

Пользовательское соглашение

Текст данного Пользовательского соглашения является публичной офертой в соответствии с пунктом 5 статьи 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан. Акцептом оферты является регистрация лица в Приложении Porte. Совершая действия по акцепту настоящего публичного договора – оферты, лицо подтверждает свою правоспособность и дееспособность, а также свое законное право вступать в договорные отношения с Porte и Партнерами. Если лицо не согласно с Пользовательским соглашением, оно обязано не пользоваться приложением Porte.

Условия Пользовательского соглашения применяются к любому использованию приложения Porte и к договорам купли-продажи, оказания услуг, заключаемым в соответствии с настоящим документом.

1. Термины и определения

«**Porte**» - Частная компания Porte Ltd., зарегистрированная в соответствии с правилами Международного финансового центра «Астана», БИН 230740900346.

«**Договор**» - договор о приобретении товаров или услуг Партнера, сделанных по Заказу, заключаемый между Партнером и Пользователем.

«**Заказ**» - заказ на приобретение товаров, услуг Партнера, размещенный Пользователем через Приложение Porte.

«**Партнер**» - юридическое или физическое лицо, осуществляющее свою деятельность через гостиницу, ресторан при гостинице или другого субподрядчика, который подписал партнерское соглашение с Porte и предлагает свои товары и/или услуги через Приложение Porte.

«**Пользователь**» - лицо, использующее Приложение Porte.

«**Приложение Porte**» - мобильное приложение Porte, доступ к которому Porte предоставляет в целях открытия дверей в гостиничные номера Партнеров, заказа обслуживания номера, заказа товаров (продуктов питания) из ресторанов Партнеров в гостиничный номер пользователя, а также размещения и оплаты Пользователем Заказов на иные товары и/или услуги Партнеров, доступные в Приложении Porte.

2. Информация о Porte

- Наименование: Частная компания Porte Ltd.;
- Юридический адрес: Республика Казахстан, г. Астана, район Есиль, улица Достық, дом 5, почтовый индекс Z05H9M1;
- Адрес электронной почты: support@porte.tech.

Информация о Партнерах, товарах и услугах Партнеров предоставляется через Приложение Porte.

3. Описание Приложения Porte

3.1. Porte предоставляет платформу, на которой Пользователь может открывать дверь в занимаемые им гостиничные номера в гостинице Партнера, заказывать

обслуживание в номер, оплачивать услуги размещения, предоставляемые Партнером, приобретать и оплачивать иные товары или услуги у Партнеров.

У Пользователя есть ограниченное, неисключительное, отзываемое, непередаваемое и не подлежащее передаче по сублицензии право использовать и иметь доступ к Приложению Porte в той форме, которую Porte периодически предлагает Пользователям исключительно для целей, изложенных в настоящем документе.

3.2. Регистрация и вход в Приложение Porte

3.2.1. Для использования Приложения Porte Пользователь должен создать учетную запись Пользователя, следуя инструкциям по регистрации в Приложении Porte. Регистрация учетной записи требует предоставления Пользователем Porte определенных персональных данных, включая имя и фамилию Пользователя, номер телефона, данные о местонахождении. Пользователь соглашается поддерживать информацию об учетной записи точной, полной и актуальной.

3.2.2. Регистрация в Приложении Porte подтверждает согласие Пользователя с настоящим Пользовательским соглашением.

3.2.3. Для входа в Приложение Porte Пользователь выбирает гостиницу Партнера, указывает забронированный им номер и фамилию. Если в базе гостиницы во время входа Пользователя данный номер забронирован на лицо с указанной фамилией, Приложение Porte допускает вход Пользователя в Приложение Porte с привязкой к указанному гостиничному номеру.

3.2.4. После завершения срока проживания Пользователя в гостиничном номере согласно базе Партнера Приложение Porte осуществляет автоматический выход Пользователя.

3.2.5. Porte вправе менять процесс регистрации и/или входа (авторизации) Пользователя, в том числе запрашивать дополнительную информацию.

3.2.6. Совершая вход в Приложение Porte, Пользователь подтверждает свое согласие с настоящим Пользовательским соглашением.

3.2.7. Пользователь должен гарантировать, что любые учетные данные Пользователя и эквивалентная информация, необходимая для доступа к учетной записи Пользователя, являются конфиденциальными и используются безопасным образом, недоступным третьим сторонам. Пользователь может иметь только одну личную учетную запись. Если Пользователь хочет удалить свой аккаунт, ему требуется связаться с Porte.

3.2.8. Если есть подозрение, что какое-либо постороннее лицо узнало учетные данные Пользователя или имеет доступ к учетной записи Пользователя, Пользователь должен немедленно сообщить об этом Porte. Пользователь несет ответственность за любое использование Приложения Porte и любую деятельность под учетной записью Пользователя.

3.2.9. Для использования Приложения Porte Пользователь может предоставить Porte информацию о действующей платежной карте или другом способе оплаты. Porte не хранит информацию о платежной карте Пользователя, поскольку это

делает сторонний поставщик платежных услуг. Пользователь соглашается оплачивать все покупки, возникающие в результате использования Пользователем Приложения Porte.

3.3. Открытие двери

3.3.1. После входа у Пользователя появляется возможность открыть дверь в гостиничный номер, указанный Пользователем при входе в номер, через Приложение.

3.4. Обсуживание номеров

3.4.1. Пользователь может заказать в номер дополнительные товары и/или услуги (халат, полотенце, гигиенические средства), предоставляемые в гостинице Партнера, в том числе за дополнительную плату.

3.4.2. Партнер предоставляет информацию о своих товарах и услугах в Приложении Porte. Заказ товаров и услуг Партнера может осуществляться в соответствии с дополнительными условиями, указанными в Приложении Porte. Стоимость товаров и услуг определяется исходя из стоимости на дату размещения Заказа.

3.4.3. После получения Заказа Приложение Porte передает детали Заказа Партнеру. В случае если дополнительные товары и услуги Партнера предоставляются на возмездной основе, когда Заказ принимается Партнером и Porte предоставляет Пользователю подтверждение заказа от имени Партнера, Пользователь и Партнер заключают Договор. Партнер предоставляет Пользователю квитанцию. Porte не несет ответственности перед Пользователем за надлежащее выполнение Договора купли-продажи Партнером.

3.4.4. После того, как Пользователь разместит Заказ, Пользователь не может отменить или отозвать Заказ. Перед размещением Заказа на товар или услугу Пользователю следует внимательно проверить свой выбор.

3.5. Заказ из ресторанов, иных организаций питания Партнеров при гостинице

3.5.1. Партнеры предоставляют информацию о своих товарах в Приложении Porte, включая информацию о меню и ценах. Если Пользователь страдает аллергией или у Пользователя имеются другие диетические ограничения, Пользователь обязан связаться с соответствующим Партнером. Продажа и покупка товаров Партнера может осуществляться в соответствии с дополнительными условиями Партнеров, указанными в Приложении Porte. Стоимость товаров и услуг определяется исходя из стоимости на дату размещения Заказа.

3.5.2. Партнер несет ответственность за предоставление полной и достоверной информации о предоставляемых им товарах и услугах в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

3.5.3. Партнер имеет право налагать определенные ограничения на Заказ, такие как количественные ограничения и ограничения на объем Заказа. Партнер несет ответственность за информирование Пользователя о любых ограничениях, связанных с доступностью товаров или услуг. Пользователь соглашается с тем,

что в случае, если товар временно недоступен, Партнер выполнит заказ, не включив такой товар в Заказ. Пользователь не оплачивает товары, которые недоступны на момент размещения заказа.

3.5.4. После получения Заказа Приложение Porte передает детали Заказа Партнеру. Когда Заказ принимается Партнером, и Porte предоставляет Пользователю подтверждение заказа от имени Партнера, Пользователь и Партнер заключают Договор купли-продажи. Партнер предоставляет Пользователю квитанцию.

3.5.5. Партнер, выбранный Пользователем, готовит для Пользователя товары, указанные в Заказе. Porte не несет ответственности перед Пользователем за надлежащее выполнение Договора купли-продажи Партнером.

3.5.6. После того, как Пользователь разместит Заказ, Пользователь не может отменить или отозвать Заказ. Перед размещением Заказа на товар или услугу Пользователю следует внимательно проверить свой выбор. В некоторых случаях, позиция которую Пользователь заказал может отсутствовать у Партнера по различным объективным причинам. В таких случаях Партнер может созвониться с Пользователем и предложить замену позиции, которая отсутствует. Если Пользователь отказывается от замены, средства за товар при оплате картой будут возвращены Пользователю в соответствии со сроками платежной организации и банка, выпустившего платежную карту Пользователя.

3.6. Полномочия и функции Porte ограничиваются размещением в Приложении Porte условий сделки от имени Партнера, а также при оплате Пользователем товаров или услуг Партнера через Приложение получением денежных средств от Пользователя по поручению и в пользу Партнера. Права и обязанности по Договору возникают непосредственно у Пользователя и Партнера. Все претензии к предмету и условиям Договора предъявляются Партнеру. Porte не несет ответственности за исполнение Партнером Договора.

3.7. Пользователь, приобретая товары и/или услуги у Партнера посредством приложения Porte, совершает сделку с Партнером. Porte осуществляет прием денежных средств за товары и/или услуги по поручению и в пользу Партнера.

4. Оплата

4.1. Пользователь посредством Приложения Porte может производить оплату гостиничных услуг Партнера, а также оплату Заказов. Стоимость гостиничных услуг определяется на основании базы данных гостиницы. В случае несогласия со стоимостью гостиничных услуг, указанной в Приложении Porte, Пользователь обязан остановить процедуру оплаты и связаться с Партнером для разрешения вопроса.

4.2. Пользователь оплачивают покупную цену, указанную в Заказе, используя соответствующие функции оплаты Приложения Porte. Porte получает все платежи от Пользователей от имени и по поручению Партнера. После того, как Пользователь оплатит Porte цену покупки, Пользователь считается выполнившим свои платежные обязательства перед Партнером.

4.3. Для обработки платежей Porte использует стороннего поставщика платежных услуг.

4.4. Пользователь вправе потребовать от Партнера возврат уплаченных им средств за товары и/или услуги, в случаях и в сроки, предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан. При этом Porte имеет право известить Партнера о требовании возврата средств и по обеспеченному поручению Продавца (в случае наличия такового) осуществить такой возврат в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения поручения Партнера. В случае отсутствия поручения Партнера осуществить возврат денежных средств Пользователь регулирует вопрос возврата непосредственно с Партнером.

4.5. Porte имеет право начислять подарочные бонусы Пользователям, которые можно использовать (полностью или частично) в Приложении Porte без предоставления права получения компенсации в денежном выражении, а также возврата, восстановления по истечении срока сгорания, установленного Porte.

4.6. Porte вправе корректировать (списывать/начислять) подарочные бонусы на счете Пользователя в случае ошибочно начисленных подарочных бонусов при транзакции, технического сбоя ПО/автоматизированной банковской системы в которой отражается транзакция, применения ограничений к Пользователю при отмене транзакции Пользователем или Партнером товаров или услуг, при возврате товара или услуги и в иных случаях, когда по мнению Porte необходима корректировка подарочных бонусов.

5. Доставка Заказа

5.1. Заказ доставляется номер, указанный Пользователем при входе в Приложение Porte.

5.2. Доставка осуществляется по принципу «как можно скорее» в сроки, указанные в Приложении Porte. Пользователь уведомлен о том, что срок доставки является приблизительным и может быть изменен Партнером.

5.3. Пользователь должен находиться в номере в период с момента размещения Заказа и до момента получения Пользователем товаров и/или услуг. Если Пользователь будет отсутствовать в номере и не ответит на два звонка, то доставка может быть отменена Porte или Партнером, кроме того, с Пользователя могут взять полную стоимость Заказа. Пользователь должен быть доступен для приема звонков по номеру телефона, который указан Пользователем в Приложении Porte. Если на телефонный номер, указанный Пользователем, невозможно дозвониться, Партнер может отменить доставку, а с Пользователя может взиматься полная стоимость Заказа.

6. Персональные данные Пользователя

6.1. В соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных Porte вправе осуществлять сбор, обработку, хранение, использование, передачу (распространение, предоставление доступа) и уничтожение (все вместе далее по тексту - «Обработка») любой информации Пользователя, в том числе: фамилии, имени, отчества, даты и места рождения, адреса, номера телефона и любой другой информации (далее по тексту -

«Персональные данные»), относящейся прямо или косвенно к Пользователю и иными связанными с Пользователем лицами, которая становится доступна Porte в любой момент времени, в период действия договорных отношений Porte и Пользователя.

6.2. Porte обязуется обеспечивать соблюдение требований действующего законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных при Обработке Персональных данных Пользователя. Porte обязуется предпринимать правовые, технические и организационные меры, направленные на защиту Персональных данных Пользователя от неправомерных или случайных действий в отношении таких Персональных данных, в том числе доступа к ним, их уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления и распространения.

6.3. Porte и аффилированные с ним юридические лица вправе в необходимом объеме предоставлять для целей, указанных в Пользовательском соглашении, Персональные данные Пользователя своим аффилированным лицам, контрагентам, Партнерам и прочим третьим лицам, включая государственные органы, уполномоченные запрашивать Персональные данные в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

6.4. Письменное согласие Пользователя на Обработку его Персональных данных для целей, указанных в Пользовательском соглашении, считается полученным в момент регистрации и/или входа Пользователем в Приложении Porte.

6.5. Согласие на Обработку Персональных данных Пользователя в соответствии с Пользовательским соглашением действует в течение 10 (десяти) лет с даты его принятия.

6.6. Пользователь вправе в любое время, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, отозвать свое согласие на Обработку Персональных данных Пользователя посредством письменного уведомления Porte по ее юридическому адресу. Porte в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента получения такого отзыва обязана прекратить Обработку Персональных данных Пользователя и уничтожить их. По запросу Пользователя Porte предоставит письменное подтверждение об уничтожении Персональных данных Пользователя.

6.7. Porte осуществляет Обработку Персональных данных Пользователя в том числе:

- для регистрации и авторизации (входа) Пользователя в Приложении Porte;
- для выполнения своих обязательств перед Пользователем;
- для оценки и анализа работы Приложения Porte;
- для выполнения Партнерами своих обязательств по Договорам;
- для маркетинговых целей.

6.8. Porte обязуется не разглашать полученную от Пользователя информацию. Porte вправе использовать технологию «cookies». «Cookies» не содержат конфиденциальную информацию и не передаются третьим лицам. Porte получает

информацию об ip-адресе Пользователя. Данная информация не используется для установления личности Пользователя, за исключением случаев мошеннических действий Пользователя.

6.9. Пользователь дает согласие Porte на запись телефонных разговоров для повышения качества обслуживания и подтверждения устных заявлений Пользователя.

7. Права на интеллектуальную собственность

7.1. Все права на интеллектуальную собственность, относящиеся к Приложению Porte или связанные с ним, а также относящиеся к ним документы и все их части и копии, остаются в исключительном распоряжении и являются исключительной собственностью компании Porte и/или ее субподрядчиков/лицензиаров. «Права на интеллектуальную собственность» означают авторские и связанные с ними права (включая права на базы данных и каталоги, а также права на фотографии), патенты, полезные модели, права на дизайн, товарные знаки, коммерческие секреты, ноу-хау и любые другие формы зарегистрированных или незарегистрированных прав на интеллектуальную собственность.

7.2. Настоящее Пользовательское соглашение не предоставляет Пользователю никаких Прав на интеллектуальную собственность в Приложении Porte, и все права, не предоставленные в явной форме в настоящем документе, сохраняются за Porte и ее субподрядчиками/лицензиарами.

8. Дополнительные условия использования Приложения Porte

8.1. Приложение Porte доступно только лицам от 18 лет и старше.

8.2. Porte может частично или полностью изменять или удалять различные части Приложения Porte, включая функции, продукты и Партнеров, доступных в Приложении Porte.

8.3. При использовании Приложения Porte Пользователь может столкнуться с содержанием или информацией, которые могут быть неточными, неполными, задержанными, вводящими в заблуждение, незаконными, оскорбительными или вредными каким-либо другим образом. Porte обычно не просматривает содержимое, предоставляемое Партнерами. Porte не несет ответственности за содержимое или информацию третьих сторон (включая Партнеров), а также за любые убытки, возникшие в результате использования этих материалов или доверия им.

8.4. Пользователь не будет:

- использовать или пытаться использовать личную учетную запись Porte другого лица и/или получать доступ к персональным платежным данным другого лица через Приложение Porte, или использовать персональные платежные карты другого лица при использовании Приложения Porte без согласия такого другого лица;
- осуществлять обратный инжиниринг, декомпилировать, разбирать, расшифровывать или иным образом пытаться получить исходный код Приложения Porte или любой связанной с ним технологии или любой ее части;

- удалять любые уведомления об авторских правах, товарных знаках или других правах собственности, содержащиеся в Приложении Porte;
- удалять, закрывать или скрывать любую рекламу, включенную в Приложение Porte;
- использовать боты или другие автоматизированные методы для использования Приложения Porte;
- создавать учетную запись с использованием поддельной личности или личности другого человека.

9. Срок действия и расторжение Пользовательского соглашения

9.1. Пользовательское соглашение действует как обязывающее соглашение между Porte и Пользователем, пока Пользователь использует Приложение Porte, если иное прямо не предусмотрено в Пользовательском соглашении.

8.2. Пользователь может прекратить использование Приложения Porte в любое время. Porte может в любое время прекратить предоставление Приложения Porte на постоянной или временной основе.

10. Ответственность

10.1. Работа Приложения Porte может быть в любое время прервана или окончательно остановлена. Приложение Porte также может быть приостановлено временно. Porte отказывается от всех заявлений и гарантий, которые прямо не изложены в настоящем Пользовательском соглашении. Porte не делает никаких заявлений и не дает никаких гарантий относительно надежности, своевременности, качества или пригодности Приложения Porte или любых товаров или услуг, предоставляемых через Приложение Porte, или того, что Приложение Porte будет бесперебойным или безошибочным.

10.2. Партнер несет единоличную ответственность за любые дефекты в содержании и подготовке Заказа или другие недостатки в выполнении Заказа.

10.3. Porte исключает любую ответственность за потери или ущерб, которые Пользователь или любая третья сторона можете понести в связи с использованием Приложения Porte, за исключением случаев, когда они вызваны намерением или грубой небрежностью Porte, или любой другой ответственностью, которая не может быть исключена или ограничена в соответствии с применимым законом.

10.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору на время действия непреодолимой силы. Под непреодолимой силой понимаются чрезвычайные и непреодолимые обстоятельства, препятствующие исполнению своих обязательств сторонами по настоящему Договору. К ним относятся стихийные явления; воздействие ядерного взрыва, радиации; войны, военные вторжения и связанные с ними мероприятия военного характера; гражданская война, вооруженный мятеж, народные волнения всякого рода, массовые беспорядки, насильственный захват или насильственное удержание власти; эпидемии, метеоусловия, террористические действия, забастовки, изъятия, конфискации,

национализация и т.п. При этом общеизвестные события не нуждаются в каком-либо подтверждении.

10.5. Все споры и разногласия, вытекающие из правоотношений по настоящему Договору, разрешаются путем переговоров. В случае невозможности решения возникших споров в ходе переговоров, такие споры должны быть переданы на решение в суд Республики Казахстан, города Алматы с обязательным соблюдением претензионного порядка. Срок ответа на претензию составляет 10 (десять) рабочих дней.

11. Заключительный условия

11.1. Пользователи могут ознакомиться с действующей версией Пользовательского соглашения в Приложении Porte. Если Пользователь не согласен с какими-либо измененными условиями Пользовательского соглашения, он прекращает использование Приложения Porte.

11.2. Porte имеет право в любой момент изменять условия настоящего Пользовательского соглашения в одностороннем порядке без предварительного согласования с Пользователями, обеспечивая при этом публикацию измененных условий в Приложении Porte.

11.3. Porte имеет право передавать все или любые свои права или обязанности по настоящему Пользовательскому соглашению, полностью или частично, аффилированному лицу или правопреемнику, или покупателю, или приобретателю своих корпоративных активов, относящихся к Приложению Porte, без предварительного согласия Пользователя.

11.4. Пользователь не вправе передавать какие-либо свои права или обязанности по настоящему Соглашению ни полностью, ни частично.

Редакция от 27.05.2023 года