Қаражатты қайтару

29.10.2026 редакциясы · none.kz

none — бақылаушы емес, құрал. Сервис Қазақстан Республикасының заңы бойынша қалай дұрыс екенін көрсетеді, норманы атайды және тәуекелдер туралы ескертеді, бірақ мәжбүрлемейді: шешімді клиент-компания қабылдайды. Клиенттің сервисті қалай пайдаланатыны үшін — қандай деректер енгізетіні, қандай құжаттар жасап, қол қоятыны, солардың негізінде қандай шешімдер қабылдайтыны үшін — Оператор емес, клиент жауап береді. Сервис мемлекеттік орган емес, клиенттің заңды сақтауын тексермейді және заң кеңестерін бермейді. Сервистің әр ережесі қандай нормаларға негізделгені — «Правовые основания» құжатында.

1. Ақша кімге және қашан қайтарылады

Қағидалар none сервисіне жазылымды және оған қосымша пакеттерді төлеуге қатысты. Қайтаруды Оператор — ТОО «QIT Enterprise» — жазылымды төлеген клиент-компанияға жүргізеді. Қағидалар Жария офертаны (6 және 7-бөлімдер) толықтырады және оны өзгертпейді: алшақтық болған кезде оферта қолданылады.

Ақша үш жағдайда қайтарылады:

- **Сервис бірінші төленген айда сәйкес келмеді** — осы ай үшін бүкіл сома қайтарылады, себебін түсіндірудің қажеті жоқ (2-бөлім);
- **компания төленген кезеңнен кейінірек бас тартады** — толық пайдаланылмаған айлар үшін сома қайтарылады (3-бөлім);
- **компания Пайдалану шарттарының немесе бағалардың өзгеруімен келіспейді** және пайдалануды тоқтатады — төленген кезеңнің толық пайдаланылмаған айлары үшін сома қайтарылады (4-бөлім).

Төленген қолжетімділіктен бас тарту құқығын компанияға заң береді: тапсырысшы орындаушыға іс жүзінде шеккен шығыстарын төлей отырып, өтелмелі қызмет көрсету шартынан бас тартуға құқылы. Төмендегі қағидалар сервиске жазылу кезінде мұндай шығыстар деп нені — пайдаланылған айларды — санайтынын айқындайды.

> **Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі (Ерекше бөлім), 686-бап, 1-тармақ**
>
> Тапсырысшы атқарушының іс жүзінде шеккен шығыстарын өтеген жағдайда өтелмелі қызмет көрсету шартын орындаудан бас тартуға құқығы.

2. Бірінші төленген ай: себептерін түсіндірмей толық қайтару

Бұл — Оператордың заңнан тыс ерікті міндеттемесі: заң іс жүзінде шеккен шығыстардан асатын соманы ғана қайтаруды міндеттейді, ал бірінші ай үшін біз бәрін қайтарамыз. Сондықтан оның шарттары да өзіндік — мерзім және «компанияға бір рет».

Сервисте сынақ кезеңі жоқ: онымен демонстрациялық ортада — тіркелусіз және төлемсіз

— танысуға болады. Егер төлемнен кейін компания бірінші төленген ай ішінде сервис оған сәйкес келмейді деп шешсе, осы ай үшін төленген сома толық қайтарылады.

- Сұрау бірінші төленген ай аяқталғанға дейін жіберіледі.
- Себебін атаудың қажеті жоқ; егер атасаңыз — бұл бізге көмектеседі, бірақ шешімге әсер етпейді.
- Егер алдымен ай емес, жыл төленсе, бірінші ай ішінде жыл үшін төленген бүкіл сома қайтарылады.
- Себептерін түсіндірмей толық қайтару бір компанияға (БСН немесе ЖСН бойынша) бір рет беріледі. Егер компания қайтып оралып, жазылымды қайта төлесе, 3-бөлімнің қағидалары қолданылады.

3. Кейінгі кезеңдер: толық пайдаланылмаған айлар үшін қайтару

Кейінгі кезеңдер үшін төленген кезеңнің сұрау күніне әлі басталмаған толық айлары үшін сома қайтарылады. Компания сервиске кемінде бір күн қол жеткізген ай пайдаланылған болып саналады.

Мысал. Компания 1 қаңтардан бастап жылды төледі. 20 мамырда ол пайдалануды тоқтатуды шешеді. Қаңтар — мамыр пайдаланылды (мамыр басталды), толық пайдаланылмаған жеті ай қалады — маусымнан желтоқсанға дейін. Жылдық соманың он екіден жетісі қайтарылады.

Басталып кеткен ай үшін қосымша пакеттердің құны қайтарылмайды; келесі төленген айлар үшін — қайтарылады.

4. Егер Оператор Шарттарды немесе бағаларды өзгертсе

Оператор кемінде 14 күн бұрын хабарлай отырып, Пайдалану шарттары мен бағаларды өзгертуге құқылы. Бұрын төленген кезеңге жаңа баға қолданылмайды. Шарттардың өзгеруімен келіспейтін компания пайдалануды тоқтатып, пайдаланылмаған төленген кезең үшін қайтару алуға құқылы (Пайдалану шарттары, 10-бөлім). Пайдаланылмаған кезең 3-бөлімдегідей — сұрау күніне әлі басталмаған толық айлармен есептеледі; бірінші төленген ай 2-бөлім бойынша толық қайтарылады.

5. Ақша қашан қайтарылмайды

- пайдаланылған кезең үшін — компания сервиске қол жеткізген айлар үшін;
- басталып кеткен ай үшін қосымша пакеттер үшін;
- егер қолжетімділікті Оператор компанияның Пайдалану шарттарын бұзуына байланысты тоқтатса (Шарттардың 4-бөлімі — басқа компанияның деректеріне қол жеткізу әрекеті, сервисті келісімсіз осалдыққа зерттеу, шамадан тыс жүктеу, заңсыз деректер, қолжетімділікті қайта сату). Бұл жағдайда төленген сома Оператордың шығыстары мен залалын өтеуге есептеледі (оферта, 7.3-тармақ).
- қайтару бұрын жүргізілген кезең үшін және компания басшылығы растамаған сұрау бойынша.

Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі (Ерекше бөлім), 686-бап, 2-тармақ

Тапсырысшының кінәсінен болған жағдайды қоспағанда, атқарушы өтелмелі қызмет көрсету шарты бойынша міндеттемелерді орындаудан тапсырысшыға шартты бұзудан келтірілген залалды толық өтегенде ғана бас тартуға құқылы.

6. Қайтаруды қалай сұрауға болады

Ең оңайы — кабинеттен: «Жазылым және шоттар» бөлімі, «Жазылымнан бас тарту» батырмасы. Оны компанияның әкімшісі мен директоры көреді. Жіберер алдында сол жерде әр шот бойынша есеп, жұмыс істеуге болатын күн және деректерге не болатыны көрсетіледі; сұрауға кабинетте басшының ЭЦҚ-сымен қол қойылады немесе басып шығарылып, қағазда қол қойылады. Біздің шешімге дейін сұрауды кері қайтарып алуға болады.

Немесе хатпен:

1. info@nonemail.kz мекенжайына компанияны тіркеу кезінде көрсетілген мекенжайдан немесе кабинеттен — «Поддержка» бөлімінен жазыңыз.
2. Компанияны, оның БСН-ін (жеке кәсіпкер үшін ЖСН), төленген кезеңді және төлем жасалған шоттың нөмірін көрсетіңіз.
3. Сұрауға компания атынан әрекет етуге құқығы бар адам: басшы немесе сенімхат бойынша өкіл қол қояды.
4. Ақшаны қайтаратын шоттың деректемелерін көрсетіңіз — бұл төлем түскен шот болуға тиіс.

Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі (Жалпы бөлім), 152-бап, 2-тармақ

Егер іскерлік қызмет өрісінің әдеттегі құқықтарынан өзгеше туындамаса, жазбаша түрде жасалған мәмілеге тараптар немесе олардың өкілдері қол қоюға тиіс. Егер заңдарға немесе мәмілеге қатысушылардың бірінің талаптарына қайшы келмесе, мәміле жасау кезінде қол қоюдың факсимилелік көшірме, электрондық цифрлық қолтаңба құралдарын пайдалануға жол беріледі.

Біз сұрауды компания басшылығына қоңырау шалу арқылы растаймыз — деректерді жүктеп алу сұрауы сияқты. Бұл компанияны басқа адам сұраған қайтарудан қорғайды: ақша оның шотына қайтарылады, бірақ қайтару туралы шешім — оның басшылығында.

7. Мерзімдер

- **Сұрауды қарау** — үш жұмыс күні. Шешім мен сома туралы жазбаша хабарлаймыз; егер қайтарудан бас тартылса — себебін және қағидалардың тармағын атаймыз.
- **Қайтару** — соманы келіскен күннен бастап 10 жұмыс күні ішінде, төлем жасалған тәсілмен, ол түскен шотқа.

8. Қайтару кезіндегі құжаттар

Оператор қайтаруды оны есепте көрсетуге болатын құжаттармен: соманы келісу туралы хатпен және төлем тапсырмасымен ресімдейді. Егер төленген шот бойынша электрондық шот-фактура жазылса, Оператор оған соманы келіскен күнмен азайтуға қосымша шот-

фактура жазады (Қазақстан Республикасының 2025 жылғы 18 шілдедегі № 214-VIII Салық кодексі, 500-бап, 1-тармақ, 1) тармақша; 464-бап).

9. Қолжетімділік пен деректерге не болады

Қайтарумен бірге сервиске қолжетімділік төлем сақталған күннен бастап тоқтатылады. Бұл ретте компанияның деректері бірден жойылмайды: олар офертада (11-бөлім) көрсетілген мерзім ішінде сақталады — 90 күнтізбелік күн, — және осы уақыттың бәрінде компания өз деректерін жүктеп ала алады. Жою мерзімінің жақындағаны туралы Оператор алдын ала ескертеді.

10. Даулар

Қайтару бойынша шешіммен келіспейсіз бе — бізге жазыңыз: есепті қайта қарап, үш жұмыс күні ішінде жауап береміз. Егер келісімге қол жеткізілмесе, дау жария офертада (20-бөлім) белгіленген тәртіппен Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша шешіледі: наразылық міндетті, оған жауап — 15 жұмыс күні ішінде, содан кейін — Оператордың орналасқан жері бойынша сот.

> **Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексі, 8-бап, 6-тармақ**
>
> Егер істердің белгілі бір санаты үшін дауды сотқа дейін реттеу тәртібі заңда белгіленсе немесе шартта көзделсе, сотқа жүгіну осы тәртіп сақталғаннан кейін мүмкін болады.

11. Қағидалардың құқықтық негізі

- Жазылым жария офертамен — қосылу шартымен ресімделеді (Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі, 389 және 395-баптар); осы қағидалар — оның бөлігі.
- Компанияның төленген қолжетімділіктен бас тартуы — Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің (Ерекше бөлім) 686-бабының 1-тармағы: іс жүзінде шеккен шығыстардан, яғни пайдаланылған айлардан асып төленген сома қайтарылуға жатады.
- Бірінші ай үшін толық қайтару — заңның талабы емес, Оператордың ерікті шарты.
- Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама қайтаруға қолданылмайды: жазылымды кәсіпкерлік қызмет үшін компания немесе жеке кәсіпкер төлейді (оферта, 22.1-тармақ).