

**ПРАВИЛА ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСРЕДСТВОМ
ИНФОРМАЦИОННО-ТОРГОВОЙ СИСТЕМЫ «QUIK»/ «I-QUIK»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила дистанционного обслуживания посредством информационно-торговой системы «QUIK»/ мобильного приложения для ИТС «I-QUIK» (далее – Правила) устанавливают порядок обмена электронными документами между Брокером и Клиентом (далее – Стороны) в процессе оказания Брокером услуг в соответствии с Регламентом и определяет права, обязанности и ответственность Сторон, возникающие в связи с этим.
- 1.2. Настоящие Правила являются приложением к Регламенту. Во всем ином, что не предусмотрено настоящими Правилами, Стороны в своих взаимоотношениях руководствуются положениями Регламента и действующего законодательства Российской Федерации.
- 1.3. В целях обеспечения оперативного взаимодействия с Клиентом при оказании услуг на финансовых рынках, Брокер предоставляет Клиенту возможность использовать программное обеспечение информационно-торговой системы «QUIK» (ИТС «QUIK»)/ «I-QUIK» (приложение для мобильных устройств) путем предоставления Клиенту указанного выше программного обеспечения, а также обмена Открытыми ключами.
- 1.4. Использование системы ИТС «QUIK»/ «I-QUIK» Клиентом возможно только в случае, если Клиент выразил свое желание на использование системы удаленного доступа в Заявлении о присоединении (Приложения № 1а, 1б к Регламенту)/ Заявлении Об использовании /Об отказе от использования Приложений для мобильных устройств (Приложение № 14б к Регламенту) (далее- Заявление).
- 1.5. Акцепт Клиента на использование для обмена сообщениями ИТС «QUIK»/ «I-QUIK», будет означать согласие Клиента со всеми положениями настоящих Правил.
- 1.6. Брокер ведет журнал активных операций (транзакций) Клиента. Под журналом активных операций Клиента, ведущимся в электронной форме, подразумевается совокупность записей в базе данных брокерской системы, содержащая информацию об операциях Клиента, проводимых им в соответствии с Регламентом с использованием ИТС «QUIK»/ «I-QUIK».
- 1.7. Правообладателем ПО ИТС «QUIK» является ЗАО «АРКА Текнолоджиз».
- 1.8. Клиент обязуется не переуступать третьим лицам все или часть полученных по настоящему Регламенту прав на использование ПО ИТС «QUIK»/ «I-QUIK».
- 1.9. Клиент обязуется не допускать удаления, искажения или модификации в переданном Клиенту экземпляре программного обеспечения имени правообладателя ПО ИТС «QUIK»/«I-QUIK». Клиент обязуется не допускать декомпиляции и деассемблирования, а также не санкционированного правообладателем и Брокером копирования и распространения любых программных компонентов, используемых в ПО ИТС «QUIK»/ «I-QUIK».
- 1.10. Брокер не несет ответственность за какой-либо ущерб (включая все случаи понесенных, либо предполагаемых расходов, потери прибылей, прерывания деловой активности, потери деловой информации, либо других материальных, денежных потерь), связанный с использованием или невозможностью использования ПО ИТС «QUIK»/ «I-QUIK».
- 1.11. Клиент самостоятельно обеспечивает защиту от несанкционированного доступа третьих лиц к средствам идентификации Клиента в ИТС «QUIK»/ «I-QUIK» (логин, пароль), а также к Закрытому ключу ЭП. Брокер не несет ответственность за несанкционированный доступ в ИТС «QUIK»/ «I-QUIK», произошедший по вине Клиента.
- 1.12. В случае наличия у Клиента сведений, позволяющих предполагать нарушение правил пользования средствами идентификации или утечку сведений о них, он должен информировать об этом Брокера наиболее быстрым доступным способом.

1.13. Брокер обязуется по первому требованию Клиента, заявленному устно, письменно или любым иным способом, незамедлительно приостановить удаленный доступ с текущими ключами и информировать об этом Клиента наиболее быстрым доступным способом.

1.14. Все претензии, возникающие у Клиента при использовании ИТС «QUIK»/ «I-QUIK», принимаются Брокером в соответствии с претензионным порядком рассмотрения спора, указанном в настоящем Регламенте.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины, применяемые в тексте настоящих Правил, используются в следующем значении:

ИТС QUIK - система удаленного доступа, представляющая собой программно-технический комплекс, посредством которого Клиент имеет возможность получать в режиме реального времени текущую финансовую информацию, сведения о позиции Клиента, направлять Брокеру и получать от Брокера Сообщения в порядке, предусмотренном Регламентом.

I-QUIK – версия мобильного рабочего места пользователя QUIK (программное обеспечение) для устройств, работающих под управлением операционной системы iOS версии 8.X и выше. (iPhone, iPod touch и т.п.) или операционной системы Android версии от 2.3 до 7.1.

Закрытый ключ ЭП – уникальная последовательность символов, предназначенная для создания Электронной подписи.

Информационный носитель – хранилище данных, в качестве которого может быть использован флэш – накопитель и аналогичное устройство хранения информации.

Ключевая информация - конкретное состояние некоторых параметров алгоритма криптографического преобразования данных и формирования электронной подписи.

Ключи ЭП - Закрытый ключ ЭП и/или Открытый ключ ЭП.

Компрометация ключа – утрата доверия к тому, что используемые Ключи ЭП обеспечивают безопасность информации.

Открытый ключ ЭП – уникальная последовательность символов, однозначно связанная с ключом электронной подписи и предназначенная для проверки подлинности электронной подписи.

Пара ключей ЭП - Закрытый ключ ЭП и соответствующий ему Открытый ключ ЭП.

Система электронного документооборота (СЭД) - совокупность программного обеспечения, обслуживаемого Брокером, а также вычислительных средств и баз данных, принадлежащих или подконтрольных Брокеру, предназначенная для передачи подписанных Электронной подписью Электронных документов. Для обмена Электронными документами и взаимодействия Клиентов с Брокером используется ИТС «QUIK»/ ИТС «I-QUIK»;

Электронная подпись (ЭП) – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию. Электронная подпись, используемая для подписания Электронных документов в ИТС «QUIK»/ИТС «I-QUIK», является усиленной неквалифицированной электронной подписью в значении, установленном Федеральным законом «Об электронной подписи».

Электронный документ (ЭД) – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

ЭП Брокера – Электронная подпись уполномоченного Брокером лица.

ЭП Клиента – Электронная подпись уполномоченного Клиентом лица.

3. СОГЛАШЕНИЯ СТОРОН

3.1. Клиент признает факт предоставления Брокером информации о методах полноты обеспечения аутентификации сторон, конфиденциальности и целостности сообщений в ИТС «QUIK»/ИТС «I-QUIK».

3.2. Акцепт Клиента на использование ИТС «QUIK»/ ИТС «I-QUIK», выраженный в Заявлении, означает признание Клиентом всех заявок на сделки, заверенных ЭП Клиента и переданных Клиентом с использованием ИТС «QUIK»/ ИТС «I-QUIK», юридическим эквивалентом соответствующему Поручению

на бумажном носителе, предусмотренным условиями Регламента, подписанным собственоручной подписью Клиента или его Представителя (для Клиентов – физических лиц), или подписанным уполномоченным лицом Клиента и заверенного печатью Клиента (для Клиентов – юридических лиц). Последующее письменное подтверждение Клиентом Поручения не требуется.

3.3. Стороны признают, что ЭД, полученные Брокером или Клиентом ЭД с использованием ИТС «QUIK»/ ИТС «I-QUIK», имеют равную юридическую силу с документами на бумажных носителях, подписанными собственоручными подписями Сторон либо их уполномоченных лиц и заверенными печатью Сторон, если ЭД подписаны ЭП лиц, имеющих право подписи соответствующих документов, и в отношении таких ЭП соблюдены одновременно следующие условия:

- подтверждена подлинность ЭП в ЭД (принадлежность ЭП отправителю ЭД);
 - подтвержден факт отсутствия внесения изменений в ЭД после момента его подписания ЭД.
- 3.4. ЭД считается исходящим от Стороны, если он подписан ЭП, принадлежащей Стороне.
- 3.5. ЭД, подписанный ЭП, не прошедшей проверку в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, не влечет правовых последствий.
- 3.6. Клиент признает, что используемые в ИТС «QUIK»/ ИТС «I-QUIK», методы обеспечения аутентификации сторон, конфиденциальности и целостности сообщений, а также алгоритмы создания и функционирования ЭП при передаче ЭД достаточны для обеспечения защиты от несанкционированного доступа, подтверждения авторства, целостности, неизменности и подлинности информации, содержащейся в получаемых ЭД, и обеспечивают защиту интересов Клиента.
- 3.7. Клиент отказывается от претензий к Брокеру, основанием которых является недостаточная, по мнению Клиента, степень обеспечения аутентификации сторон, конфиденциальности и целостности сообщений в ИТС «QUIK»/ ИТС «I-QUIK»;
- 3.8. Клиент признает, что положительный результат проверки на сервере Брокера ЭП Клиента при получении от него ЭД по ИТС «QUIK»/ ИТС «I-QUIK» является подтверждением того, что полученный ЭД подписан ЭП Клиента и ЭД получен в том виде, в котором он исходил от Клиента.
- 3.9. Стороны согласны с тем, что Открытый ключ ЭП, указанный в заверенном подписью руководителя и оттиском печати Клиента Акте передачи Открытых ключей, принадлежит Клиенту и достаточен для определения Брокером корректности ЭП Клиента.
- 3.10. Стороны признают, что выписка из журнала активных операций Клиента, представленная на бумажном носителе и заверенная собственоручной подписью ответственного лица Брокера, является безусловным подтверждением факта проведения Клиентом указанных в выписке операций.
- 3.11. Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе с СЭД Московское поясное время. Контрольным является время системных часов СЭД. Стороны признают информацию о дате и времени поступления, исполнения, неисполнения ЭД Брокеру, содержащуюся в контрольных архивах Брокера, необходимым и достаточным доказательством даты и времени передачи, исполнения, неисполнения Брокером ЭД.
- 3.12. Стороны согласны с тем, что наличие у Брокера надлежаще оформленного ЭД, подписанного ЭП Клиента, проверка корректности которой Открытым ключом ЭП Клиента дала положительный результат, является необходимым и достаточным основанием для проведения Брокером соответствующей операции на основании указанного ЭД.
- 3.13. Стороны согласны с тем, что использование всемирной телекоммуникационной сети общего доступа Интернет может вызывать перерывы в приеме и обработке ЭД в СЭД, связанные с отказами телекоммуникационного оборудования провайдеров телекоммуникационных услуг, а также вирусными и иными атаками на СЭД. Стороны обязаны принимать все доступные способы защиты от указанных угроз.
- 3.14. Стороны согласны с тем, что контроль за сроком действия Закрытых ключей ЭП осуществляется Клиентом самостоятельно.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЭД

- 4.1. Для доступа к СЭД с использованием ИТС «QUIK»/ «I-QUIK» Клиенту необходимо:

- Установить на рабочем компьютере/мобильном устройстве программное обеспечение, необходимое для работы с ИТС «QUIK»/ ИТС«I-QUIK»;
- Осуществить генерацию Закрытого и Открытого ключей ЭП в соответствии с инструкцией, полученной от Брокера;
- Передать Брокеру Открытый ключ ЭП для его регистрации Брокером. Открытый ключ считается принадлежащим Клиенту, если он был зарегистрирован в установленном Брокером порядке.

4.2. Особенности использования приложений для мобильных устройств.

4.2.1. Клиент, выразивший свое желание на использование ИТС «I-QUIK» (приложение для мобильных устройств) в Заявлении, имеет возможность подключения одного из указанных рабочих мест: I-QUIK или IQUIK-HD или QUIK-ANDROID.

4.2.2. Клиент самостоятельно обеспечивает необходимые технические ресурсы для использования приложений для мобильных устройств согласно следующим условиям:

- Для работы I-QUIK требуется: IPHONE (версия 4S и выше), IPOD TOUCH (пятое поколение и выше), операционная система IOS версий от 8.X до 11.0.3.
- Для работы на IQUIK-HD требуется: IPAD (версия 2 и выше); операционная система IOS версий от 8.X до 11.0.3
- QUIK-ANDROID функционирует на устройствах под управлением операционной системы ANDROID версии от 2.3 до 7.1.; процессор семейства ARMv7; разрешение экрана не менее 800x480.

4.2.3. Клиент самостоятельно получает и устанавливает на своем мобильном устройстве ИТС «I-QUIK».

Указанное мобильной программное обеспечение загружается клиентом самостоятельно (с использованием программ App Store / Google Play Market /и иных).

4.2.4. Использование ключей доступа, формирование и передача сообщений посредством приложений для мобильных устройств осуществляются в порядке, установленном настоящими правилами для ИТС QUIK.

4.2.5. Для обмена сообщений с Брокером посредством приложений для мобильных устройств клиент использует ключи доступа, сгенерированные и зарегистрированные в порядке, установленном настоящими Правилами.

4.3. Для прекращения обслуживания с использованием ИТС I-QUIK клиент уведомляет Брокера о расторжении соглашения, заполнив заявление по форме Приложения № 14б к Регламенту.

5. УСЛОВИЯ ОТПРАВКИ И ПРИЕМА ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ

5.1. Для направления ЭД Клиент:

- устанавливает соединение с удаленным сервером доступа СЭД, установленного в офисе Брокера или в ином месте по усмотрению Брокера;
- проходит процедуру аутентификации (вводится логин, пароль);
- формирует в СЭД текст ЭД;
- проверяет правильность составленного ЭД;
- подписывает ЭД;
- направляет Брокеру по СЭД подписанный ЭП ЭД.

5.2. Брокер принимает к исполнению полученные от Клиента ЭД при одновременном наличии следующих условий:

- Клиент успешно прошел процедуру аутентификации (проверку подлинности ЭП);
- На момент принятия ЭД у Брокера нет полученного от Клиента уведомления о Компрометации ключей;
- ЭД содержит все необходимые реквизиты в соответствии с предъявляемыми к нему требованиями;
- Клиентом соблюдены иные положения настоящих Правил и Регламента.

- 5.3. Клиент соглашается, что ЭД, полученный Брокером через СЭД, процедура аутентификации для доступа к которой была проведена успешно, считается направленным Клиентом, и Клиент признает факт направления такого ЭД от его имени. Факт направления Клиентом и получения Брокером ЭД посредством СЭД, подписанного корректной ЭП Клиента является достаточным основанием для исполнения Брокером содержащихся в таком ЭД указаний.
- 5.4. Временем и датой приема ЭД Брокером считается время получения подтверждения о поступлении данного документа Клиентом. Время и дата приема ЭД фиксируется сервером доступа СЭД Брокера.
- 5.5. В случае принятия Брокером ЭД, подтверждением поступления данного документа является присвоение следующего статуса данному документу:
 - Активно;
 - Исполнено;
 - Снято;
 - Срок действия истек;
 - Запрос на отмену.
- 5.6. В случае отказа Брокера от приема ЭД, Брокер направляет Клиенту по СЭД сообщение об отказе от приема (мотивированный отказ в приеме) ЭД в течение рабочего дня с момента получения такого ЭД Брокером.

6. ПОРЯДОК ПРОВЕРКИ ЭП

- 6.1. Проверка ЭП осуществляется автоматически с использованием программного обеспечения СЭД Брокера путем сопоставления информации, содержащейся в полученном ЭД, подписанным ЭП, и информации, содержащейся в ЭД на момент его подписания ЭП.
- 6.2. Результатом проверки ЭП является заключение о подлинности ЭП (принадлежности ЭП отправителю ЭД) и факте внесения изменений в ЭД после момента его подписания.

7. УЧЕТ И ХРАНЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ

- 7.1. Брокером осуществляется учет ЭД путем ведения журнала учета в электронном виде с возможностью распечатки на бумажном носителе.
При учете ЭД Брокер обеспечивает учет следующих данных:
 - уникальный входящий номер документа;
 - дата и время поступления документа;
 - дата и время отправки документа;
 - адресат документа, иные данные (по усмотрению Брокера).
- 7.2. Все ЭД, учтенные в журнале учета, хранятся в электронных архивах Брокера не менее 5 (пяти) лет. ЭД хранятся в том же формате, в котором они были сформированы, отправлены или получены.
- 7.3. Брокером осуществляется ежедневное резервное копирование и архивное хранение ЭД. Электронные архивы подлежат защите от несанкционированного доступа и непреднамеренного уничтожения и/или искажения.

8. КОМПРОМЕТАЦИЯ КЛЮЧЕЙ

- 8.1. К событиям, связанным с Компрометацией ключей, относятся (включая, но не ограничиваясь):
 - утрата Закрытого ключа ЭП;
 - утрата Закрытого ключа ЭП с последующим обнаружением;
 - увольнение сотрудников, имевших доступ к Ключевой информации;
 - нарушение правил хранения и уничтожения (после окончания срока действия) Закрытого ключа ЭП;
 - несанкционированное копирование или подозрение на копирование Информационного носителя с Закрытыми ключами ЭП;
 - возникновение подозрений на утечку Ключевой информации или ее искажение в системе конфиденциальной связи;

- случаи, когда нельзя достоверно установить, что произошло с Информационным носителем, содержащим Ключевую информацию (в том числе случаи, когда Информационный носитель вышел из строя и достоверно не опровергнута возможность того, что данный факт произошел в результате несанкционированных действий злоумышленника).

8.1. В случае Компрометации ключей Брокер рекомендует Клиенту незамедлительно направить уведомление о такой Компрометации и прекратить направление ЭД Брокеру.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

9.1. Клиент имеет право:

- Направить Брокеру уведомление о приостановке приема и исполнения любых документов, подаваемых Брокеру через СЭД от имени Клиента.
- Досрочно прекратить действие Открытых ключей ЭП Клиента (вместе с соответствующим Закрытым ключом ЭП Клиента), направив уведомление в свободной форме, подписанное уполномоченным лицом (данное уведомление может быть направлено Брокеру с использованием СЭД, либо передано в письменном виде). Для продолжения дальнейшей работы в СЭД уполномоченный представитель Клиента должен сгенерировать новую Пару ключей ЭП Клиента и передать Брокеру новый Открытый ключ ЭП Клиента.
- Блокировать Открытый ключ ЭП Клиента, т.е. приостановить свою работу в СЭД, направив уведомление, подписанное уполномоченным лицом (данное уведомление может быть направлено Брокеру с использованием СЭД либо передано в письменном виде). Блокировка снимается не позднее дня, следующего за днем получения Брокером письменного требования Клиента о снятии блокировки.

9.2. Брокер имеет право:

- В случае выявления признаков нарушения безопасности при осуществлении обмена ЭД через СЭД, по своему усмотрению временно прекратить прием от Клиента ЭД, передаваемых Брокеру от имени Клиента и потребовать от Клиента смены Пары ключей ЭП Клиента. По письменному требованию Клиента Брокер обязан объяснить причину прекращения принятия ЭД от Клиента.
- Приостановить работу Клиента в СЭД и (или) не производить исполнение полученного ЭД, сообщив об этом Клиенту не позднее дня, следующего за днем его получения, путем направления сообщения по СЭД и, соответственно, затребовать от Клиента оформления документа на бумажном носителе с подписью уполномоченных лиц и оттиском печати Клиента, оформленных в соответствии с требованиями действующего законодательства.

9.3. Клиент обязуется:

- По требованию Брокера представлять документы на бумажном носителе, оформленные в соответствии с требованиями действующего законодательства, соответствующие полученным Брокером от Клиента ЭД.
- Незамедлительно уведомлять Брокера о Компрометации ключей по телефону и в письменном виде.
- Своевременно уведомлять Брокера об изменениях в руководстве Клиента, о смене лиц, уполномоченных работать с СЭД, о прекращении действия доверенностей уполномоченных пользователей Клиента, и для возможности работы с СЭД новых лиц обеспечить им возможность сгенерировать Пару ключей ЭП Клиента. Риск неблагоприятных последствий, связанных с несвоевременным уведомлением Брокера о том, что необходимо приостановить действие ЭП Клиента, несет Клиент.
- При создании ЭД в СЭД соблюдать условия настоящих Правил, нормы действующего законодательства в отношении обязательных реквизитов документов.
- Обеспечить конфиденциальность и отсутствие доступа неуполномоченных лиц к Закрытому ключу ЭП Клиента и Открытым ключу ЭП Брокера, используемым при работе в СЭД. Риск неблагоприятных последствий, связанных с использованием закрытого Ключа ЭП Клиента неуполномоченными лицами, несет Клиент.

- Сообщать Брокеру об обнаружении попытки несанкционированного доступа к СЭД или к Закрытому ключу ЭП Клиента в день ее обнаружения и блокировать свою работу в СЭД, направив Брокеру уведомление. Клиент несет риск всех последствий, связанных с несанкционированным доступом к СЭД или Закрытому ключу ЭП Клиента.
- По требованию Брокера приостановить работу в СЭД и для ее возобновления сгенерировать новую ЭП Клиента и передать Брокеру новый Открытый ключ ЭП Клиента.

9.4. Брокер обязуется:

- Предоставить Клиенту доступ к программному обеспечению, необходимому для использования СЭД.
- Прекратить доступ к системам СЭД после получения от Клиента уведомления о Компрометации ключей.
- Исполнять принятые от Клиента ЭД посредством СЭД, подписанные корректной ЭП Клиента.
- При получении от Клиента соответствующего уведомления временно прекратить доступ к системам СЭД, (блокировать или досрочно прекратить действие) ключа ЭП Клиента в СЭД.
- Обеспечить конфиденциальность Закрытых ключей ЭП Брокера и Открытых ключей ЭП Клиента, используемых при работе в СЭД. Риск неблагоприятных последствий, связанных с использованием Закрытого Ключа ЭП Брокера третьими лицами в случае несоблюдения условий сохранности, несет Брокер.
- По письменному требованию Клиента объяснить причину приостановления работы Клиента и неисполнения принятого ЭД, которая может быть иной, чем несоответствие ЭД положениям настоящих Правил или действующего законодательства.

10. СОВМЕСТНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

10.1. В случае невыполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Соглашению одной из Сторон, другая Сторона имеет право потребовать от виновной Стороны исполнения принятых на себя обязательств, а также возмещения причиненного ей ущерба.

10.2. Стороны обязуются:

- Организовать работу с СЭД таким образом, чтобы исключить возможность использования СЭД неуполномоченными лицами.
- При выявлении одной из Сторон признаков нарушения безопасности использования СЭД обеспечить незамедлительную приостановку всех действий по его осуществлению и известить о случившемся другую Сторону.
- Каждая Сторона обязана за собственный счет поддерживать в рабочем состоянии свои программно-технические средства, используемые при работе с СЭД.
- В случае возникновения конфликтных ситуаций между Сторонами при использовании СЭД Стороны обязуются участвовать в рассмотрении конфликтов в соответствии с Порядком разрешения споров настоящих Правил, выполнять требования указанного Положения и нести ответственность согласно выводам по рассмотрению конфликтной ситуации. В случае, если Клиент отказывается от принятия на себя обязательств по ЭД (оспаривает факт или время передачи ЭД, его содержание), бремя доказывания обстоятельств, на основании которых он отказывается от принятия на себя обязательств, ложится на него. Ответственность может быть возложена на Брокера в случае, если создание ЭД обусловлено противоправными действиями Брокера.
- Стороны обязуются при разрешении споров, которые могут возникнуть в связи с использованием СЭД, предоставлять в письменном виде свои оценки, доказательства и выводы по запросу противоположной Стороны.
- Брокер не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате использования третьими лицами Закрытого ключа Клиента (Компрометация ключа).
- Брокер не несет ответственности за техническое состояние компьютерного оборудования Клиента, возможные помехи в телефонных линиях связи, прекращение работы СЭД из-за

отключения электроэнергии и повреждения линий связи, программно-аппаратные сбои СЭД, если возникновение указанных обстоятельств не связано с виновными действиями Брокера.

- Брокер не несет ответственности перед Клиентом, в случае, если ЭД подписан корректной ЭП, но исходил не от Клиента.

11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 11.1. Стороны договорились считать наличие корректной ЭП Клиента в оспариваемом ЭД необходимым и достаточным доказательством, подтверждающим принадлежность данного ЭД Клиенту и, соответственно, фактом, удостоверяющим передачу ЭД или содержание переданного ЭД. Стороны признают информацию о дате и времени поступления ЭД Брокеру, содержащуюся в контрольных архивах Брокера, необходимым и достаточным доказательством даты и времени передачи Клиентом Брокеру ЭД, если разрешительной комиссией не будет установлен факт внесения Брокером изменений в указанную информацию в части, касающейся предмета спора. Корректность ЭП Клиента в оспариваемом ЭД устанавливается разрешительной комиссией в установленном ниже порядке.
- 11.2. В случае возникновения споров о наличии ЭП под ЭД, бремя доказывания лежит на Стороне, не соглашающейся с наличием ЭП.
- 11.3. В случае возникновения споров о факте внесения изменений в ЭД после его подписания ЭП, бремя доказывания лежит на Стороне, утверждающей, что в данный документ были внесены изменения.
- 11.4. В случае возникновения споров о факте получения одной из Сторон какого-либо ЭД, подписанного ЭП, бремя доказывания лежит на Стороне, не соглашающейся с фактом получения Стороной ЭД, подписанного ЭП.
- 11.5. В случае несогласия Клиента с действиями Брокера, связанными с исполнением Брокером направленных по СЭД ЭД Клиента, Клиент направляет Брокеру письменное заявление с изложением сути претензии. В таком заявлении должно быть указано: требования заявителя; обстоятельства, на которых основываются требования, и подтверждающие их доказательства; иные сведения, необходимые для урегулирования споров.
- 11.6. Брокер в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней рассматривает заявление Клиента и либо удовлетворяет претензию, либо передает Клиенту письменное заключение о необоснованности его претензии, либо в течение согласованного с Клиентом срока создает экспертную комиссию. Стороны вправе привлекать независимых экспертов из числа представителей разработчика СЭД. Оплата участия в работе экспертной комиссии представителей разработчика производится за счет стороны, инициирующей проведение экспертизы. По результатам экспертизы комиссия составляет заключение в письменной форме, в котором указываются выводы о факте направления или получения ЭД, его содержании, наличии или отсутствии изменений в содержании ЭД с момента его направления до момента его исполнения Брокером. Срок проведения соответствующего расследования экспертной комиссией не должен составлять более 30 дней с даты формирования экспертной комиссии. В случае невозможности в указанный срок осуществить соответствующие процедуры, срок может быть продлен, но не более чем на 10 дней.
- 11.7. В случае несогласия одной из Сторон с решением экспертной комиссии либо препятствования участию одной из Сторон в работе экспертной комиссии, вторая Сторона вправе передать спор на рассмотрение в судебном порядке в Арбитражном суде г. Москвы или в суде общей юрисдикции по местонахождению Брокера согласно подведомственности.