Содержание

1. Общие положения 3
2. Термины и определения 3
3. Порядок регистрации и учётная запись 3
4. Права и обязанности Пользователя 4
   4.1. Пользователь вправе: 4
   4.2. Пользователь обязан: 4
5. Права и обязанности Общества 4
   5.1. Общество вправе: 4
   5.2. Общество обязан: 4
6. Защита персональных данных 5
7. Интеллектуальная собственность 5
8. Ограничение ответственности 5
9. Ссылки на сторонние ресурсы 6
10. Доступность и технические требования 6
11. Порядок разрешения споров 6
12. Применимое право 6
13. Контактные данные Общества 7

1. Общие положения

Настоящие Условия и положения пользования *(далее — Условия)* регулируют порядок доступа и использования Единого цифрового портала - Astana.kz *(далее — Портал)*, разработанного АО «Астана Innovations» *(далее — Общество)* и эксплуатируемого в интересах жителей, предпринимателей города Астаны и сотрудников акимата города Астаны.

Портал Astana.kz является официальной Единой интеллектуальной цифровой платформой города Астаны и предназначен для предоставления жителям, организациям и иным заинтересованным лицам доступа к городским сервисам, государственным услугам, информации об инфраструктуре города, а также к иным цифровым возможностям, реализованным на Портале.

Использование Портала означает полное и безоговорочное согласие Пользователя с настоящими Условиями. Если Пользователь не согласен с каким-либо положением настоящих Условий, он обязан прекратить использование Портала.

Настоящие Условия могут быть изменены Обществом в одностороннем порядке. Актуальная редакция Условий размещается на Портале и вступает в силу с момента её публикации. Продолжение использования Портала после внесения изменений означает согласие Пользователя с обновленными Условиями.

2. Термины и определения

В настоящих Условиях используются следующие термины:

— **Портал** — Единый цифровой портал Astana.kz, включая все его разделы, сервисы, мобильные приложения и программные интерфейсы *(API)*.

— **Общество** — АО «Астана Innovations», осуществляющее разработку, техническую поддержку и развитие Портала.

— **Пользователь** — любое физическое или юридическое лицо, осуществляющее доступ к Порталу или использующее его сервисы.

— **Учётная запись** — персональный профиль Пользователя, создаваемый при регистрации на Портале и обеспечивающий доступ к персонализированным сервисам.

— **Персональные данные** — любая информация, прямо или косвенно относящаяся к идентифицированному или идентифицируемому физическому лицу.

— **Сервисы** — электронные государственные и городские услуги, информационные ресурсы, интерактивные инструменты и иные функциональные возможности, доступные на Портале.

— **Контент** — любые материалы, размещённые на Портале: тексты, изображения, видеозаписи, документы, данные и иная информация.

3. Порядок регистрации и учётная запись

Для получения доступа к отдельным сервисам Портала Пользователю необходимо пройти регистрацию и создать учётную запись. Регистрация осуществляется с использованием электронной цифровой подписи *(далее - ЭЦП)* Республики Казахстан или иных способов идентификации, предусмотренных Порталом.

При регистрации Пользователь обязан предоставить достоверные, точные и актуальные сведения о себе. Пользователь несёт полную ответственность за достоверность предоставленных данных.

Пользователь обязан обеспечить конфиденциальность своих учётных данных и не допускать их передачи третьим лицам. Все действия, совершённые с использованием учётной записи Пользователя, считаются совершёнными самим Пользователем.

В случае несанкционированного доступа к учётной записи или утраты учётных данных Пользователь обязан незамедлительно уведомить Общество по контактным данным, указанным на Портале.

Общество вправе приостановить или заблокировать учётную запись Пользователя в случае нарушения им настоящих Условий, законодательства Республики Казахстан или при наличии обоснованных подозрений в мошеннических действиях.

4. Права и обязанности Пользователя

4.1. Пользователь вправе:

— получать доступ к сервисам и услугам Портала в соответствии с настоящими Условиями и действующим законодательством Республики Казахстан;

— подавать обращения, заявления и запросы через Портал в пределах предоставленных функциональных возможностей;

— получать официальные уведомления и ответы на обращения в установленные сроки;

— обращаться в службу технической поддержки Портала в случае возникновения технических неполадок или иных затруднений.

4.2. Пользователь обязан:

— соблюдать требования настоящих Условий и действующего законодательства Республики Казахстан при использовании Портала;

— не использовать Портал в целях распространения незаконного, вредоносного, оскорбительного, дискриминационного или вводящего в заблуждение контента;

— не предпринимать действий, направленных на нарушение функционирования Портала, его отдельных сервисов или технической инфраструктуры;

— не осуществлять несанкционированный доступ к данным иных Пользователей, системным ресурсам Портала или связанным информационным системам;

— не использовать автоматизированные средства (боты, парсеры, скрипты) для взаимодействия с Порталом без письменного разрешения Общества;

— своевременно обновлять персональные данные в учётной записи при изменении ранее предоставленных сведений.

5. Права и обязанности Общества

5.1. Общество вправе:

— вносить изменения в функциональность Портала, перечень доступных сервисов и настоящие Условия без предварительного уведомления Пользователей, с обязательной публикацией актуальной версии на Портале;

— временно ограничивать доступ к Порталу или его отдельным сервисам в целях проведения технических работ, обеспечения безопасности или устранения неисправностей;

— блокировать учётные записи Пользователей, нарушающих настоящие Условия или законодательство Республики Казахстан;

— собирать, обрабатывать и хранить данные об использовании Портала в целях улучшения качества предоставляемых сервисов.

5.2. Обязанности Общества:

— обеспечивать бесперебойную работу Портала и принимать меры по оперативному устранению технических неполадок;

— защищать персональные данные Пользователей в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите;

— своевременно информировать Пользователей о существенных изменениях в работе Портала;

— обеспечивать функционирование службы технической поддержки и обрабатывать обращения Пользователей в установленные сроки.

6. Защита персональных данных

Общество осуществляет сбор, обработку и хранение персональных данных Пользователей в строгом соответствии с Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите» и иными применимыми нормативными правовыми актами.

Персональные данные Пользователей используются исключительно в целях обеспечения функционирования Портала, предоставления государственных и городских услуг, а также улучшения качества сервисов.

Передача персональных данных Пользователей третьим лицам осуществляется только в случаях, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Портал использует технологии cookie — небольшие текстовые файлы, сохраняемые на устройстве Пользователя, — в целях обеспечения корректной работы сервисов, запоминания пользовательских предпочтений и анализа статистики использования. Пользователь вправе отключить использование cookie в настройках браузера, однако это может повлечь ограничение доступности отдельных функций Портала.

Подробная информация об обработке персональных данных содержится в Политике конфиденциальности Портала, являющейся неотъемлемой частью настоящих Условий.

7. Интеллектуальная собственность

Все права на Портал, его дизайн, программный код, контент, товарные знаки, логотипы и иные объекты интеллектуальной собственности, размещённые на Портале, принадлежат Обществу или правообладателям, предоставившим соответствующие лицензии, и охраняются законодательством Республики Казахстан об интеллектуальной собственности.

Пользователю предоставляется ограниченное, неисключительное, непередаваемое право на использование Портала исключительно в личных некоммерческих целях. Воспроизведение, распространение, публичная демонстрация, переработка или иное использование контента Портала без письменного разрешения Общества запрещены.

Пользователь, размещающий на Портале собственный контент (отзывы, комментарии, документы и иные материалы), предоставляет Обществу безвозмездное,

неисключительное право на его использование в целях обеспечения функционирования Портала.

8. Ограничение ответственности

Общество не несёт ответственности за убытки, возникшие у Пользователя вследствие: ненадлежащего использования Портала; технических сбоев, вызванных обстоятельствами, не зависящими от Общества; действий третьих лиц, получивших доступ к учётной записи Пользователя по его вине; временного ограничения доступа к Порталу в связи с проведением плановых технических работ.

Совокупная ответственность Общества перед Пользователем по любым основаниям ограничена пределами, установленными действующим законодательством Республики Казахстан.

9. Ссылки на сторонние ресурсы

Портал может содержать ссылки на внешние интернет-ресурсы и сервисы третьих лиц. Общество не несёт ответственности за содержание, политику конфиденциальности и безопасность таких ресурсов. Переход по внешним ссылкам осуществляется Пользователем на его собственный риск.

Наличие ссылки на внешний ресурс не означает одобрения или рекомендации Обществом соответствующего ресурса или его содержания.

10. Доступность и технические требования

Общество стремится обеспечить доступность Портала для всех категорий Пользователей, в том числе лиц с ограниченными возможностями, в соответствии со стандартами веб-доступности.

Для корректной работы Портала рекомендуется использовать актуальные версии браузеров: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge. Общество не гарантирует корректную работу Портала при использовании устаревших версий браузеров или нестандартного программного обеспечения.

Доступ к отдельным сервисам Портала может требовать наличия установленного на устройстве Пользователя программного обеспечения для работы с электронной цифровой подписью (NCA Layer).

11. Порядок разрешения споров

Все споры и разногласия, возникающие между Пользователем и Обществом в связи с использованием Портала, разрешаются путём переговоров. Для урегулирования спора в досудебном порядке Пользователь направляет письменную претензию Обществу по адресу: **Республика Казахстан, город Астана, ул. Сейфуллина, 27**, либо по электронной почте: **support@astana.kz.**

Общество рассматривает претензию и направляет мотивированный ответ в течение 30 *(тридцати)* календарных дней с момента её получения.

В случае невозможности урегулирования спора в досудебном порядке он подлежит разрешению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан по месту нахождения Общества.

12. Применимое право

Настоящие Условия регулируются и толкуются в соответствии с законодательством Республики Казахстан. К отношениям, не урегулированным настоящими Условиями, применяются нормы действующего законодательства Республики Казахстан.

13. Контактные данные Общества

По всем вопросам, связанным с использованием Портала, функционированием сервисов или настоящими Условиями, Пользователь вправе обратиться к Обществу:

— Полное наименование: АО «Астана Innovations»

— Юридический адрес: 010000, Республика Казахстан, город Астана, район Сарыарка, ул. Сейфуллина, 27

— Электронная почта: support@astana.kz

— Телефон: +7 (7172) 25-13-35

— Сайт Общества: www.ain.astana.kz