

ООО «СМАРТ ПЭЙ КОМПАНИ»

УТВЕРЖДЕНО
Приказ № 2-ОД
ООО «СМАРТ ПЭЙ КОМПАНИ»
от 22.02.2024 г.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ
(в редакции от 22.02.2024 г.)

г. Минск, 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения	3
2 Порядок взаимодействия при оказании услуг. Права и обязанности Участников и Пользователей	4
2.1 Права и обязанности, деятельность ППУ	5
2.2 Права и обязанности, деятельность банка	7
2.3 Права и обязанности, деятельность организации торговли и сервиса	8
2.4 Права и обязанности Пользователя	8
3 Порядок оказания платежных услуг	9
3.1 Активация мобильного приложения	9
3.2 Услуга инициирования платежа	10
3.3 Информационная платежная услуга	11
4 Проведение расчетов.....	12
5 Блокировка Мобильного приложения	12
6 Порядок возврата средств.....	13
7 Порядок контроля соблюдения Правил	13
8 Ответственность за несоблюдение Правил	13
9 Порядок внесения изменений в Правила	14
10 Порядок урегулирования спорных вопросов.....	14
11 Заключительные положения.....	15

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие «Правила оказания платежных услуг «СМАРТ ПЭЙ» (далее – Правила) разработаны в соответствии с требованиями:
 - Закона Республики Беларусь от 19 апреля 2022 г. №164-З «О платежных системах и платежных услугах» (далее – Закон);
 - Постановления Правления Национального банка Республики Беларусь от 13 сентября 2022 г. №342 «Правила осуществления операций с платежным программным приложением и иными платежными инструментами»;
 - иных нормативных актов Республики Беларусь.
2. Поставщиком платежных услуг «СМАРТ ПЭЙ» (далее – ППУ) является ООО «СМАРТ ПЭЙ КОМПАНИ», зарегистрированное Минским городским исполнительным комитетом 23 октября 2019 года в Едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за № 193331498..
Юридический адрес: г.Минск, пр.Машерова, 25, офис 432.
Электронная почта: contact@spcom.by
Сайт в сети Интернет: <https://spcom.by>
3. Платежным инструментом для платежных услуг «СМАРТ ПЭЙ» (далее – услуг «СМАРТ ПЭЙ») является платежное мобильное приложение со встроенной технологией «СМАРТ ПЭЙ» (далее – Мобильное приложение).
4. В документе используются следующие термины и определения:
 - **Код-пароль** – цифровой персональный идентификационный номер, который служит для входа в Мобильное приложение и для авторизации Пользователя при проведении операций;
 - **Пользователь услуг «СМАРТ ПЭЙ» (Пользователь)**– физическое лицо, заключившее договора с ППУ и банками (одним или несколькими), которые поддерживают технологию «СМАРТ ПЭЙ»;
 - **Технология «СМАРТ ПЭЙ»** – набор процедур, функций и порядок их использования при выполнении операций при оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ». Реализована в виде **Application Programming Interface (API) «SmartPay»**, программного интерфейса для создания Мобильных приложений;
 - **QR-код** – двухмерный штрих-код, автоматически генерируемый на основе данных о Мобильном приложении, активированном у ППУ, а также других параметров с использованием криптографических алгоритмов;
 - Иные термины, используемые в настоящем документе, трактуются в значениях, определенных статьей 2 Закона Республики Беларусь

от 19 апреля 2022 г. №164-З «О платежных системах и платежных услугах».

5. Настоящие Правила определяют порядок, условия и особенности взаимодействия ППУ, организаций торговли и сервиса и банков (далее при совместном упоминании – Участники) и Пользователей при оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ».
6. Настоящие Правила являются публично доступными и публикуются на сайте ППУ в сети Интернет.
7. Участники и Пользователи присоединяются к Правилам только путем принятия их в целом без каких-либо условий, изъятий и оговорок.
8. Настоящие правила обязательны для исполнения всеми Участниками и Пользователями.
9. В случае изменения законодательства, нормы которого противоречат положениям, изложенным в настоящих Правилах, будут применяться вступившие в силу законодательные нормы.

2 ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

10. Участниками при оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ» являются:
 - ППУ;
 - Организации торговли и сервиса, которые принимают оплату за свои товары и/или услуги с использованием Мобильного приложения;
 - Банки, которые заключили договора с ППУ.
11. Взаимодействие между Участниками осуществляется в рамках их прав и обязанностей, установленных законодательством, настоящими Правилами и договорами, заключенными между Участниками.
12. Участники обязаны:
 - обеспечить защиту информации о средствах и методах обеспечения информационной безопасности и об иной информации, подлежащей обязательной защите в соответствии с законодательством Республики Беларусь;
 - обеспечить защиту персональных данных Пользователей в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь;
 - обеспечить защиту информации при осуществлении переводов денежных средств, в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь;
 - не передавать третьим лицам персональные данные Пользователей без согласия субъекта персональных данных, и иную защищаемую информацию, кроме случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

2.1 Права и обязанности, деятельность ППУ

13. ППУ обязан:

- оказывать Пользователям платежные услуги в соответствии с законодательством в области платежных систем и платежных услуг в объемах, сроки и качества, которые согласованы с Пользователем в платежном соглашении;
- хранить информацию (обеспечить хранение информации) о принятых платежах (платежных операциях) в течение сроков, установленных законодательством для хранения информации об операциях, совершаемых физическими лицами в белорусских рублях, законодательством о ПОД/ФТ;
- обеспечить равный и открытый доступ Пользователям к оказываемым им платежным услугам;
- предоставлять Пользователям информацию в соответствии с требованиями статьи 23 Закона;
- обеспечить техническую возможность возврата денежных средств получателем денежных средств в случаях, установленных Законом;
- предоставить удобные и доступные для Пользователей способы оказания платежных услуг;
- организовать систему внутреннего контроля и систему управления платежными рисками в соответствии с требованиями статьи 33 Закона;
- осуществлять управление платежными рисками, в том числе обеспечить бесперебойность функционирования платежной деятельности;
- обеспечить уровень безопасности платежных услуг для Пользователей;
- при аутентификации Пользователя использовать средства защиты информации, которые обеспечивают конфиденциальность и целостность аутентификационных данных этого Пользователя;
- использовать многофакторную аутентификацию Пользователей в случаях и порядке, установленных Национальным банком;
- раскрыть информацию о своей деятельности, не содержащую информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено в соответствии с законодательством, путем ее размещения в принадлежащих ему помещениях и на своем официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет, предоставления по требованию Пользователей и других заинтересованных лиц в объеме и порядке, установленных Национальным банком;
- выполнить требования по надежному и безопасному оказанию информационных платежных услуг;

- представлять отчетность и осуществлять хранение информации по платежам в соответствии с законодательством в области информации, информатизации и защиты информации и законодательством в сфере архивного дела и делопроизводства;
- обеспечить наличие правил оказания информационных платежных услуг, содержащих перечень предоставляемой Пользователям информации, в том числе общедоступной, правила ее сбора, передачи, распространения и (или) предоставления, права и обязанности обладателя информации, предоставляемой поставщику информационных платежных услуг, права и обязанности Пользователя, правила хранения информации, перечень информации, передаваемой на хранение;
- обеспечить аутентификацию Пользователей;
- обеспечить возможность досудебного рассмотрения споров между Участниками и/или Пользователями в соответствии с настоящими Правилами;
- разместить в открытом доступе на сайте Поставщика платежных услуг «СМАРТ ПЭЙ» Правила,
- в случае приостановления (прекращения) оказания услуг «СМАРТ ПЭЙ» в зоне своей ответственности направить в Национальный банк Республики Беларусь уведомление о приостановлении (прекращении) оказания услуг «СМАРТ ПЭЙ» в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь;
- оперативно информировать Участников о случаях и причинах приостановления (прекращения) оказания услуг «СМАРТ ПЭЙ» в день такого приостановления (прекращения) путем размещения информации на сайте ППУ в сети Интернет, а также иными доступными способами;
- осуществлять свою деятельность в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь и настоящими Правилами.

14. ППУ имеет право:

- в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь и порядком, предусмотренными настоящими Правилами;
- в одностороннем порядке вносить изменения в соглашения с Пользователями услуг «СМАРТ ПЭЙ»;
- разместить информацию об организациях торговли и сервиса, банках, участвующих в оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ» на сайте ППУ;
- принимать участие в рассмотрении споров между Участниками.

15. ППУ также выполняет следующие функции:

- определяет требования к программно-техническим и технологическим средствам банков и организаций торговли и сервиса, необходимым для оказания услуг «СМАРТ ПЭЙ»;

- осуществляет регистрацию организаций торговли и сервиса, банков, участвующих в оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ»;
 - осуществляет активацию Мобильных приложений Пользователей;
 - обеспечивает Участникам доступ к услугам «СМАРТ ПЭЙ»;
 - регистрирует и хранит данные электронных сообщений между Участниками, в том числе распоряжения Пользователей;
 - формирует и направляет в банки реестр платежных операций на основании поступивших распоряжений Пользователей (для каждого банка, участвующего в оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ»).
16. ППУ обязан не раскрывать третьим лицам сведения об операциях и банковских счетах Участников, полученные при оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ», за исключением передачи информации в рамках оказания услуг «СМАРТ ПЭЙ», а также случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

2.2 Права и обязанности, деятельность банка

17. Банк, участвующий в оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ», обязан:
- своевременно и в полном объеме исполнять свои денежные обязательства перед Пользователями при осуществлении переводов денежных средств.
 - информировать ППУ о любых обстоятельствах, которые могут повлиять на исполнение банком своих обязательств;
 - самостоятельно обеспечить техническую и технологическую возможность участия в оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ» в соответствии с требованиями настоящих Правил;
 - принимать (в своей части) меры по управлению рисками, обеспечению бесперебойности оказания услуг «СМАРТ ПЭЙ», защите информации в соответствии с законодательством Республики Беларусь;
 - сохранять в тайне сведения по вопросам технологии электронного обмена, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь;
 - соблюдать ограничения, предусмотренные Законом при переводе денежных средств.
18. Банк, участвующий в оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ», имеет право:
- использовать наименование услуг «СМАРТ ПЭЙ» при размещении информационных/рекламных материалов в СМИ и иных источниках информации, при условии предварительного согласования с ППУ.
19. Банк, участвующий в оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ», выполняет следующие функции:
- обеспечивает идентификацию Пользователей в процессе оказания услуг «СМАРТ ПЭЙ»;
 - выполняет авторизацию суммы операции.

2.3 Права и обязанности, деятельность организации торговли и сервиса

20. Организация торговли и сервиса, участвующая в оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ», обязана:
 - самостоятельно обеспечить техническую и технологическую возможность участия в оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ» в соответствии с требованиями настоящих Правил;
 - незамедлительно информировать ППУ о любых обстоятельствах, которые могут повлиять на исполнение организацией торговли и сервиса своих обязательств;
 - сохранять в тайне сведения по вопросам технологии электронного обмена, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.
21. Организация торговли и сервиса, участвующая в оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ», имеет право:
 - участвовать в оказании иных платежных услуг;
 - использовать наименование услуг «СМАРТ ПЭЙ» при размещении информационных/рекламных материалов в СМИ и иных источниках информации, при условии предварительного согласования с ППУ.
22. Организация торговли и сервиса, участвующая в оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ», выполняет следующие функции:
 - формирует информацию для чеков по инициированию платежа, в том числе с использованием собственных программ лояльности;
 - ведет учет операций, совершенных при оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ»;
 - осуществляет претензионную работу с Пользователями в части, касающейся возврата средств по ранее совершенным платежам;
 - осуществляет обмен информацией с Участниками в соответствии с порядком оказания услуг «СМАРТ ПЭЙ».

2.4 Права и обязанности Пользователя

23. Пользователь обязан:
 - использовать Мобильное приложение в соответствии с Платежным соглашением;
 - принимать меры по обеспечению защиты своих персональных и аутентификационных данных, к которым предоставляется доступ посредством Мобильного приложения, согласованные с ППУ, в том числе обеспечить защиту от несанкционированного доступа к указанным данным третьих лиц;
 - в случае утери, хищения, незаконного присвоения или несанкционированного использования Мобильного приложения

обеспечить передачу соответствующего уведомления способом, предложенным и согласованным с ППУ;

- предоставлять ППУ достоверную информацию о себе и деталях платежа, которая необходима для инициирования платежа.

24. Пользователь имеет право:

- обжаловать действия (бездействие) ППУ по осуществлению платежа (детали платежа) в случаях, предусмотренных Платежным соглашением, Законом и иными актами законодательства;
- получить полную информацию по платежу.

25. Пользователь имеет другие права и обязанности, определенные настоящими Правилами, Платежным соглашением, Законом и иными актами законодательства в области платежных систем и платежных услуг.

3 ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ

26. ППУ оказывает следующие платежные услуги «СМАРТ ПЭЙ»:

- услуга инициирования платежа;
- информационная платежная услуга.

27. Указанные платежные услуги оказываются в режиме реального времени.

28. До начала использования Мобильное приложение должно быть активировано у ППУ.

3.1 Активация мобильного приложения

29. Перед началом процедуры активации Пользователь имеет возможность просмотреть Платежное соглашение, определяющее его права и обязанности при оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ». Продолжение Пользователем активации Мобильного приложения означает его согласие с условиями Платежного соглашения.

30. В процессе активации мобильного приложения для него генерируются (на основе параметров мобильного устройства) индивидуальные ключи, которые используются в дальнейшем для аутентификации при обмене электронными сообщениями с ППУ.

31. Процедура активации выполняется с использованием двухфакторной аутентификации. Одноразовый код активации отправляется в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, который указывает Пользователь.

32. На этапе активации Пользователь назначает код-пароль для входа в Мобильное приложение.

33. Завершение Пользователем активации Мобильного приложения у ППУ является заключением договора между Пользователем и ППУ.

34. Пользователь должен привязать к Мобильному приложению как минимум один счет, открытый в банке, который участвует в оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ». При информационном взаимодействии ППУ с

Банком используются условные идентификаторы счета (банковской карточки).

35. Для аутентификации Пользователя в банке используется уникальный(ые) идентификатор(ры) клиента в банке, который банк присваивает Пользователю при заключении договоров с ним.
36. Пользователь вводит в Мобильном приложении уникальный идентификатор(ры) клиента в банке, который передается ППУ и далее в банк. В ответ банк возвращает список идентификаторов счетов, банковских карточек, которые можно привязать к Мобильному приложению.
37. Пользователь может привязать к Мобильному приложению один или несколько счетов и/или банковских карточек, открытых в одном или нескольких банках. Пользователь может выбрать один из привязанных счетов, который будет использоваться при выполнении операций оплаты по умолчанию.

3.2 Услуга инициирования платежа

38. Операция инициирования платежа в пользу организации торговли и сервиса выполняется в следующем порядке:
 - Пользователь входит в Мобильное приложение (используя код-пароль);
 - производится обмен данными с ППУ, в результате на Мобильное приложение передается QR-код с аутентификационными данными Пользователя;
 - кассир считывает QR-код с помощью сканера QR-кодов в составе кассового оборудования организации торговли и сервиса;
 - в кассовом оборудовании формируется чек, в том числе с использованием программ лояльности данной организации торговли и сервиса, который вместе с QR-кодом кассовое оборудование отправляет ППУ;
 - ППУ отправляет полученный чек на Мобильное приложение для подтверждения его Пользователем;
 - форма получения согласия Пользователя на платежную операцию- электронная:

Пользователь подтверждает чек в Мобильном приложении (путем нажатия соответствующей кнопки) и выбирает счет в банке, с которого будет производиться оплата;
 - форма отказа Пользователя от платежной операции- электронная:

Пользователь не подтверждает чек в Мобильном приложении (путем нажатия соответствующей кнопки), то ППУ и далее в кассовое оборудование организации торговли и сервиса отправляются данные об отказе Пользователя, выполнение операции на этом завершается;

- если Пользователь подтверждает чек, то в соответствующий банк ППУ отправляет авторизационный запрос (платежная инструкция);
- банк выполняет проверку данных авторизационного запроса и наличие необходимых средств на счете Пользователя, после чего возвращает ответ ППУ (уведомление об авторизации);
- Пользователь имеет возможность заранее в настройках Мобильного приложения Пользователя настроить режим безакцептного предоставления согласия Пользователя на платежную операцию, для операций, сумма которых не превышает лимит, установленный банками для соответствующих счетов. При выборе такого режима от Пользователя не требуется никаких действий для подтверждения платежей, но при этом отсутствует возможность отказа от платежной операции.
- результаты авторизации в банке ППУ передает в кассовое оборудование организации торговли и сервиса и Мобильное приложение Пользователя, после чего операция считается завершенной;
- реквизиты операции (платежное указание) регистрируются (сохраняются) у ППУ, в кассовом оборудовании организации торговли и сервиса, в банке и используются в дальнейшем для проведения расчетов.
- в состав реквизитов операции входят:
 - наименование Мобильного приложения;
 - дата и время операции;
 - наименование операции;
 - сумма операции;
 - валюта операции;
 - идентификатор организации торговли и сервиса;
 - наименование ППУ;
 - идентификатор Мобильного приложения;
 - уникальный идентификатор транзакции, который позволяет однозначно идентифицировать операцию;
 - иные реквизиты, определенные ППУ.

3.3 Информационная платежная услуга

39. В рамках информационной платежной услуги Пользователю предоставляются следующие данные:
 - информация о статусе и балансе счета;
 - список операций, совершенных с помощью Мобильного приложения.
40. Операция предоставления Пользователю информации о статусе и балансе своего счета выполняется в следующем порядке:

- Пользователь входит в Мобильное приложение (используя код-пароль);
 - Пользователь выбирает счет в банке;
 - отправляется запрос ППУ и далее в банк;
 - в ответе банк возвращает ППУ статус счета, валюту счета и остаток на счете, который далее передается в Мобильное приложение Пользователя;
 - указанная информация не сохраняется у ППУ.
41. Операция предоставления Пользователю списка операций с использованием Мобильного приложения выполняется в следующем порядке:
- Пользователь входит в Мобильное приложение (используя код-пароль);
 - отправляется запрос ППУ;
 - в ответ ППУ возвращает список всех операций по всем счетам Пользователя, совершенных с использованием Мобильного приложения;
 - данные об операциях берутся из информации, сохраненной ранее у ППУ в процессе выполнения операций инициирования платежа.

4 ПРОВЕДЕНИЕ РАСЧЕТОВ

42. Функции расчетных центров выполняют банки, участвующие в оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ».
43. Один раз в рабочий день ППУ формирует и передает для каждого банка реестр операций, совершенных Пользователями – клиентами данного банка.
44. Банки в соответствии со своими внутренними правилами производит списание средств со счетов клиентов и зачисляет средства на счет организации торговли и сервиса.
45. **Безотзывность** платежа наступает в момент формирования банком положительного ответа на запрос авторизации при совершении операций инициирование платежа в пользу организации торговли и сервиса.
46. **Завершенность и окончательность** платежа наступает в момент зачисления средств на счет организации торговли и сервиса.

5 БЛОКИРОВКА МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

47. Блокировка Мобильного приложения осуществляется Пользователем путем выполнения функции деактивации Мобильного приложения у ППУ. После деактивации Мобильного приложения любые функции (кроме повторной активации) с его использованием невозможны.
48. ППУ имеет возможность деактивировать Мобильное приложение либо по заявлению Пользователя, либо в случаях, когда у ППУ имеются

обоснованные данные о неправомерном использовании Мобильного приложения.

49. Разблокировка Мобильного приложения осуществляется путем его повторной активации у ППУ.

6 ПОРЯДОК ВОЗВРАТА СРЕДСТВ

50. Возврат средств по ранее совершенному платежу выполняется в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.
51. При наличии у Пользователя чека, содержащего, в том числе, уникальный идентификатор транзакции и при согласии сторон (Пользователя и организации торговли и сервиса) возврат средств по ранее совершенному платежу выполняется с использованием кассового оборудования организации торговли и сервиса.
52. Формируются реквизиты операции возврата, содержащие, в том числе, учетный номер исходной операции в банке, сумма возврата (полная или частичная).
53. Сообщение с реквизитами возврата передается в ППУ и далее в банк.
54. Банк возвращает в ответе ППУ и далее в кассовое оборудование организации торговли и сервиса результаты обработки операции возврата. В случае успешной обработки операции возврата средства зачисляются на счет Пользователя, с которого выполнялся исходный платеж.
55. В предусмотренных законодательством Республики Беларусь случаях ППУ может инициировать операцию возврата в банк самостоятельно.

7 ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ СОБЛЮДЕНИЯ ПРАВИЛ

56. ППУ осуществляет технический контроль за соблюдением Правил Участниками и Пользователями в целях обеспечения стабильности оказания услуг «СМАРТ ПЭЙ».

8 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕСОБЛЮДЕНИЕ ПРАВИЛ

57. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящим Правилам Участники и/или Пользователи несут ответственность в соответствии с условиями настоящих Правил, заключенными договорами и законодательством Республики Беларусь.
58. Возмещение убытков не освобождает виновного от надлежащего исполнения принятых обязательств и соблюдения настоящих Правил.
59. Участники и/или Пользователи освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Участники и Пользователи не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор).

60. О наступлении и прекращении форс-мажорных обстоятельств Участник и/или Пользователь, не исполнивший обязательства в силу этих обстоятельств, обязан письменно уведомить ППУ и другие заинтересованные стороны. Доказательством наличия и продолжительности форс-мажорных обстоятельств могут служить документы, выдаваемые компетентными органами.
61. ППУ не несет ответственности за наступление неблагоприятных последствий для третьих лиц, возникших в результате неисполнения или исполнения ненадлежащим образом обязательств Участником в отношении таких третьих лиц.

9 ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ПРАВИЛА

62. ППУ вносит изменения и/или дополнения в Правила в порядке, предусмотренном настоящим разделом, а также законодательством Республики Беларусь.
63. ППУ может в одностороннем порядке вносить изменения в Правила.
64. ППУ обеспечивает размещение проекта изменений в Правила на своем сайте. Участники обязаны самостоятельно отслеживать информацию, размещаемую на сайте ППУ. ППУ оставляет за собой право информировать Участников о предполагаемых изменениях по другим каналам связи.
65. Изменения в Правила вступают в силу с даты, указанной в новой редакции Правил, но не ранее дня их размещения на сайте ППУ.

10 ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРНЫХ ВОПРОСОВ

66. Споры, возникающие между Участниками и/или Пользователями (сторонами) при оказании услуг «СМАРТ ПЭЙ», разрешаются в досудебном порядке путем рассмотрения претензий.
67. Претензия должна содержать пояснение фактических обстоятельств и дату их возникновения, указание на то, с каким именно действием/бездействием одной стороны не согласна другая сторона, принятые к моменту направления претензии меры. Претензия может быть передана по любому из согласованных каналов связи: в электронной форме, на бумажном носителе нарочным или по почте.
68. Досудебное разрешение споров между сторонами происходит путем проведения переговоров, в том числе путем обмена письмами, электронными сообщениями, проведением рабочих встреч и совещаний, а также путем совершения иных действий, направленных на урегулирование спора.
69. В случае достижения сторонами спора договоренностей о разрешении спора в досудебном порядке стороны фиксируют такую договоренность в письменном виде путем заключения соответствующих соглашений, обмена письмами, подписанием протоколов, иными способами, позволяющими подтвердить

достижение сторонами договоренностей о разрешении спора в досудебном порядке.

70. В случае недостижения сторонами спора соглашения о разрешении спора в досудебном порядке в течение 30 (тридцати) дней с даты направления претензии одной стороны спора другой стороне спора, а также в случае отсутствия переговоров в течение того же периода любая из сторон спора вправе предпринять действия в соответствии с законодательством Республики Беларусь, в том числе обратиться в суд.

11 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

71. Настоящие Правила вступают в силу с 22.11.2022 года