Лотерея билеттерін Таратушылармен Шартқа
№ 4 Қосымша

«Сәтті Жұлдыз» АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫНЫҢ
ӘДЕП КОДЕКСІ

Осы Кодекс, лотереяны таратуда және өткізуде қалыптасқан Қазақстандық және шетелдік практикасын, әдептілік нормаларын, лотереяны өткізу және таратудағы Қоғамға қатысатын барлық тұлғалардың нақты қажеттіліктері мен іс-әрекеті шарттарын ескере отырып, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының ережелеріне сәйкес әзірленген.

«Сәтті Жұлдыз» акционерлік қоғамы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2017 жылғы 10 ақпандағы № 48 қаулысына сәйкес, Қазақстан Республикасының аумағында нақты уақыт тәртіптемесінде лотереяларды таратуға уәкілетті (бұдан әрі – Қоғам). Қоғам – Қазақстан Республикасының өңірлерінде Лотерея билеттерін таратудың кең желісін құратын белсенді дамып келе жатқан ұйым болып табылады. Қоғам лотереяны өткізу саласында жетекші орынға ие болуға ұмтылады.

Таратушылармен өзара тиімді қатынастарды дамыту (Қоғам жасаған лотереялық өнімдерді таратуға қатысатын тікелей тұлғалар) – Қоғамның тұрақты дамуының негізі.

Осы Кодекстің қолданысқа енгізудің мақсаты Таратушы қызметінің күнделікті практикасында лотерея билеттерін таратуда тиісті нормалар мен өзін-өзі ұстау ережелерін қалыптастыру және енгізу болып табылады. Таратушы Қоғамның толық серіктесі бола отырып өзінің іс-әрекеті мен шешім қабылдауында, заңнамалық талаптармен ғана емес, осы Кодексте бекітілген жалпыға танылған моральдық ережелер мен нормаларды басшылыққа алуы керек.

Кодекс - Оператор, Таратушылар, Лотерея қатысушыларының және басқа да мүдделі тұлғалардың мүдделерін теңдестіре есепке алу негізінде ерікті қабылданған міндеттемелердің жиынтығы.

Кодексте жазылған қағидаттар мен ережелер, лотерея билеттерін сату, бизнес мәдениеті мен этикалық нормаларды сақтау бойынша барлық субъектілер арасындағы өзара әректтесудің Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен салыстырғанда жоғарырақ деңгейін білдіреді.

1. ЛОТЕРЕЯНЫ ТАРАТУДА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ СТАНДАРТТАРЫ

1.1. Қызмет көрсету стандарттары лотереяны тарату кезіндегі негізгі өзін-өзі ұстау ережелерін сипаттайды, сонымен қатар барлық мүдделі тараптар келесі негізгі құндылықтарды ескереді:

1) **Заңдылық.** Жалпыға танылған халықаралық құқық нормаларын, Қазақстан Республикасының заңнамасын, соның ішінде «Лотереялар және лотерея қызметі туралы» Заңды, осы Кодекстің ережелерін, ішкі реттемелерді және ережелерді қатаң сақтау.
2) **Адамның құндылығы мен қадір-қасиетін құрметтеу.** Нәсіліне, ұлтына, әлеуметтік мәртебесіне және құқықтық мәртебесіне қарамастан, адамның құқықтары мен бостандықтарын құрметтеу. Мүмкіндіктері шектеулі адамдарға тиянақты, сыпайылықпен және мұқият қызмет көрсету.
3) **Кәсібилік.** Тарату нүктелеріне келушілер мен лотерея қатысушыларына қызмет көрсетуге арналған барлық операцияларды сапалы, адал түрде орындау. Неғұрлым тиімді жұмыс істеу үшін үздік құралдар мен мүмкіндіктерді іздестіру.
4) **Бірлесушілік.** Әріптестермен және серіктестермен қарым-қатынас өзара түсіністік, сенім, өзара көмек, кәсіби білім мен практикалық тәжірибе алмасу негізінде жасалады.
5) **Ашықтық.** Ұйымдастырушының, Оператордың, Лотереяны таратушысының және оның қызметкерлері қызметінің Лотерея қатысушыларына, мемлекеттік органдарына максималды ашықтығы мен айқындығы.
6) **Қауіпсіздік.** Операторға, Лотерея қатысушысына қатысты үшінші тұлғалардың заңсыз әрекеттерін болдырмау.
7) **Жауапкершілік.** Оператордың алдында жауапкершілік - қызметтің нәтижесі үшін, Лотерея қатысушысыларының алдында - қызмет көрсету сапасы үшін, бизнес-серіктестердің

Приложение № 4
к Договору с Распространителями
лотерейных билетов

Кодекс этики
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «Сәтті Жұлдыз»

Настоящий Кодекс разработан в соответствии с положениями действующего законодательства Республики Казахстан, с учетом сложившейся казахстанской и зарубежной практики проведения лотерей, этических норм, конкретных потребностей и условий деятельности всех лиц, участвующих в Обществе, распространении и проведении лотереи.

Акционерное общество «Сәтті Жұлдыз» согласно Постановлению Правительства Республики Казахстан № 48 от 10 февраля 2017г. уполномочено распространять лотереи в режиме реального времени на территории Республики Казахстан (далее – Общество). Общество – активно развивающаяся организация, создающая широкую сеть распространения Лотерейных билетов в регионах Республики Казахстан. Общество стремится занять лидирующую позицию в области проведения лотереи.

Развитие взаимовыгодных отношений с Распространителями (непосредственными лицами, участвующими в распространении лотерейных билетов, созданных Обществом – основа устойчивого развития Общества.

Цель введения в действие настоящего Кодекса состоит в формировании и внедрении в ежедневную практику деятельности Распространителя надлежащих норм, правил поведения при распространении Лотерейных билетов. Распространитель, становясь полноправным партнером Общества, должен руководствоваться в своих поступках и решениях не только законодательными требованиями, но и общепризнанными моральными правилами и нормами, закрепленными в настоящем Кодексе.

Кодекс является сводом добровольно принятых обязательств, основанных на сбалансированном учете интересов Оператора, Распространителей, Участников лотереи и иных заинтересованных лиц.

Принципы и правила, содержащиеся в Кодексе, представляют собой более высокий, по сравнению с действующим законодательством Республики Казахстан, уровень взаимодействия всех субъектов при распространении Лотерейных билетов, соблюдения при проведении лотереи деловой культуры и этических норм.

1. СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРИ РАСПРОСТРАНЕНИИ ЛОТЕРЕИ

1.1. Стандарты обслуживания описывают основные нормы поведения при распространении лотереи, при этом все заинтересованные лица соблюдают следующие основные ценности:

1) **Законность.** Неукоснительное соблюдение общепризнанных принципов и норм международного права, законодательства Республики Казахстан, в том числе Закона «О лотереях и лотерейной деятельности», положений настоящего Кодекса, внутренних регламентов и правил.
2) **Уважение ценности и достоинства личности.** Уважение прав и свобод человека независимо от расы, национальности, социального положения и правового статуса. Корректно, вежливо и внимательно обеспечивать внеочередное обслуживание лиц с ограниченными возможностями.
3) **Профессионализм.** Добросовестное, качественное осуществление всех операций по обслуживанию посетителей Точки распространения и Участников лотереи. Поиск лучших средств и возможностей для более эффективной работы.
4) **Корпоративность**. Отношения с коллегами и партнерами строятся на основе взаимопонимания, доверия, взаимопомощи, обмена профессиональными знаниями и практическим опытом.
5) **Открытость.** Максимальная открытость и прозрачность деятельности Организатора, Оператора, Распространителя лотереи и его сотрудников для Участников лотереи, органов государственной власти.
6) **Безопасность.** Предотвращение любых противоправных действий со стороны третьих лиц в отношении Оператора, Участников лотереи.
7) **Ответственность**. Ответственность перед Оператором - за результаты деятельности, перед Участниками лотереи – за качество услуг, перед деловыми партнерами – за надлежащее

алдында - өз міндеттерін тиісінше орындауы үшін, қоғам және мемлекеттің алдында - жеке тұлғаның, оның құқықтары мен бостандықтарын құрметтеу үшін, Қазақстанның Республикасынын мақсатты даму бағдарламаларына үлес қосуы үшін жауапкершілік.

8) **Тілдерді білу.** Лотерея билеттерін тікелей сататын әрбір қызметкер мемлекеттік және орыс тіліне де сөйлей білуі керек. Бұл Таратушы нүктелерінің клиенттері мен лотерея қатысушыларына қызмет көрсетудегі түсініспеушіліктердің пайда болуы мүмкін жағдайларды болдырмау үшін маңызды.

9) **Лотерея қатысушыларымен қарым-қатынас мәдениеті.** Клиенттердің дөрекілік, кәсіпқойлықтың жоқтығы және нашар қызмет көрсету жағдайларына шағымдануына жол берілмеу керек. Лотерея Қатысушыларының пікірлері мен ескертулеріне дұрыс жауап беру.

10) **Фирмалық стиль.** Форма Қоғамнын фирмалық стиліне сәйкес келуі керек. Лотереялық өнімді тікелей тарататын әрбір қызметкер тегі, аты, әкесінің аты және қызметкердің лауазымының көрсетілген фирмалық бейдж тағуы тиіс.

1.2. Жоғарыда аталған құндылықтарды назарға ала отырып, Таратушылар лотереяны тарату жұмысын ұйымдастырып, іске асыру кезінде осы Кодекстің төмендегі жағдайларын бұлжытпай орындауы тиіс:

✓ Лотерея билеттерін тарату нүктесінің жарияланған жұмыс кестесіне сәйкес тарату.

✓ Лотереяның ұғымы, ұйымдастырушылық және техникалық қағидаттары, Қатысушылардың құқықтары мен міндеттері, лотерея жүлделерін (таралымдарын) өткізудің жиілігі, уақыты мен технологиясы, лотерея ставкасының мөлшері, ұтыстардың төлену тәртібін қоса алғанда, лотереяның талаптары мен шарттары туралы кәсіби ақпаратқа ие болу;

✓ Ұтыстардың ықтимал мөлшері, жеке ойындардың артықшылықтарын және Оператордың лотереяны өткізу аспектілері туралы бұрыс тұжырымдамалардың туындауына әкеліп соғатын мәлімдемелерден аулақ болу;

✓ Таратушы нүктелерінің клиенттеріне оларды өткізілетін ойын туралы ақпарттарды мейірімді және түсінікті етіп ұғындыру, өзін сыпайылықпен, мейірімді және дұрыс ұстап, мүмкіндігінше тиімді әрекет етуге тырысу;

✓ Таратушы нүктелерінің клиенттеріне танысу үшін, Таратушының қарамағындағы лотерея туралы ақпарат пен жарнамалық материалдарды беру;

✓ Тарату нүктесінде көрінетін жерлерге лотереяның ережелері мен шарттарына қатысты негізгі хабарламалар мен хабарландыруларды орналастыру; соның ішінде: 18 жасқа толмаған тұлғалар үшін лотереяда ойнауға тыйым салатын «Лотерея шарттарынан» үзіндіні көрсету.

✓ 18 жасқа толмаған тұлғаларға лотерея билеттерін сатуға және ұтыста төлеуге жол бермеу;

✓ мүгедектерге шұғыл қызмет көрсетуді қамтамасыз ету;

✓ Лотерея Қатысушыларына «Супер-жүлде» көлеміндегі таралым нәтижелері туралы ақпаратпен қамтамасыз ету, сонымен қатар лотерея туралы қосымша ақпаратты қайдан алуға болатындығы туралы хабардар беру;

✓ Қызмет көрсету кезінде іскерлік стильді ұстанып, лотерея мүшелеріне сапалы қызмет көрсету;

✓ Қазақстан Республикасының «Лотереялар және лотерея қызметі туралы» Заңының қағидаларын сақтап, басқа да заңнамалық, нормативтік актілердің, ережелердің, өңірлік лотереяларды ұйымдастыруды және өткізуді реттейтін нормативтік-құқықтық актілерді және тарату нүктесінің жұмысымен тікелей байланысты ережелерді қатаң сақтау;

✓ жабдықтарды пайдалануға қатысты үшінші тұлғалардың заңсыз әрекеттеріне жол бермей, лотерея жабдығын мұқият қолдану;

✓ Оператор әзірлеген нормативтік құжаттарда белгіленген нормативтерді сақтау.

✓ Лотерея қатысушыларымен мемлекеттік және орыс тілдерінде еркін сөйлесу.

исполнение своих обязательств, перед обществом и государством – за уважение личности, ее прав и свобод, за вклад в целевые программы развития Республики Казахстана.

8) **Знание языков**. Каждый сотрудник, который непосредственно реализует лотерейные билеты должен владеть как государственным, так и русским языком общения. С целью недопущения обстоятельств, способствующих возникновению непониманий по обслуживанию посетителей Точки распространения и Участников лотереи.

9) **Культура общения с Участниками лотереи**. Не допускать поводов для жалоб со стороны клиентов на грубость, непрофессионализм и плохое обслуживание. Правильно реагировать на замечания Участников лотереи.

10) **Фирменный стиль**. Униформа должна соответствовать фирменному стилю Общества. Каждый сотрудник, который непосредственно распространяет лотерейную продукцию должен носить фирменный бейдж, с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности работника.

1.2. Принимая во внимание указанные выше ценности, Распространители обязуются, организовывая и осуществляя деятельность по распространению лотереи неукоснительно соблюдать следующие положения настоящего Кодекса:

✓ осуществлять распространение лотерейных билетов в соответствии с заявленным графиком работы Точки распространения;

✓ профессионально владеть информацией по условиям проведения лотереи, включая концепцию, организационно-технические принципы лотереи, права и обязанности Участников, периодичность, время и технологию проведения розыгрышей призового фонда (тиражей), размеры лотерейных ставок, порядок выплаты выигрышей;

✓ воздерживаться от заявлений, создающих неверное представление о вероятных размерах выигрышей, преимуществах отдельных игр и о различных аспектах деятельности Оператора и проведению лотереи;

✓ доброжелательно и доходчиво сообщать посетителям Точки распространения интересующие их сведения, относящиеся к предлагаемым играм, вести себя вежливо, дружелюбно и корректно, стараясь действовать максимально эффективно;

✓ предоставлять посетителям Точки распространения для ознакомления имеющиеся в распоряжении Распространителя информационно-рекламные материалы лотереи;

✓ размещать в Точке распространения на видном месте основные уведомления и объявления, касающиеся правил и условий проведения лотереи, в т.ч. – извлечение из «Условий и правил лотереи» , запрещающее играть в денежные лотереи лицам, не достигшим совершеннолетия (18 лет).

✓ не допускать реализацию лотерейных билетов и выплату выигрышей лицам, не достигшим совершеннолетия (18 лет);

✓ обеспечивать внеочередное обслуживание лиц с ограниченными возможностями;

✓ предоставлять Участникам лотереи сведения о результатах тиражей, размере «Суперприза», а также сообщать, где можно получить дополнительную информацию о лотерее;

✓ во время оказания услуг придерживаться солидного, делового стиля поведения, качественно обслуживать Участников лотереи;

✓ строго следовать положениям Закона Республики Казахстан «О лотереях и лотерейной деятельности», требованиям других законодательных, нормативных и подзаконных актов, правил, регламентирующих организацию и проведение лотерей, а также непосредственно относящихся к работе Точки распространения;

✓ бережно относиться к лотерейному оборудованию, предотвращая противоправные действия третьих лиц в отношении использования оборудования;

✓ соблюдать нормы, установленные в регламентирующих документах, разработанных Оператором.

✓ свободно разговаривать с Участниками лотереи как на государственном, так и на русском языках.

2. ЛОТЕРЕЯНЫ ТАРАТУДА КӨМЕК ЖӘНЕ БАҚЫЛАУ ЖҮЙЕСІ

2.1. Лотереяны ұйымдастыруды және өткізуді қамтамасыз ететін өз миссиясын тани отырып, Оператор шартты адал орындай отырып, лотереяны тарату кезінде көрсетілетін қызметтердің жоғары сапаға ие болуын қамтамасыз етуге ұмтылады.

2.2. Оператор ұсынылған ойын ережелері мен шарттарын, олардың ұйымдастырушылық және техникалық қағидаттарын және ерекшеліктерін, лотерея мүшелерінің құқықтары мен міндеттерін, айналым технологиясын зерттеуді қоса алғанда, Сатушыоарды тегін оқытуды жүзеге асырады; Лотерея жабдығының жұмысына қатысты Таратушыға көмек көрсетеді.

2.3. Өз кезегінде, Таратушы қызметтерді көрсетудегі кәсібилік қағидатын басшылыққа ала отырып, Лотерея жабдығына тікелей қызмет көрсететін уәкілетті тұлғаларды уақытында оқыту үшін алдын-ала өтінімдерді дайындайды.

2.4. Лотереяны таратуда заңдылық пен қауіпсіздік қағидаларын сақтап, қызмет көрсетудің жоғары деңгейін көрсете отырып, Оператор Лотерея билеттерін кез келген уақытта таратуға байланысты Таратушы мен Сатушылардың қызметін бақылауға құқылы. Бұл жағдайда бақылау тарату нүкесіндегі клиенттерді анонимді түрде сұрастыру арқылы жүзеге асырылуы мүмкін.

2.5. Таратушы тексеріс барысында анықталған келесі әрекеттер Оператормен жасалған Келісім шарттарын елеулі бұзу фактілері болып табылады және Оператормен Келісімді біржақты тоқтатуға негіз бола алады деп келіседі:

- ✓ 18 жасқа толмаған тұлғаға лотерея билеттерін сату немесе ұтысты төлеу (өтініш берушінің заңды жасын ұсынылған құжат растауы мүмкін);
- ✓ Лотерея билеттерін әлеуетті лотерея қатысушыларына алдын ала келісусіз қоңырау шалу арқылы немесе, тікелей поштаны пайдалану арқылы сатып алуына ынталандыру;
- ✓ Оператор белгілеген бағалардан өзге баға бойынша Лотерея билеттерін сату және Лотерея ставкаларын қабылдау;
- ✓ Кез-келген тұлғаға билеттерді сатып алу үшін коммерциялық несие немесе несие беру;
- ✓ Оператормен келісімде көзделмеген билеттерді сатудан түскен пайданы алу мақсатында келісімдер жасасу;
- ✓ Таратушы (Сатушы) олардың қабілетсіз немесе ойынға тәуелділігі бар деп санауға негізі бар адамдарға лотерея билеттерін сату;
- ✓ Оператордың фирмалық стилінің элементтеріне өзгерістер енгізу;
- ✓ үлкен жеңістер иелері немесе ойынға тәуелділіктен зардап шегетін адамдар туралы ақпаратты алдын ала келісімінсіз жария ету.

3. ІСКЕРЛІК ЭТИКА ЖӘНЕ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ЕРЕЖЕЛЕРІН САҚТАУ

3.1. Қоғамның табысы мен жоғары беделі іскерлік этиканың жалпы принциптерін (іскерлік әдеп) қатаң сақтауға негізделген. Әрбір Таратушы компанияның жетістігін сақтау және нығайту үшін ең жоғары деңгейдегі кәсібилік пен жауапкершілікті көрсетуі керек. Осы принциптерді орындамау Компания мен Таратушы қызметі үшін елеулі салдары болуы мүмкін.

3.2. Таратушы қолданыстағы заңнамаға, Қоғамның жергілікті нормативтік актілеріне, Қоғамның басшылығының және тікелей басшысының бұйрықтары мен бұйрықтарына, күнделікті міндеттерді шешудің дұрыс жолын таңдауда негіз болатын ақыл-ойдың, логиканың және мінез-құлықтың негізгі нормаларын басшылыққа алуға тиіс.

3.3. Таратушылар әріптестермен, іскери серіктестермен және тұтынушылармен сыпайы, достық, дұрыс, мұқият және шыдамды болуға тиіс. Қоғаммен және лотерея Қатысушыларымен немесе олардың әріптестермен немесе іскерлік серіктестерімен қарым-қатынас кезінде дөрекілік, балағат сөздерді қолдану, кез-келген кемсітушіліктің көрінісі, теріс түсініктемелер Қоғамда қабылданбайды және оларға тыйым салынған.

3.4. Таратушылар Шартты орындауға кедергі болатын әрекеттерден тартынуы тиіс.

2. ПОМОЩЬ И СИСТЕМА КОНТРОЛЯ ПРИ РАСПРОСТРАНЕНИИ ЛОТЕРЕИ

2.1. Оператор, осознавая свою миссию Оператора, обеспечивающего организацию и проведение лотереи, добросовестно выполняя условия, стремится к тому, чтобы услуги, оказываемые при распространении лотереи, были самого высокого качества.

2.2. Оператор на безвозмездной основе осуществляет обучение Продавцов, включающее изучение Правил и условий предлагаемых игр, их организационно-технические принципы и особенности, права и обязанности Участников лотереи, технологию проведения тиражей, оказывает помощь Распространителю, связанную с эксплуатацией Лотерейного оборудования.

2.3. В свою очередь Распространитель, руководствуясь принципом профессионализма при оказании услуг, всячески стремится, чтобы уполномоченные им лица непосредственно обслуживающие Лотерейное оборудование своевременно проходили обучение, оформляя заблаговременно заявки на обучение.

2.4. Поддерживая высокий уровень оказания услуг по распространению лотереи и соблюдая принципы законности и безопасности, Оператор оставляет за собой право в любой момент контролировать деятельность Распространителя и Продавцов, связанную с распространением Лотерейных билетов. При этом контроль может осуществляться анонимным опросом посетителей в Точке распространения.

2.5. Распространитель соглашается с тем, что перечисленные ниже действия, выявленные в ходе проверки, являются фактами существенного нарушения условий Договора, заключенного с Оператором, и могут являться основанием для одностороннего расторжения Договора со стороны Оператора:

- ✓ распространение Лотерейных билетов или выплата выигрыша лицу, не достигшему 18 лет (совершеннолетие обратившегося может быть подтверждено предъявленным документом);
- ✓ стимулирование приобретения Лотерейных билетов потенциальными Участниками лотереи путем обзвона без предварительной договоренности с ними или с использованием прямой почтовой рассылки;
- ✓ распространение Лотерейных билетов и прием лотерейных ставок по ценам, отличающимся от установленных Оператором;
- ✓ предоставление кому бы то ни было коммерческого кредита или одалживание денежных средств на любых других условиях с целью приобретения Лотерейных билетов;
- ✓ заключение сделок в целях извлечения дополнительной, не предусмотренной договором с Оператором прибыли от реализации билетов;
- ✓ распространение Лотерейных билетов лицам, в отношении которых Распространителю известно или у Распространителя (Продавца) есть основания предполагать, что они являются недееспособными или страдают игровой зависимостью;
- ✓ внесение изменений в элементы фирменного стиля Оператора;
- ✓ разглашение сведений об обладателях крупных выигрышей или лиц, страдающих игровой зависимостью, без их предварительного согласия.

3. СОБЛЮДЕНИЕ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ И ПРАВИЛ ОБЩЕНИЯ

3.1. Успех и высокая репутация Общества основываются в том числе на неукоснительном соблюдении общих принципов этики ведения бизнеса (деловой этики). Каждый Распространитель должен проявлять высочайший уровень профессионализма и ответственности для сохранения и упрочения успеха Общества. Неспособность следовать этим принципам может иметь серьезные последствия для деятельности Общества и Распространителя.

3.2. Распространители должны руководствоваться действующим законодательством, локальными нормативными актами Общества, приказами и распоряжениями руководства Общества и непосредственного руководителя, здравым смыслом, логикой и основополагающими нормами поведения при выборе правильного пути при решении своих ежедневных задач.

3.3. Распространители должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в общении с коллегами, деловыми партнерами и потребителями. Грубость, использование ненормативной лексики, любые проявления дискриминации, негативные комментарии по поводу своих коллег или деловых партнеров Общества и Участников лотереи или при общении с ними, являются неприемлемыми и запрещены в Обществе.

3.4. Распространители должны воздерживаться от действий, отвлекающих их от исполнения Договора.