

УТВЕРЖДАЮ
Президент акционерного
общества «Центр медицинских
технологий и информационных систем»
**Е.Н. Дауенов**
_____ **2026 года**

ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ И ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПРИ ОПЛАТЕ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок оплаты образовательных услуг и возврата денежных средств при оплате банковской картой (далее — Порядок) определяет порядок оплаты образовательных услуг, предоставляемых посредством образовательной платформы CmtisEdu (далее — Портал), подтверждения оплаты, возврата денежных средств, а также права, обязанности и ответственность сторон при осуществлении безналичной оплаты банковскими картами.

1.2. Настоящий Порядок является неотъемлемой частью Договора публичной оферты, размещенного на Портале, и обязателен для всех пользователей, приобретающих образовательные услуги посредством Портала.

1.3. Оплата образовательных услуг осуществляется в безналичной форме посредством сервиса интернет-эквайринга **Halyk Bank** с использованием банковских карт международных платежных систем Visa, Mastercard и иных платежных систем, поддерживаемых платежным сервисом.

1.4. Использование сервиса оплаты означает согласие Заказчика с условиями настоящего Порядка, Договора публичной оферты, Политики конфиденциальности и иных документов, регулирующих деятельность Портала.

1.5. Все расчеты между Заказчиком и Исполнителем осуществляются в национальной валюте Республики Казахстан — тенге, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

1.6. Исполнитель вправе вносить изменения в настоящий Порядок в порядке, предусмотренном Договором публичной оферты. Новая редакция Порядка вступает в силу с момента ее размещения на Портале, если иной срок вступления в силу не указан при опубликовании новой редакции.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

Исполнитель – Акционерное общество «Центр медицинских технологий и информационных систем», оказывающее образовательные услуги посредством Портала.

Заказчик – физическое или юридическое лицо, приобретающее образовательные услуги на условиях Договора публичной оферты.

Пользователь – физическое лицо, использующее Портал, в том числе для прохождения обучения, тестирования, получения сертификатов и иных образовательных сервисов.

Портал (Образовательная платформа CmtisEdu) – информационная система Исполнителя, размещенная в сети Интернет и предназначенная для предоставления образовательных услуг, организации дистанционного обучения, прохождения тестирования, итоговой аттестации и получения документов об обучении.

Образовательная программа – учебный курс, программа повышения квалификации, тестирование, сертификация либо иная образовательная услуга, размещенная на Платформе и доступная для приобретения.

Платеж – перечисление Заказчиком денежных средств в счет оплаты образовательной услуги посредством платежного шлюза Halyk Bank.

Платежная система – программно-технический комплекс Halyk Bank, обеспечивающий прием и обработку платежей с использованием банковских карт.

Интернет-эквайринг – услуга по приему безналичных платежей с использованием банковских карт через сеть Интернет.

Возврат денежных средств – перечисление Исполнителем денежных средств Заказчику полностью или частично в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, Договором публичной оферты и настоящим Порядком.

Личный кабинет – индивидуальный раздел Пользователя на Портале, предназначенный для доступа к образовательным программам, информации об обучении, результатам тестирования, сертификатам и иным сервисам Платформы.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1. Стоимость образовательной программы указывается на странице соответствующей образовательной программы, размещенной на Портале.

3.2. Оплата образовательных услуг осуществляется в безналичной форме посредством платежного шлюза Halyk Bank с использованием банковских карт международных платежных систем Visa, Mastercard и иных платежных систем, поддерживаемых платежным сервисом.

3.3. Для осуществления оплаты Заказчик выбирает образовательную программу, подтверждает намерение приобрести доступ к ней и перенаправляется на защищенную платежную страницу Halyk Bank.

3.4. На платежной странице Заказчик самостоятельно вводит необходимые платежные реквизиты, включая:

- номер банковской карты;

- срок действия банковской карты;
- код безопасности CVV2/CVC2;
- адрес электронной почты для получения электронного платежного документа.

3.5. Для подтверждения платежной операции применяется технология 3-D Secure (Verified by Visa, Mastercard Identity Check либо иные аналогичные технологии), если использование такой технологии предусмотрено банком-эмитентом банковской карты Заказчика.

3.6. Обработка платежей осуществляется посредством платежного шлюза Halyk Bank. Исполнитель не получает, не хранит и не обрабатывает полные реквизиты банковских карт Заказчиков.

3.7. Обязанность Заказчика по оплате образовательной услуги считается исполненной с момента получения Исполнителем подтверждения об успешном проведении платежной операции от платежной системы.

3.8. После успешного завершения оплаты Заказчику формируется электронный платежный документ (квитанция либо фискальный чек), который направляется банком на адрес электронной почты, указанный при осуществлении оплаты.

3.9. В случае возникновения технического сбоя при проведении платежа Заказчик вправе повторить попытку оплаты либо обратиться в службу технической поддержки Исполнителя.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

4.1. Исполнитель вправе:

4.1.1. Получать от Заказчика оплату за образовательные услуги в размере и порядке, установленном Договором публичной оферты и настоящим Порядком.

4.1.2. Запрашивать у Заказчика документы либо сведения, подтверждающие факт оплаты, в случае возникновения спорных ситуаций.

4.1.3. Отказать в возврате денежных средств при отсутствии оснований, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, Договором публичной оферты либо настоящим Порядком.

4.1.4. Вносить изменения в настоящий Порядок в порядке, предусмотренном Договором публичной оферты.

4.2. Исполнитель обязан:

4.2.1. Обеспечить возможность оплаты образовательных услуг посредством платежного шлюза Halyk Bank.

4.2.2. Рассматривать обращения Заказчиков по вопросам оплаты, предоставления доступа и возврата денежных средств в установленные настоящим Порядком сроки.

4.2.3. Соблюдать требования законодательства Республики Казахстан при обработке платежей, рассмотрении обращений и возврате денежных средств.

4.2.4. Не осуществлять сбор, хранение и обработку полных реквизитов банковских карт Заказчиков.

4.2.5. Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности обработки платежей и защите информации, полученной при оказании образовательных услуг.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

5.1. Заказчик вправе:

5.1.1. Получать достоверную информацию о стоимости образовательных услуг, порядке их оплаты и предоставления доступа.

5.1.2. Получать электронный платежный документ (квитанцию, фискальный чек либо иной документ), подтверждающий совершение платежа.

5.1.3. Обращаться к Исполнителю по вопросам оплаты, предоставления доступа к образовательным программам и возврата денежных средств.

5.1.4. Получать информацию о ходе рассмотрения своего обращения.

5.1.5. Требовать возврата денежных средств в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, Договором публичной оферты и настоящим Порядком.

5.2. Заказчик обязан:

5.2.1. Предоставлять достоверные сведения, необходимые для осуществления оплаты.

5.2.2. Использовать банковскую карту на законных основаниях в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

5.2.3. До осуществления оплаты ознакомиться с условиями Договора публичной оферты, настоящего Порядка и стоимостью образовательной программы.

5.2.4. Самостоятельно обеспечивать наличие достаточного количества денежных средств на банковской карте для осуществления оплаты.

5.2.5. Сохранять документы, подтверждающие оплату образовательной программы, до момента получения доступа к ней либо завершения рассмотрения возможных спорных ситуаций.

5.2.6. Незамедлительно уведомлять Исполнителя о возникновении технических ошибок, препятствующих получению доступа к оплаченной образовательной программе.

5.2.7. Не предпринимать действий, направленных на нарушение работы образовательной платформы либо платежной инфраструктуры.

6. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Возврат денежных средств осуществляется в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, Договором публичной оферты и настоящим Порядком.

6.2. Заказчик вправе обратиться к Исполнителю с заявлением о возврате денежных средств в случаях:

6.2.1. невозможности оказания образовательной услуги по вине Исполнителя;

6.2.2. ошибочного (повторного) списания денежных средств;

6.2.3. технической ошибки, повлекшей невозможность предоставления доступа к оплаченной образовательной программе;

6.2.4. иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан или Договором публичной оферты.

6.3. Для рассмотрения вопроса о возврате денежных средств Заказчик направляет Исполнителю заявление в письменной либо электронной форме.

6.4. Заявление должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) Заказчика;
- адрес электронной почты;
- контактный номер телефона;
- наименование образовательной программы;
- дату и сумму оплаты;
- описание обстоятельств, послуживших основанием для обращения;
- реквизиты платежного документа (при наличии);
- банковские реквизиты для возврата денежных средств, если их предоставление требуется.

6.5. Исполнитель вправе запросить у Заказчика дополнительные документы или сведения, необходимые для рассмотрения заявления о возврате денежных средств.

6.6. До принятия решения о возврате Исполнитель вправе провести проверку обстоятельств, указанных в обращении Заказчика, включая проверку факта оплаты и факта предоставления образовательной услуги.

6.7. Денежные средства не подлежат возврату в случаях:

6.7.1. если образовательная услуга оказана Исполнителем надлежащим образом в полном объеме;

6.7.2. если доступ к образовательной программе был предоставлен и невозможность ее прохождения возникла по причинам, не зависящим от Исполнителя;

6.7.3. если Заказчик предоставил недостоверные сведения, необходимые для рассмотрения обращения;

6.7.4. если отсутствуют основания для возврата в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Договором публичной оферты либо настоящим Порядком.

6.8. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом оплаты, которым была произведена оплата, если иной порядок не предусмотрен законодательством Республики Казахстан либо не согласован Сторонами.

6.9. Возврат денежных средств производится исключительно после принятия Исполнителем положительного решения по результатам рассмотрения заявления Заказчика.

7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

7.1. Обращение (заявление) Заказчика о возврате денежных средств подлежит регистрации Исполнителем в день его поступления, если оно получено в рабочее время. Обращения, поступившие после окончания

рабочего дня, а также в выходные и праздничные дни, регистрируются в ближайший следующий рабочий день.

7.2. Исполнитель рассматривает заявление о возврате денежных средств и принимает решение **в течение 5 (пяти) рабочих дней** со дня регистрации заявления.

7.3. В случае необходимости получения дополнительных документов либо сведений Исполнитель вправе запросить их у Заказчика. Срок рассмотрения заявления приостанавливается до момента получения запрашиваемых документов, о чем Заказчик уведомляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

7.4. О принятом решении Исполнитель уведомляет Заказчика **в течение 1 (одного) рабочего дня** после принятия соответствующего решения путем направления уведомления на адрес электронной почты, указанный Заказчиком.

7.5. При принятии решения о возврате денежных средств Исполнитель инициирует процедуру возврата **не позднее 10 (десяти) рабочих дней** со дня принятия положительного решения.

7.6. Фактический срок зачисления денежных средств на банковскую карту или банковский счет Заказчика зависит от правил и внутренних процедур банка-эмитента и (или) платежной организации и не зависит от Исполнителя.

7.7. В случае отказа в удовлетворении заявления Исполнитель направляет Заказчику мотивированный ответ с указанием причин отказа.

8. БЕЗОПАСНОСТЬ ПЛАТЕЖЕЙ

8.1. Оплата образовательных услуг осуществляется посредством защищенного платежного шлюза Halyk Bank с использованием современных средств криптографической защиты информации.

8.2. Передача данных банковских карт осуществляется по защищенным каналам связи с применением протоколов шифрования, соответствующих требованиям международных платежных систем и стандарту безопасности PCI DSS.

8.3. При осуществлении оплаты применяются предусмотренные платежной системой Halyk Bank технологии защиты платежных операций, включая механизмы дополнительной аутентификации держателя банковской карты, если их использование предусмотрено банком-эмитентом.

8.4. Исполнитель принимает организационные и технические меры по защите информации, полученной при оказании образовательных услуг, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.5. В случае возникновения подозрений на совершение мошеннических действий платежная операция может быть отклонена платежной системой либо банком-эмитентом в целях обеспечения безопасности денежных средств Заказчика.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, связанных с оплатой образовательных услуг, предоставлением доступа к образовательным программам и возвратом денежных средств, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Договором публичной оферты и настоящим Порядком.

9.2. Исполнитель не несет ответственности за невозможность проведения платежа, вызванную:

- неисправностью оборудования или программного обеспечения Заказчика;
- отсутствием доступа Заказчика к сети Интернет;
- отказом банка-эмитента в проведении платежной операции;
- ограничениями, установленными банком-эмитентом или платежной системой;

- отказом банка-эмитента, платежной системы либо платежного шлюза в проведении платежной операции в связи с выявлением признаков мошеннических действий, подозрительной платежной активности или необходимостью соблюдения требований по обеспечению безопасности платежей.

9.3. Исполнитель не несет ответственности за сроки обработки платежных операций, возврата денежных средств либо их зачисления на банковский счет Заказчика, если указанные сроки зависят от банка-эмитента, платежной системы либо иных организаций, участвующих в проведении расчетов.

9.4. Исполнитель не несет ответственности за последствия предоставления Заказчиком недостоверных, неполных либо ошибочных сведений, необходимых для осуществления оплаты или возврата денежных средств.

9.5. Заказчик несет ответственность за достоверность сведений, указываемых при осуществлении оплаты, направлении обращений и заявлений о возврате денежных средств.

9.6. Заказчик самостоятельно обеспечивает сохранность банковской карты, платежных реквизитов, учетных данных Личного кабинета и несет риск последствий их утраты, компрометации либо передачи третьим лицам.

9.7. В случае выявления признаков мошенничества, несанкционированного использования банковской карты либо иных обстоятельств, создающих угрозу безопасности платежной операции, Исполнитель вправе приостановить предоставление доступа к образовательной программе до выяснения обстоятельств и получения подтверждения законности совершенного платежа.

9.8. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажором), возникшими после принятия оплаты и препятствующими исполнению обязательств.

9.9. Все споры и разногласия, возникающие в связи с оплатой образовательных услуг, предоставлением доступа к образовательным программам либо возвратом денежных средств, разрешаются в порядке, установленном Договором публичной оферты и законодательством Республики Казахстан.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Исполнитель вправе вносить изменения и дополнения в настоящий Порядок в одностороннем порядке без предварительного согласования с Заказчиком, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

10.2. Новая редакция настоящего Порядка вступает в силу с момента ее размещения на Портале, если иной срок вступления в силу не указан при опубликовании новой редакции.

10.3. Продолжение использования Портала после опубликования новой редакции настоящего Порядка означает согласие Заказчика с внесенными изменениями.

10.4. Во всем, что не урегулировано настоящим Порядком, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан, Договором публичной оферты, Политикой конфиденциальности и иными локальными документами Исполнителя.

10.5. Если отдельные положения настоящего Порядка будут признаны недействительными либо утратившими силу, это не влияет на действительность остальных положений Порядка.

10.6. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его размещения на Портале и действует бессрочно до его изменения, отмены либо принятия новой редакции.

11. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

11.1. Контактная информация:

Акционерное общество «Центр медицинских технологий и информационных систем» Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан

Юридический адрес: г. Астана, КЕНЕСАРЫ, 63

БИН/ИИН/ИНН/ 120940001946

БИК HSBKKZKX

ИИК KZ356010111000320775

АО "Народный Банк Казахстана"

КБЕ 16

Телефон: 75-37-04, 75-37-03, 75-37-13

E-mail: cmtis@cmtis.udp-rk.kz

Официальный сайт: <https://cmtisedu.kz>