

Пользовательское соглашение (Публичная оферта)

1. Предмет Соглашения

- 1.1. Настоящее Пользовательское соглашение (далее – «Соглашение») регулирует отношения между пользователем (далее – «Пользователь») и Индивидуальным предпринимателем «Кенес» (далее – «Компания»), касающиеся использования Сервиса, доступного по доменному имени: florax.kz (далее – «Сервис» или «Сервисы»).
- 1.2. Пользователь обязуется ознакомиться с условиями настоящего Соглашения перед началом использования Сервиса. Использование Сервиса означает полное и безоговорочное принятие (акцепт) условий Соглашения, что регулируется Гражданским кодексом Республики Казахстан (далее – ГК РК). В соответствии со статьей 395 ГК РК, предложение использовать Сервис представляет собой публичную оферту, которая достаточно определенно выражает намерение заключить договор на указанных условиях с любым, кто откликнется. Статья 396 ГК РК устанавливает, что акцепт должен быть полным и безоговорочным, а использование Сервиса подтверждает такое принятие условий Соглашения.
- 1.3. Пользователь обязуется ознакомиться с условиями настоящего Соглашения, Политикой конфиденциальности и иными регулирующими документами до начала использования Сервиса. Совершая действия, направленные на использование Сервиса, Пользователь подтверждает, что:
 - 1.3.1. ознакомился с условиями Соглашения и сопутствующими документами;
 - 1.3.2. принимает их в полном объёме без каких-либо оговорок;
 - 1.3.3. выражает согласие на обработку персональных данных в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и Политикой конфиденциальности.
- 1.4. Использование Сервиса без принятия условий настоящего Соглашения не допускается.

2. Терминология

- 2.1. **Компания** – Индивидуальное предпринимательство «Кенес», зарегистрированное в Республике Казахстан, предоставляющее услуги Сервиса.
- 2.2. **Сервис** – это система автоматизированного учёта и управления товаром для цветочных магазинов и флористических бизнесов.
- 2.3. **Пользователь** – это физическое или юридическое лицо (Организация), зарегистрированное в соответствии с применимым законодательством юрисдикции страны происхождения, которому предоставляется доступ к функционалу системы Florax для автоматизации процессов ведения цветочного бизнеса. Создание аккаунта в Сервисе осуществляется от имени Организации, при этом регистрация аккаунта производится на имя первого руководителя либо иного уполномоченного представителя, действующего на основании учредительных документов, доверенности или иного надлежащего подтверждающего документа.
- 2.4. **Владелец учетной записи (Пользователя сервиса)** – уполномоченное лицо Организации, осуществляющее общее управление аккаунтом.
- 2.5. **Назначенные пользователи** – лица, которым Владелец предоставляет доступ к Сервису с конкретным уровнем прав.
- 2.6. **Подписка** – это форма возмездного доступа Пользователя к функционалу Сервиса Florax, предоставляемая на основании заключённого соглашения (оферты) и

выражающаяся в оплате выбранного тарифа за определённый период времени, в обмен на предоставление расширенного набора функций Сервиса.

- 2.7. **Каталог** – функциональный раздел Сервиса, предназначенный для ведения и управления товарным ассортиментом Пользователя, включая различные категории товаров, такие как букеты, цветы, игрушки, вазы, сладости и иные товарные позиции, используемые в коммерческой деятельности.
- 2.8. **История заказов** – функциональный раздел Сервиса, в котором отображаются сведения о всех заказах, созданных через Сервис, включая их состав, дату, стоимость, статус выполнения и иные параметры. Используется для анализа продаж и учёта заказной деятельности Пользователя.
- 2.9. **База клиентов** – функциональный раздел Сервиса, предназначенный для хранения информации о клиентах Пользователя Сервиса.
- 2.10. **Персональные данные** – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных), включая, но не ограничиваясь: ФИО, номер телефона, адрес электронной почты, данные о местоположении, адреса и иные сведения.

3. Права и обязанности Сторон:

3.1. Права Компании:

- 3.1.1. Вносить изменения в функционал и условия использования Сервиса без предварительного уведомления Пользователя.
- 3.1.2. Ограничивать или приостанавливать доступ к Сервису в случае нарушения Пользователем условий настоящего Соглашения.
- 3.1.3. Сбирать, обрабатывать и хранить персональные данные в соответствии с Политикой конфиденциальности.
- 3.1.4. Использовать информацию о Пользователе в целях улучшения качества предоставляемых услуг и развития Сервиса.
- 3.1.5. В случае необходимости, приостанавливать или прекращать предоставление Сервиса для проведения технических работ, а также вносить изменения в его функционал.
- 3.1.6. Использовать обратную связь от Пользователя для улучшения работы Сервиса и обслуживания.
- 3.1.7. Принимать другие меры, необходимые для обеспечения надлежащего функционирования и безопасности Сервиса.
- 3.1.8. Вносить изменения и дополнения в публично размещенные документы, регулирующие отношения с Пользователем.

3.2. Обязанности Компании:

- 3.2.1. Предоставлять Пользователю доступ к Сервису в соответствии с условиями настоящего Соглашения.
- 3.2.2. Обеспечивать работоспособность Сервиса и его доступность для Пользователя, за исключением следующих случаев:
 - 3.2.2.1. Плановые технические работы.
 - 3.2.2.2. Внеплановые технические сбои, вызванные форс-мажорными обстоятельствами, такими как стихийные бедствия, акты терроризма, военные действия, чрезвычайные положения, чрезвычайные ситуации, а также действия третьих лиц, в том числе хакерские атаки, инциденты информационной безопасности.
 - 3.2.2.3. Нарушения работоспособности или доступности Сервиса, вызванные действиями или бездействием Пользователя или третьих

лиц, а также использованием Пользователем устаревших версий программного обеспечения или оборудования.

3.2.2.4. Технические сбои, возникшие по вине сторонних поставщиков услуг, операторов связи или оборудования, не зависящие от Компании.

3.2.3. Обработать персональные данные Пользователя в соответствии с требованиями действующего законодательства и Политикой конфиденциальности.

3.2.4. Соблюдать конфиденциальность информации, полученной от Пользователя в процессе использования Сервиса, и доступ к которым является ограниченным.

3.2.5. Предоставлять Пользователю возможность удалить свою учетную запись и персональные данные по запросу.

3.2.6. Не использовать информацию, внесённую Пользователем в клиентскую базу Сервиса, включая персональные данные его клиентов, в собственных целях, в том числе в коммерческих интересах Компании, а также не передавать такую информацию третьим лицам, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан. Компания обязуется уважать обособленность клиентской базы каждого Пользователя и обеспечивает соблюдение принципов добросовестной и этичной предпринимательской деятельности на Сервисе.

3.3. Права пользователя:

3.3.1. Зарегистрировать учетную запись в Сервисе и использовать его в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

3.3.2. Получать доступ к функционалу Сервиса и пользоваться им в соответствии с его назначением.

3.3.3. Ознакомиться с Пользовательским соглашением, Политикой конфиденциальности, Политикой обработкой файлов cookies и дать согласие на обработку своих персональных данных в целях пользования Сервиса.

3.3.4. Отказаться от использования Сервиса и удалить свою учетную запись по собственному желанию.

3.4. Обязанности пользователя:

3.4.1. Предоставить достоверную информацию при регистрации.

3.4.2. Использовать Сервис в соответствии с его назначением и не нарушать права и законные интересы третьих лиц.

3.4.3. Соблюдать условия настоящего Соглашения и Политику конфиденциальности.

3.4.4. Не передавать свои учетные данные (логин, пароль) не уполномоченным на то третьим лицам.

3.4.5. Обеспечить безопасность устройства, с которого осуществляется вход в личный кабинет Сервиса.

3.4.6. Не осуществлять действия, направленные на нарушение работоспособности или безопасности Сервиса.

3.4.7. Соблюдать правила безопасности при использовании Сервиса и не предпринимать действий, которые могут повредить или навредить Сервису или другим пользователям.

4. Ответственность Сторон

4.1. Каждая из Сторон несет ответственность за своевременное и качественное выполнение своих обязательств по настоящему Соглашению.

- 4.2. Компания не несет ответственности за перерывы в работе Сервиса, вызванные техническими сбоями, профилактическими работами, действиями третьих лиц или форс-мажорными обстоятельствами, перечисленными в разделе «Форс-мажорные обстоятельства».
- 4.3. Пользователь несет полную ответственность за достоверность предоставленной информации при регистрации и использовании Сервиса. В случае предоставления недостоверной информации или злоупотребления функционалом Сервиса, Компания вправе ограничить доступ Пользователя к Сервису.
- 4.4. Компания не несет ответственности за любые убытки, косвенные или прямые, которые могут возникнуть у Пользователя в результате использования Сервиса, включая, но не ограничиваясь, потерей данных, прибыли или деловой репутации.
- 4.5. В случае использования учетной записи Пользователя третьими лицами по вине Пользователя (например, в случае передачи логина и пароля), Компания не несет ответственности за любые последствия, связанные с таким использованием.
- 4.6. В случае нарушения Пользователем авторских прав или прав интеллектуальной собственности Компании или третьих лиц, Компания вправе обратиться в суд для защиты своих прав с требованием возмещения убытков.

5. Порядок взаимодействия Пользователей в Сервисе

- 5.1. Сервис предназначен для использования Организацией через личный кабинет, созданный от имени первого руководителя или иного уполномоченного представителя юридического лица (далее – Владелец учетной записи).
- 5.2. Владелец учетной записи осуществляет регистрацию аккаунта от имени юридического лица, управляет организационным профилем и наделён правом добавлять других пользователей (далее – Назначенные пользователи) с указанием их имени, должности и уникального пин-кода для входа в систему.
- 5.3. Назначенные пользователи действуют от имени и по поручению соответствующего юридического лица, в пределах прав и ролей, установленных Администратором организации. Все действия Назначенных пользователей в Сервисе считаются действиями соответствующего Пользователя Сервиса.
- 5.4. Пользователь Сервиса несет полную ответственность за соблюдение настоящего Соглашения всеми Назначенными пользователями, включая соблюдение требований в части обработки персональных данных, информационной безопасности и законности использования функционала Сервиса.
- 5.5. Взаимодействие между Пользователями Сервиса осуществляется в пределах предоставленного функционала (например, распределение прав доступа, внутренняя работа с данными, формирование заказов, учет продаж и т.д.). Сервис не предусматривает публичных или кросс-организационных коммуникаций между различными Пользователями Сервиса.
- 5.6. Пользователь обязан обеспечить конфиденциальность информации, размещенной в его учетной записи, и предпринимать разумные меры для защиты доступа к своему аккаунту, включая учетные данные Назначенных пользователей.
- 5.7. Компания не несет ответственности за любые убытки, возникшие в результате действий как самого Пользователя, так и Назначенных пользователей.

6. Условия предоставления платного доступа (Подписка)

- 6.1. Подписка – это платная функциональность Сервиса, предоставляемая Компанией Пользователям.
- 6.2. Оформление Подписки является добровольным и осуществляется по инициативе Пользователя через интерфейс Сервиса.

- 6.3. Оплата Подписки осуществляется с использованием сторонней платёжной системы, интегрированной в Сервис. При этом Пользователь вводит свои платёжные данные непосредственно на стороне платёжного оператора. Компания не получает и не хранит данные банковских карт, реквизиты или иные платёжные данные Пользователей.
- 6.4. Срок действия Подписки, её стоимость, а также перечень включённых функций определяются в интерфейсе Сервиса и могут быть изменены Компанией в одностороннем порядке с предварительным уведомлением Пользователя.
- 6.5. Возврат денежных средств за Подписку не производится, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

7. Порядок разрешения споров

- 7.1. Споры и/или разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по условиям настоящего Соглашения или при его исполнении, будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами.
- 7.2. В случае невозможности достижения согласия путем переговоров, заинтересованная Сторона обязана направить другой Стороне письменную претензию с изложением существа возникшего спора. Сторона, получившая претензию, обязана рассмотреть её и направить письменный ответ в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня её получения.
- 7.3. При недостижении согласия в рамках досудебного урегулирования, спор подлежит рассмотрению в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Компетентным судом для рассмотрения спора является суд, расположенный по месту регистрации Компании.
- 7.4. До обращения в суд соблюдение досудебного порядка урегулирования разногласий, установленного настоящим Соглашением, является обязательным.

8. Срок действия Соглашения

- 8.1. Настоящее Соглашение, вступает в силу с даты акцепта и действует до полного исполнения обязательств сторонами.
- 8.2. Стороны вправе продлить действие настоящего Соглашения на новый срок.
- 8.3. Продление действия Соглашения производится в порядке, установленном статьями 397 и 405 Гражданского кодекса Республики Казахстан.
- 8.4. В случае молчания Сторон по вопросу продления действия Соглашения, срок продления считается на неопределенное время, если иное не предусмотрено действующим законодательством или самим Соглашением.
- 8.5. Досрочное расторжение Соглашения может иметь место в следующих случаях:
- 8.5.1. по взаимному соглашению Сторон;
- 8.5.2. по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан;
- 8.5.3. по инициативе любой из Сторон в одностороннем порядке в случае нарушения другой Стороной условий настоящего Соглашения.

9. Форс-мажорные обстоятельства

- 9.1. При наступлении форс-мажорных обстоятельств, под которыми понимаются обстоятельства непреодолимой силы, включая, но не ограничиваясь: землетрясения, наводнения, пожары, ураганы, эпидемии, пандемии, военные действия, террористические акты, гражданские беспорядки, забастовки, а также указы Президента, решения Правительства и иные акты органов государственной власти, которые создают невозможность выполнения условий настоящего Соглашения,

действие настоящего Соглашения приостанавливается до полного устранения последствий форс-мажорных обстоятельств.

9.2. При наступлении форс-мажорных обстоятельств Стороны не вправе требовать возмещения убытков, причиненных неисполнением условий настоящего Соглашения.

10. Заключительные положения

10.1. Компания вправе расторгнуть данное Соглашение в случае нарушения Пользователем установленных политик и правил использования Сервиса.

10.2. Признание одного или нескольких положений настоящего Соглашения недействительными или не имеющими юридической силы не влияет на действительность или применимость остальных положений настоящего Соглашения.

10.3. Мы можем время от времени обновлять Пользовательское соглашение. В случае обновления Соглашения Пользователь будет уведомлен. Обновленная версия будет размещена на этой странице. Действующая редакция Соглашения находится на сайте Сервиса на странице по адресу <https://app.florax.kz/ru/legal> поэтому рекомендуем регулярно просматривать ее.

11. Контактная информация

11.1. Если у вас есть какие-либо вопросы по Сервису, свяжитесь с нами по электронной почте info@florax.kz.

Дата вступления в силу: «1» июля 2025 г.