, в результате чего Исполнитель понес убытки, должен полностью компенсировать Исполнителю все документально подтвержденные убытки.

7. РАСЧЕТ ВЕСА И СТОИМОСТИ ОТПРАВЛЕНИЙ

- 7.1. Стоимость перевозки Отправлений рассчитывается по наибольшему из этих значений.
- а) Фактический вес.** Определяется путем взвешивания Отправления на весах.
 - б) Объемный вес.** Определяется измерением габаритов отправки по формуле:
$$\text{Объемный вес [кг]} = \text{Длина [см]} \times \text{Ширина [см]} \times \text{Высота [см]} / 5000 \text{ или } \text{Объемный вес [кг]} = \text{Объем [м}^3\text{]} \times 200$$
- 7.2. Объемный вес Отправления, которое имеет неправильную геометрическую форму (выступающие части), рассчитывается по крайним точкам выступающих частей / габаритов.
- 7.3. Вес Отправления определяется после его упаковки. Исключением являются Отправления, для которых Заказчик заказал у Исполнителя тип упаковки «Обрешетка». Объемный вес такого Отправления определяется по крайним точкам содержимого внутри обрешетки. Габариты Отправления в обрешетке от Заказчика определяются по крайним точкам каркаса обрешетки.

8. ОБЪЯВЛЕННАЯ СТОИМОСТЬ ОТПРАВЛЕНИЙ

- 8.1. Объявленная стоимость Отправления - стоимость Отправлений, заявленная Заказчиком/Отправителем в Экспресс-накладной.
- 8.2. Объявленная стоимость должна равняться реальной (рыночной) стоимости Отправления. Если объявленная стоимость Отправления превышает 400 000 (четыреста тысяч) тенге, то Экспедитор имеет право попросить у Заказчика/Отправителя документы (товарный чек, расходную накладную и т. п.), которые подтверждают стоимость отправки.
- 8.3. Ограничения касательно объявленной стоимости:
- Отправления с типом «Документы» должны иметь оценочную стоимость не более 5 000 (пять тысяч) тенге;
 - Отправление весом до 1 кг (включительно) - до 400 000 (четыреста тысяч) тенге;

- Отправление весом до 100 кг (включительно) – до 1 600 000 (один миллион шестьсот тысяч) тенге;
- Отправление весом до 500 кг (включительно) и оценочной стоимостью свыше 1 600 000 (один миллион шестьсот тысяч) тенге принимаются после предоставления подтверждающих документов.

9. НЕОБХОДИМАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

9.1. Необходимая информация для оказания услуг:

- 1) Тип основной услуги:
 - «Адрес-Адрес»;
 - «Адрес-Почтомат»;
- 2) Информация об Отправителе (Заказчике):
 - для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей – наименование, БИН, ФИО, адрес и номер мобильного телефона контактного лица;
 - для физических лиц - ФИО, адрес и номер мобильного телефона.
- 3) Город доставки Отправления.
- 4) Информация о Получателе:
 - для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей – наименование, БИН, ФИО, адрес/номер почтомата и номер мобильного телефона контактного лица;
 - для физических лиц - ФИО, адрес/номер почтомата номер мобильного телефона.
- 5) Информация об отправке:
 - количество мест;
 - фактический и объемный вес;
 - объявленная стоимость;
 - описание содержимого.
- 6) Плательщик услуг.
- 7) Форма расчета.
- 8) Дополнительные услуги.
- 9) Другая информация, которая может повлиять на качество, сроки и стоимость оказания услуг.

9.2. Заказчик несет ответственность за правильность заполнения Накладной, подтверждая заполненную информацию своей подписью.

9.3. Для изменения данных в Накладной Заказчику необходимо связаться с Исполнителем посредством телефонного звонка на номер +7 (727) 356 38 00, письма на электронную почту info@emexnet.com или в письменной форме, и подать заявление на изменение данных в накладной. Изменение данных накладной возможно только при условии предоставления номера данной накладной и одного из документов, удостоверяющих личность Заказчика.

10. УСЛОВИЯ ЗАБОРА ОТПРАВЛЕНИЙ У ОТПРАВИТЕЛЯ

10.1. Заявка на забор Отправления может быть оформлена:

- посредством онлайн-сервиса на Сайте;
- в Личном Кабинете клиента;
- через API интеграцию;
- через телефонный звонок в контакт-центр на номер +7 (727) 356 38 00 или письмо на электронную почту info@emexnet.com;
- через аккаунт-менеджера.

10.2. Забор Отправления осуществляется Исполнителем при условии, что плательщиком услуг является Заказчик либо Получатель.

10.3. Для забора Отправления весом более 30 кг Исполнитель имеет право добираться до адреса Заказчика на автомобиле. Загрузку такого Отправления Заказчик осуществляет в кузов автомобиля Исполнителя самостоятельно либо заказывает Дополнительную услугу «Услуги грузчика».

10.4. Если забор Отправления согласован с Исполнителем в один из временных интервалов, Заказчик обеспечивает надлежащую упаковку Отправления до момента забора. Заказчик при этом должен находиться по адресу забора в течение указанного временного интервала забора.

- 10.5. Заказчик передает представителю Исполнителя надлежащим образом упакованное и промаркированное Отправление в течение рабочего дня (или в соответствующий интервал времени, на который заказан забор) либо по специальному графику в выходные и праздничные дни. Информация о графике работы размещена на Сайте.
- 10.6. Исполнитель имеет право осуществить досмотр и проверку Отправления при возникновении подозрений, что отправляемый Заказчиком груз относится к категории запрещенных, не имеет маркировку, любую идентификацию, едкий запах и т.д. Заказчик в свою очередь предоставляет Исполнителю возможность досмотра Отправления. В случае отказа, Исполнитель имеет право не оформлять отправку и организовывать перевозку Отправления.
- 10.7. Исполнитель предоставляет Заказчику счет-фактуру и акт выполненных работ/оказанных услуг в электронном виде посредством системы электронного документооборота с наложением электронных цифровых подписей.
- 10.8. Время забора Отправления Исполнителем не должно превышать 15 (пятнадцать) минут.
- 10.9. Исполнитель вправе определять порядок, маршрут, способы, а также иные условия доставки Отправления, в т.ч. привлекать третьи лица для выполнения своих обязательств по оказанию услуг.
- 10.10. Исполнитель не несет ответственность за ущерб и убытки Заказчика, вызванные обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор) / возникшие по независящими от Исполнителя причинам.
- 10.11. Исполнитель не несет ответственности за косвенные убытки или особые виды ущерба, в частности, упущенную выгоду, утрату дохода, прибыли, деловой репутации, возникшие в результате утраты, повреждения (за исключением обязательств по Дополнительной услуге «Объявленная стоимость»), несвоевременной доставки, доставки по неправильному адресу или недоставки отправления.

11. УСЛОВИЯ ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ НА АДРЕС ПОЛУЧАТЕЛЯ

- 11.1. Получатель (или его представитель) готов получить Отправление по адресу доставки в течение рабочего дня (или в соответствующий интервал времени, на который заказана доставка) и по специальному графику в выходные и праздничные дни. График работы размещен на Сайте.
- 11.2. Правильный адрес и актуальный номер мобильного телефона Получателя (указаны Заказчиком). Исполнитель обеспечивает доставку «до двери» Отправления весом до 30 кг на 1 (одно) место и общим весом не более 100 кг по накладной. В остальных случаях Заказчик осуществляет выгрузку отправления самостоятельно или заказывает сервис «Услуги грузчика». Данный сервис доступен, если: место для беспрепятственной парковки автомобиля Исполнителя расположено не более, чем в 30 метрах от входа в здание, где расположен адрес доставки Отправления. Услуга доступна Заказчику при оформлении Отправления.
- 11.3. Выдача Отправления на условиях п. 11.5 осуществляется после сообщения представителю Исполнителя SMS-подтверждения, отправленного на контактный номер телефона Получателя, или предоставления одного из документов, удостоверяющих личность Получателя, указанного в накладной:
 - a) удостоверение личности гражданина Республики Казахстан;
 - b) паспорт гражданина Республики Казахстан;
 - c) паспорт иностранного гражданина, в котором сведения о личности указаны кириллицей и / или латиницей. Паспорт с иным алфавитом должен сопровождаться апостилем (официальный перевод паспорта на государственном и/или русском языках).
 - d) водительское удостоверение;
- 11.4. Максимальное время ожидания курьера по адресу получателя — 15 (пятнадцать) минут.
- 11.5. Возможность переноса даты доставки Отправления на адрес по одной Накладной ограничена сроком до 5 (пяти) рабочих дней. Отправление будет перемещено на центральный склад хранения Исполнителя в случае, если Получатель недоступен для выдачи Отправления в течение данного срока.
- 11.6. Исполнитель оставляет за собой право изменить место выдачи Отправления в случае закрытия или переезда постамата, предварительно проинформировав Заказчика.
- 11.7. Получатель может осуществить осмотр Отправления, вскрыть упаковку и проверить его содержимое. На осмотр одного Отправления Получателю отводится не более 5 (пяти) минут, пока Исполнитель находится на адресе. При осмотре Отправления Получателю запрещается:

- 1) подключать приборы, носители информации или механизмы, которые не являются частью Отправления за исключением: SIM-карт; наушников; USB-хранилищ/флеш-накопителей, в т.ч. с целью проверки дефектов матрицы телевизора.
 - 2) использовать расходные материалы, которые есть в Отправлении (например, распылять тестовые флаконы парфюмерии).
 - 3) подключать к содержимому и/или использовать с содержимым Отправления личные вещи и средства считывания и/или копирования информации, в том числе ее носители (запрещено подключать, считывать, копировать).
 - 4) заливать горюче-смазочные материалы или другие жидкости в Отправление, даже если это предусмотрено эксплуатацией содержимого Отправления или позволяет его упаковка.
 - 5) устанавливать пароли на электроприборы, которые предусматривают такую функцию (телефоны, планшеты, компьютеры, ноутбуки, прочие устройства с такой функцией).
 - 6) срывать с упаковки и Отправлений заводские, рекламные и информационные наклейки (за исключением наклеек, размещенных на упаковке компьютерной, электронной и оптической продукции в местах ее открывания).
 - 7) открывать Отправления в упаковках, которые имеют следующие методы контроля первого вскрытия (разрешается проводить только внешний осмотр на отсутствие повреждений):
 - пломбы-индикаторы (прошивка нитками на мешках; металлические или бумажные пломбы на банках, перфорации на горловине крышек на емкостях с жидкостью и т. п.);
 - термоусадочная пленка (разновидность упаковочных пленок, особенностью которых является способность сокращаться под воздействием температуры и принимать форму упаковочного изделия). Исключение — компьютерная, электронная, оптическая продукция и аксессуары, которые входят в их содержимое, в термоусадочной пленке.
 - блистерная упаковка (контейнер или футляр, штампуются, повторяя форму и размеры предмета, расположенного внутри, или создает емкость, необходимую для размещения товара, который изготавливается из термостойкого пластика и может иметь жесткую полиграфическую, металлическую или пластиковую подложку);
 - ламинировано-полиэтиленовая упаковка (упаковка, в которой два и более слоев пленки объединены в один под действием высоких температур, нанесенного клея или растворителя).
 - 8) разбирать Отправление, за исключением случаев, когда содержимым Отправления является устройство, предусматривающее установку SIM-карты или элементов питания без использования инструмента, входящего в комплект устройства.
- 11.8. В случае адресной доставки также запрещается подключать портативную, бытовую технику к электросети (разрешается проводить осмотр на отсутствие внешних дефектов и механических повреждений Отправления).
- 11.9. В случае нарушения вышеуказанных условий осмотра Отправления, оно не подлежит возврату.

12. НАДЛЕЖАЩАЯ УПАКОВКА

- 12.1. Для обеспечения целостности отправления при перевозке необходимо правильно запаковать его, воспользовавшись дополнительной услугой «Упаковка» у представителя Экспедитора или самостоятельно. Используя собственную упаковку, Заказчику/Отправителю обязательно необходимо соблюдать следующие правила:
- использовать коробки только с плотного гофрированного картона;
 - на коробке не должно быть выпуклых поверхностей, вмятин, разрывов, щелей;
 - если содержимое коробки не зафиксировано внутри, обязательно применяется наполнитель;
 - на поверхности коробки не должно быть влажных или жирных пятен;
 - упаковка из обычного картона (не гофрированного) не является пригодной для упаковки;
 - хрупкие Отправления обязательно со смягчающим материалом.
- 12.2. Упаковка должна обеспечивать защиту от повреждений не только собственного содержания, но и содержания соседних Отправлений, с которыми будет контактировать упакованное Отправление.

13. ОНЛАЙН-СЕРВИСЫ

- 13.1. Мобильное приложение Клиента — программное обеспечение Исполнителя для мобильных устройств с операционной системой Android и iOS. Мобильное приложение предназначено для доступа Заказчика и/или Получателя к информации перевозке Отправлений, заказу Основной и Дополнительных услуг, и прочим сервисам Исполнителя. Использование Мобильного приложения означает согласие Заказчика с Политикой конфиденциальности, размещенной на Сайте.
- 13.2. «Отследить Отправление» — онлайн-сервис на Сайте и в Мобильном приложении, позволяющий Заказчику и(или) Получателю отследить по номеру Накладной местонахождение Отправления.
- 13.3. «Вызов курьера» – онлайн-сервис на Сайте и в Мобильном приложении, позволяющий сделать заявку на забор Отправления в режиме онлайн (через интернет). п. 10.1
- 13.4. «Расчет доставки» – онлайн-сервис на Сайте и в Мобильном приложении, позволяющий рассчитать стоимость доставки Отправления.

14. РАЗРЕШЕНИЕ НЕСТАНДАРТНЫХ СИТУАЦИЙ

- 14.1. При перевозке Отправлений возможно возникновение различных нестандартных ситуаций. Все нестандартные ситуации описываются в претензии, для составления которой Заказчик может:
 - 1) позвонить в контакт-центр Исполнителя по телефону +7 (727) 3563 800;
 - 2) отправить обращение в электронном письме на email-адрес info@emexnet.com;
 - 3) оформить рекламаци. Через аккаунт-менеджера (для бизнес клиентов).
- 14.2. В случае выявления повреждения, утраты или недостачи Отправления на момент доставки Получатель составляет акт по дефектам Отправления (дефектовочный акт) в присутствии Исполнителя и передает ему данный документ.
- 14.3. Дефектовочные акты, составленные без участия представителя Исполнителя после подписания накладной, считаются односторонними и претензии по ним удовлетворению не подлежат.
- 14.4. В процессе обработки претензии представители Исполнителя могут запрашивать у Заказчика и/или Получателя дополнительные документы и информацию, подтверждающие факт нарушения (копия накладной документы, которые подтверждают фактическую стоимость Отправления, фотографии подтверждающие повреждения и дефекты упаковки, расчет убытков и др.).
- 14.5. Претензии рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Исполнителем.
- 14.6. Претензии с целью возмещения ущерба в связи с нарушениями, повреждениями и утратами принимаются Исполнителем в письменной форме, не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты приема Отправления.
- 14.7. Исполнитель принимает и рассматривает не более одной претензии в отношении одного Отправления. При этом урегулирование претензии является полным и окончательным урегулированием всех требований о возмещении ущерба и убытков в отношении Отправления, повлекшего претензию.

15. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 15.1. В случае, если Заказчик/Получатель использует при обращении к Исполнителю (в т.ч. в личном сообщении, публичном отзыве или комментарии к нему):
 - 1) нецензурную лексику, оскорбления в явном или завуалированном виде;
 - 2) информацию, порочащую честь, достоинство и деловую репутацию Исполнителя, — Исполнитель оставляет за собой право принять меры к удалению таких обращений из публичного поля, не исключая при этом:
 - 1) приостановку оказания услуг Заказчику/Получателю и доступа к сервисам Исполнителя в случае повторных обращений и ограничение возможности их размещения в дальнейшем;
 - 2) использование фактов таких обращений для защиты чести, достоинства и деловой репутации и возмещения ущерба Исполнителя, его сотрудников и иных лиц, руководствуясь соответствующими законодательными актами РК.