

**Приложение 1
к Приказу АО «Казахтелеком»
от 29.10.2018 года № 250**

**ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР
на оказание услуг телекоммуникаций
для физических лиц**

Настоящий Публичный Договор на оказание услуг телекоммуникаций для физических лиц (далее – Договор) определяет общие условия оказания услуг телекоммуникаций Акционерным обществом «Казахтелеком», действующим на основании лицензии № 14014826 от 09.10.2014 г., выданной Комитетом связи и информатизации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (далее – Лицензия), именуемым в дальнейшем «Оператор», лицу, присоединившемуся к условиям настоящего Договора, именуемых в дальнейшем «Абонент». Совместно Абонент и Оператор по Договору именуются «Сторонами».

1 Предмет Договора, условия распространения его на Абонентов

1. В соответствии с условиями Договора Оператор оказывает Абоненту услуги телекоммуникаций (далее – Услуги), а Абонент обязуется оплачивать оказанные Услуги своевременно и в полном объеме.

2. Договор является договором присоединения в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан. Условия Договора устанавливаются Оператором самостоятельно в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Лицензией, и принимаются Абонентом не иначе, как путем присоединения к Договору в целом. В случае несогласия Абонента с условиями Договора, Абонент вправе расторгнуть Договор путем подачи Оператору письменного заявления.

3. Перечень Услуг указывается в Заявлении о присоединении к Публичному договору (приложение 1 к Договору) (далее – Заявление) Абонента и/или ином документе, выражающем волю Абонента на подключение Услуги, являющемуся неотъемлемой частью Договора.

При этом для действующего Абонента Заявлением является обращение Абонента относительно условий оказания Услуг, подаваемое Абонентом письменно, дистанционно при помощи личного кабинета, мобильного

приложения либо направленное по электронной почте, по форме, в порядке, на условиях и с учетом ограничений, установленных Оператором.

4. Подписание новым Абонентом Заявления выражает его безусловное согласие с условиями Договора и присоединение к нему в целом.

5. Договор распространяется на всех Абонентов и заменяет собой ранее заключенный с Абонентом договор об оказании услуг телекоммуникаций. С даты вступления в силу Договора условия оказания Услуг Абоненту определяются в соответствии с условиями настоящего Договора. При этом (для существующих абонентов) подписание/переподписание Заявления не требуется. В случае несогласия с условиями Договора (для существующих абонентов), Абонент вправе в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня первой публикации Договора в средствах массовой информации (далее – СМИ) письменно сообщить Оператору об отказе от присоединения к условиям Договора. Не поступление Оператору в указанный срок Заявления Абонента об отказе от присоединения к условиям Договора, а равно совершение Абонентом действий по выполнению условий, указанных в настоящем Договоре (пользование Услугами, оплата услуг и пр.) означает безусловное принятие Абонентом условий Договора и его присоединение к Договору в целом.

6. По Договору Абонент пользуется Услугами в соответствии с выбранным тарифным планом и условиями оказания Услуг Оператора или третьих лиц и оплачивает оказываемые Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных Договором. Подробное описание, порядок оказания услуг и тарифы на услуги для физических лиц размещены на Интернет-ресурсе Оператора www.telecom.kz. Тарифные планы являются неотъемлемой частью условий договора между Абонентом и Оператором.

Если при изменении Оператором в установленном Договором порядке тарифов на Услуги Абонент не подал к истечению установленного срока введения их в действие заявление Оператору о несогласии с измененными тарифами и продолжает пользоваться Услугами, производить оплату за оказанные Услуги и пр., подобные действия являются согласием Абонента с такими изменениями.

2 Общие условия оказания услуг связи

7. Услуги, оказываемые Оператором, используются Абонентом исключительно для личных, семейных, домашних или иных, не связанных с предпринимательской деятельностью нужд, не могут быть использованы для

проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, массовых рассылок сообщений и т.п.

8. Присоединение новых Абонентов к Договору и/или подключение других Услуг возможно при выполнении в совокупности следующих условий:

1) существует техническая возможность оказания Услуг при исходных данных, указанных Абонентом в Заявлении;

2) исходные данные, указанные Абонентом при подписке на Услуги, являются корректными;

3) Абонентом предоставлен полный пакет документов, а также внесен депозит (при авансовой форме обслуживания);

4) Абонент не имеет задолженности перед Оператором по другим договорам на оказание услуг связи, заключенным между Абонентом и Оператором.

8-1. Изменение тарифного плана, подключение дополнительных Услуг возможно при выполнении в совокупности условий, указанных в пункте 8 Договора, а также:

1) при наличии согласия Абонента на приобретение Услуг в личном кабинете/мобильном приложении после ввода корректного разового авторизационного кода в соответствующем поле, что приравнивается к письменному заявлению Абонента;

2) в случае сообщения Абонентом Оператору или представителю Оператора корректного разового авторизационного кода, пришедшего в виде SMS/USSD/PUSH сообщения на верифицированный абонентский номер сотовой связи (т.е. идентифицированный Оператором мобильный номер, указанный Абонентом в бланке заявления), что приравнивается к письменному заявлению Абонента.

9. В случае предоставления Абоненту абонентского оборудования на условиях аренды, условия предоставления оборудования определяются отдельным соответствующим договором.

10. В случае оказания Абоненту Услуг в помещении, не принадлежащем Абоненту на праве собственности, Оператор оказывает Абоненту Услуги по авансовому методу расчетов на основании любого из перечисленных документов:

1) договора аренды, субаренды, безвозмездного пользования, доверительного управления и другого договора, заключенного между Абонентом и собственником помещения;

2) иного документа, являющегося основанием для занятия помещения;

3) письменного согласия собственника помещения на оказание Услуг.

3 Вступление Договора в силу и срок его действия

11. Договор вступает в силу по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты его опубликования в СМИ (для существующих абонентов), либо с даты подачи абонентом Заявления (для новых абонентов), на основании подписанного акта сдачи-приема работ (приложение 2 к Договору), и действует до его расторжения в порядке, предусмотренном законодательством и Договором.

12. Договор, может быть расторгнут Оператором в одностороннем порядке в случае нарушения Абонентом условий, предусмотренных настоящим Договором и/или действующим законодательством Республики Казахстан.

13. Договор, может быть расторгнут по инициативе Абонента, выраженной в письменной форме (приложение 3 к Договору), при условии оплаты Оператору задолженности за оказанные Услуги до даты расторжения Договора и возврата абонентского оборудования.

14. Оператор руководствуясь требованиями законодательства Республики Казахстан и положениями Договора, может внести изменения и/или дополнения в Договор путем размещения на сайте Оператора telecom.kz и/или опубликования в иных СМИ измененной редакции Договора не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты вступления в силу таких изменений и/или дополнений. Абонент вправе отказаться от Договора в случае несогласия с изменениями и/или дополнениями, направив Оператору письменное заявление до даты вступления в силу таких изменений и/или дополнений.

4 Порядок, сроки и форма расчета за оказанные Услуги

15. Форма расчета за оказываемые Услуги (кредитный/авансовый способ оплаты) указывается Абонентом при подписании Заявления с учетом пункта 10 Договора.

16. Абоненту ежемесячно предъявляется счет за оказанные Услуги. Сумма к оплате за Услуги определяется с учетом стоимости оказанных Услуг, иных начислений, платежей, долга предыдущих периодов, пени.

17. Счет предоставляется Абоненту любым доступным способом (по желанию Абонента на бумажном носителе либо в электронном виде (электронной почтой, личный кабинет)).

18. При кредитном способе оплата счетов производится Абонентом ежемесячно, в срок до 25 (двадцать пятого) числа месяца, следующего за расчетным, если иное не предусмотрено отдельным соглашением Сторон.

19. При оплате счета Абонентом не в полном объеме, сумма произведенного платежа распределяется в следующем порядке:

- 1) оплата пени;
- 2) оплата просроченного долга;
- 3) оплата текущей задолженности.

20. При авансовом способе оплаты:

1) Абонент обязуется обеспечить по состоянию на 1-ое число месяца наличие на лицевом счете суммы не менее суммы фиксированных ежемесячных плат за оказываемые Услуги и прогнозируемых затрат на оказание услуг междугородных, международных соединений и соединений с абонентами сотовых операторов, а также предоставление платных справок и других услуг телекоммуникаций;

2) в случае, когда остаток на лицевом счете Абонента становится менее суммы ежемесячных фиксированных плат за оказываемые Услуги, Оператор приостанавливает оказание Услуги;

3) возобновление доступа к Услугам производится после поступления предоплаты на лицевой счет Абонента, равной или не менее ежемесячной фиксированной платы за услуги либо после предъявления Абонентом документа о внесении предоплаты;

4) при расторжении Договора по инициативе Абонента сумма предоплаты (в случае ее наличия) перечисляется на счет, указанный Абонентом, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня расторжения Договора либо по заявлению Абонента переносится на другой лицевой счет.

21. Плата за подключение, проведение инсталляционных работ на стороне Абонента оплачивается после вступления в силу Договора и до начала оказания Услуги. В случае если Абонент инсталлирует оборудование и подключается к услуге широкополосного доступа к Интернет самостоятельно, ежемесячная абонентская плата начисляется по истечении 2 (двух) рабочих дней с даты выдачи Абоненту кода авторизации доступа к услуге широкополосного доступа к Интернет.

22. Тарифные планы, срок их действия, объем включенных в них Услуги, а также иные условия Договора определяются Оператором и могут быть изменены Оператором в порядке, установленном Договором. Условия предоставления услуг третьих лиц, кроме услуг, включенных в пакет услуг Оператора, определяются поставщиками таких услуг и могут быть изменены в порядке, установленном соответствующими поставщиками.

23. Оплата за Услуги осуществляется как наличным, так и безналичным способом оплаты посредством инфокиосков, банков второго уровня (расчётно-кассовые отделения), через сайт поддержки www.telecom.kz (раздел «Оплата онлайн»), киосков моментальной оплаты: терминалов ТОО "Инстант Пейментс", Интернет-банкинг и иными способами, не противоречащими законодательству.

24. Не получение счета за оказанные Услуги не освобождает Абонента от обязанности произвести оплату за оказанные Услуги.

5 Обязанности, права и ответственность Сторон

25. Оператор обязан:

1) вести учет количества и контроль качества оказываемых Услуг с помощью собственного оборудования, принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений оказания Услуг;

2) обеспечить предоставление Абоненту бесплатных соединений с оператором системы экстренного вызова, экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной, аварийной и другими службами согласно перечню, определяемому Правительством Республики Казахстан;

3) по заявке Абонента в установленные сроки и надлежащим образом устранять неисправности, возникшие по вине Оператора и препятствующие пользованию Услугами;

4) в установленном Договором порядке извещать Абонента об изменении условий оказания Услуг и других условий Договора;

5) производить перерасчет абонентской платы за оказание Услуг в случаях отсутствия связи не по вине Абонента, кроме случаев, когда сроки устранения повреждения были продлены по инициативе Абонента;

6) предоставлять Абоненту возможность получения услуг междугородной, международной связи, оказываемых другими операторами связи;

7) осуществить на основании соответствующего заявления настройку абонентского оборудования по адресу установки услуг передачи данных и продемонстрировать их работоспособность. Стоимость такой услуги определяется согласно прейскурантам Оператора;

8) предотвратить возможность повторного использования кода идентификации после первой авторизации Абонента в личном кабинете Абонента;

9) обеспечить качество и скорость передачи данных в соответствии с условиями тарифного плана, выбранного Абонентом, до собственного узла передачи данных;

10) предъявлять счета за оказанные услуги один раз в месяц;

11) предоставить возможность получения телефонных консультаций по телефонам дозвона;

12) по заявлению Абонента (в устной форме по телефонам Контакт-центра, в электронной форме через шаблон обратной связи официальных сайтов Оператора) устранять повреждения, находящиеся в зоне ответственности Оператора;

13) при закрытии доступа к Услугам за несвоевременную оплату Услуг по Договору открыть доступ к Услугам в течение 24 (двадцати четырех) часов с даты поступления суммы задолженности и иных платежей (в том числе пени) на лицевой счет Абонента или предъявления документа, подтверждающего погашение задолженности;

14) предъявлять по требованию Абонентов информацию, связанную с оказанием Услуг;

15) сообщать, в случае утери, авторизационные данные или код идентификации для доступа к личному кабинету по письменному обращению Абонента. В Заявлении Абонент должен указать Ф.И.О., лицевой счет и способ передачи информации, посредством которого утерянные данные должны быть сообщены Абоненту (почта, электронная почта, факс и т.д.), с приложением копии удостоверения личности. Допускается прием заявлений для получения авторизованных данных по телефонам дозвона 160,165 после идентификации Абонента;

16) при замене абонентских номеров, в связи с вводом в эксплуатацию новых автоматических телефонных станций и реконструкцией местных телефонных сетей, не менее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты предполагаемого переключения, уведомить Абонента о предстоящем переключении. При массовых изменениях абонентских номеров оповестить Абонентов через средства массовой информации не менее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты переключения. Замену абонентских номеров по инициативе Оператора производить бесплатно;

17) в случае кражи абонентского оборудования, выданного на ответственное хранение, не требовать возмещения от Абонента стоимости Оборудования при предоставлении соответствующего документа от уполномоченного правоохранительного органа.

26. Абонент обязан:

1) своевременно и в полном объеме производить оплату оказанных Оператором Услуг, а также иных начислений, платежей, пени и долга

предыдущих периодов (в том числе плату, начисленную за период отсутствия Услуг по вине абонента в связи с их неоплатой);

2) выполнять установленные технические требования при использовании Услугами, не совершать действия, приводящие к нарушению работы и порче оборудования и линий связи Оператора, не подключать к местной сети телекоммуникаций неисправные, не имеющие сертификата соответствия абонентские терминалы и оборудование (телефонные аппараты, факсы, модемы, SIP-терминалы, VOIP-шлюзы, программные телефоны и т.д.);

3) немедленно сообщать Оператору о неисправностях, возникших при использовании Услугами, по требованию Оператора информировать о типе терминала, используемого для получения Услуг;

4) обеспечивать доступ представителям Оператора в помещения и на территории, где расположены терминалы и средства связи, для их осмотра, ремонта, модернизации и технического обслуживания;

5) сообщать Оператору в месячный срок о своем выбытии, о продаже телефонизированных жилых помещений, об изменении фамилии, имени, отчества, об изменении адреса, электронной почты, абонентского номера сотовой связи;

6) содержать абонентскую линию, терминал и абонентское оборудование (ADSL-модем, SIP-терминал, CDMA-терминал, STB-приставка и т.д.) в своем помещении в исправном состоянии;

7) не разглашать авторизационные, аутентификационные данные и код идентификации Абонента третьим лицам, принять надлежащие меры по настройке своих ресурсов, препятствующие недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, в целях недопущения несанкционированного использования указанных данных третьими лицами осуществлять регулярное изменение пароля для доступа в Интернет и пароля для доступа в личный кабинет. При обнаружении фактов несанкционированного использования данных незамедлительно сообщать об этом по контактному телефону Оператора, указанным на сайте <http://www.telecom.kz>;

8) не передавать свои права и обязанности по Договору другим лицам без письменного согласия Оператора, не продавать Услуги третьим лицам, не осуществлять несанкционированную генерацию голосового (включая трафика IP-телефонии) трафика, при которых наносится материальный ущерб Оператору, не допускать использования Услуг в целях преднамеренного причинения беспокойства другим абонентам, для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую,

национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели;

9) компенсировать убытки Оператора в полном объеме в случае использования Услуги в целях несанкционированной генерации голосового (включая трафика IP-телефонии) трафика;

10) в случае, если Абонентское оборудование было передано Абоненту во временное пользование и владение, при расторжении действия Договора вернуть Оператору Абонентское оборудование в исправном состоянии и надлежащем виде в день подачи заявления об отказе от Услуг либо в день планируемого отключения Услуг – в противном случае возместить Оператору его стоимость, указанную в акте приема-передачи оборудования;

11) не осуществлять самостоятельно перенос Услуг и абонентского оборудования с адреса, указанного в Заявлении, без соответствующего согласия Оператора;

12) использовать SIP-аккаунт только по адресу, указанному в Заявлении;

13) не отправлять по сети Оператора информацию, запрещенную к распространению в соответствии с законодательством Республики Казахстан, а также требованиями международного законодательства;

14) регулярно проверять наличие уведомлений на сайте Оператора <http://www.telecom.kz> об изменении условий Договора, об изменении тарифов, авариях на сети и сроках их устранения и т.д.;

15) в случае отказа от Услуг уведомить об этом Оператора, в письменной форме (приложение 3 к Договору), оплатив ему задолженность за оказанные услуги по лицевому счету до даты расторжения Договора;

16) не осуществлять действий по изменению настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иных действий, которые могут повлечь за собой сбой в их работе;

17) без разрешения Оператора или его уполномоченного представителя не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами;

18) не фальсифицировать 32-разрядный номер, который уникально идентифицирует узел (компьютер или устройство, например, принтер или маршрутизатор) в сети ТСР/IP (далее – IP-адрес), и адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в сеть Оператора;

19) не допускать фактов несанкционированного доступа к ресурсам сети Оператора, проведения или участия в сетевых атаках и сетевом взломе, в том числе действий, направленных на:

нарушение нормального функционирования элементов сети Оператора (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;

получение привилегированного доступа (к компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), а также последующее использование такого доступа (уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту) без согласования с владельцами этого программного обеспечения или администраторами данного информационного ресурса;

20) при утрате Оборудования, принятого на ответственное хранение, оплатить Оператору полную стоимость Оборудования, указанную в акте приема-передачи оборудования, если иное не предусмотрено Договором, а при повреждении Оборудования возместить Оператору суммы, затраченные на ремонт Оборудования, либо обеспечить ремонт Оборудования своими силами и за счет собственных средств;

21) по завершении тестового периода пользования Услугой информировать Оператора об отказе дальнейшего пользования Услугой путем отправки SMS-сообщения на номер Оператора, указанный при оформлении услуги либо в письменном виде при посещении пунктов сети сервиса Оператора;

22) при отказе от SMS уведомлений, подать заявление об отказе в письменной форме с указанием ФИО, данных удостоверения личности и данных лицевого счета в пунктах сети сервисов Оператора по месту жительства;

23) в случае досрочного расторжения Договора на условиях пользования Услугой не менее заранее определённого срока (далее – Срочный контракт) по инициативе Абонента, возместить за фактически использованный период разницу абонентских плат аналогичного пакета Услуг без гарантированного срока пользования в соответствии с действующим прейскурантом на момент расторжения Срочного контракта.

27. Оператор имеет право:

1) устанавливать в соответствии с законодательством Республики Казахстан, другими нормативными документами и техническими условиями в области связи технические требования, обязательные для соблюдения Абонентом;

2) своевременно и в полном объеме получать плату за оказанные Услуги;

3) в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан приостановить или ограничить оказание Услуг при нарушении Абонентом правил эксплуатации оборудования, использовании на сети телекоммуникаций несертифицированного оборудования, а также при проведении профилактических и плановых работ, при аварийной ситуации либо при возникновении угрозы жизни и безопасности граждан;

4) осуществлять сбор, обработку, хранение и передачу персональных данных Абонентов в целях исполнения настоящего Договора, оказания услуг, информационно-справочного обслуживания, в соответствии с законодательством Республики Казахстан, а также осуществлять сбор и обработку служебной информации об Абоненте в целях ее передачи уполномоченному органу в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

5) при неоплате Абонентом услуг Оператора в сроки, установленные разделом 4 настоящего Договора, а также в случае нарушения Абонентом других условий Договора приостановить доступ Абонента к сети телекоммуникаций в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан. Возобновление доступа к сетям телекоммуникаций производится после погашения задолженности в полном объеме или при устранении нарушений условий Договора;

6) в случае неуплаты Абонентом задолженности в сроки, установленные разделом 4 настоящего Договора, начислять пеню за просрочку оплаты в размере 0,5% от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более чем 30 дней по каждому просроченному выставленному счету;

7) направить Абоненту уведомления любым доступным способом о взыскании образовавшейся задолженности в принудительном порядке либо о предстоящем расторжении Договора. Расторжение Договора не освобождает Абонента от оплаты образовавшейся суммы задолженности и пени;

8) в случае нарушения Абонентом обязательств по оплате Услуг, любыми доступными способами информировать Абонента о необходимости погашения задолженности, а также привлекать для истребования такой задолженности третьих лиц. Абонент в этом случае соглашается на передачу Оператором таким третьим лицам информации об Абоненте, включающей персональные данные Абонента, сведения о стоимости полученных Абонентом Услуг, суммы задолженности, документов, подтверждающих наличие задолженности Абонента, и иную информацию необходимую для взыскания задолженности;

9) в случае нарушения Абонентом обязательств по оплате Услуг, передать сведения об Абоненте в кредитное бюро. Абонент соглашается на предоставление Оператором сведений об Абоненте в кредитное бюро и на

предоставление кредитными бюро Оператору и банкам кредитного отчета об Абоненте, а также информации, связанной исполнением Сторонами своих обязательств по Договору;

10) в случае, если предоставление Услуг Абоненту осуществляется в пакете, включающем услуги третьих лиц (сотовая связь, кабельное/цифровое телевидение и др.), начислять пени по пакету услуг согласно Договору;

11) осуществлять техническую инспекцию абонентских терминалов и средств связи, отключать неисправные, не имеющие сертификата соответствия абонентские терминалы;

12) в случае нарушения Абонентом условий Договора в части изменения своего статуса, приобретения или утраты льгот по оплате Услуг производить в одностороннем порядке перерасчет стоимости оказанных Услуг;

13) осуществлять полное или частичное ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети и/или нарушают требования, предусмотренные настоящим Договором и приложениями к нему;

14) изменять в одностороннем порядке тарифы, условия оказания Услуг, сроки оплаты, перечень, виды и состав Услуг и другие условия Договора, публикуя уведомления о таких изменениях на сайте <http://www.telecom.kz> не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до вступления изменений в силу;

15) востребовать возмещение причиненных убытков в результате нарушений Абонентом условий Договора, а также изъять принадлежащее Оператору Оборудование до даты устранения Абонентом нарушений и/или расторгнуть Договор в одностороннем порядке;

16) осуществлять уведомление Абонента о наличии задолженности, необходимости внесения оплаты или результатах рассмотрения заявлений, об изменении тарифов и т.п. посредством отправки SMS-сообщения на контактный номер сотового телефона Абонента, сообщения на электронный адрес и иным, не запрещенным законодательством способом;

17) по желанию Абонента предоставить ему на условиях аренды/безвозмездного пользования абонентское оборудование принадлежащее Оператору на правах собственности и свободное от всех обязательств перед третьими лицами, в исправном состоянии и готовым к эксплуатации по акту приема-передачи оборудования;

18) при досрочном расторжении либо отказе от Срочного контракта, не осуществлять начисление разницы между стоимостью базовых Услуг и Срочного контракта в следующих случаях:

по причине смерти Абонента, подтвержденной соответствующими документами;

по причине неудовлетворительного качества оказания Услуг, подтвержденного обращением Абонента по номеру дозвона 165, а также актом/справкой технических служб о несоответствии качества Услуг заявленным параметрам;

по причине перехода на другой тарифный план Срочного контракта без изменения либо с повышением стоимости, а также без изменения/при увеличении срока контракта;

при отсутствии технической возможности переноса пакета услуг либо оказания пакета услуг по другой технологии по новому адресу Абонента;

при переоформлении Срочного контракта на другое физическое лицо/другой лицевой счет без понижения стоимости, при наличии соответствующего заявления – согласия;

по причине форс-мажорных обстоятельств. К форс-мажорным обстоятельствам относятся: чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства (стихийные явления, военные действия и т.п.).

28. Абонент имеет право:

1) пользоваться услугами телекоммуникаций в необходимом ему объеме в пределах допустимых нагрузок и получать Услуги установленного качества;

2) обжаловать в установленном законодательством Республики Казахстан порядке действия Оператора, противоречащие законодательству Республики Казахстан;

3) требовать (в письменном виде) перерасчета сумм абонентской платы за период бездействия абонентского терминала, доступа к сети Интернет не по вине Абонента;

4) бесплатно пользоваться телефонной связью для вызова оператора системы экстренного вызова, экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной, аварийной, и другими службами согласно перечню, определяемому Правительством Республики Казахстан;

5) требовать от Оператора предоставления необходимой информации о реквизитах, режиме работы, оказываемых Услугах, порядке обеспечения технического обслуживания;

6) расторгнуть Договор в одностороннем порядке, известив об этом Оператора в письменном виде, оплатив ему образовавшуюся сумму задолженности, до даты расторжения договора, а также фактически понесенные расходы, связанные с оказанием Услуг, и при условии возврата Оборудования (в случае предоставления Оператором такого оборудования на условиях ответственного хранения или аренды), если иное не предусмотрено отдельными соглашениями между Оператором и Абонентом;

7) по письменному заявлению отказаться от внесения своего номера в списки абонентов справочной-информационной службы;

8) предоставить согласие либо отказ от получения интеллектуальных услуг (лотереи, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств).

29. Оператор несет ответственность за разглашение служебной информации об Абоненте третьим лицам, кроме случаев наличия у третьих лиц соответствующих полномочий на допуск к такой информации в соответствии с законодательными актами Республики Казахстан.

30. Оператор не несет ответственности:

1) за скорость и качество передачи данных, если подключенное к местным линиям телекоммуникаций абонентское оборудование не внесено в список рекомендованного к применению оборудования, размещенного на официальном сайте Оператора;

2) за убытки, понесенные Абонентом в результате пользования Услугами;

3) за перерывы в предоставлении Услуг в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Оператору;

4) за недоступность отдельных узлов или ресурсов всемирной сети Интернет, администрируемых третьими лицами. Случаи такой недоступности не являются перерывами связи. Оператор не гарантирует возможности информационного обмена с теми узлами сети передачи данных или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет;

5) за приостановление оказания Услуги в случае неуплаты задолженности Абонентом;

6) по спорам, возникшим между Абонентом и третьими лицами в результате использования аутентификационных/авторизационных данных и кода идентификации/регистрации Абонента третьими лицами для работы в сети передачи данных, получения Услуги, и не разрешает их, если таковые возникнут между Абонентом и третьими лицами;

7) за полные или частичные перерывы в оказании Услуг, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведением других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития технических средств Оператора, при условии предварительного извещения Абонента о проведении таких работ не менее чем за три рабочих дня до даты их проведения;

8) за перерывы в оказании услуг связи, не зависящие от Оператора;

9) за возможные нежелательные для Абонента последствия, возникшие вследствие неверного следования Абонентом инструкциям Оператора, полученным им посредством телефонной консультации Оператора;

10) за неудовлетворительное качество Услуг, нарушение сроков оказания Услуг или перебои в оказании Услуг вследствие использования Абонентом неисправного и/или не соответствующего требованиям Оператора абонентского оборудования;

11) за качество услуг, оказываемых другими операторами связи;

12) за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом при пользовании Услугами;

13) за условия оказания услуг мобильной связи (4G,GSM) поскольку могут иметь место такие факторы как:

влияние на распространение радиоволн естественных условий и факторов, локальных особенностей рельефа и застройки, метеорологические условия и иные причины, в том числе помехи, затрудняющие прием сигнала, связанные с местом и условиями расположения абонентского оборудования вблизи зданий, в туннелях, в подвалах, помещениях подвального типа и других подземных сооружениях, радиопомехи, загруженность каналов связи в конкретный момент времени, программное обеспечение, установленное на оборудовании Абонента, настройки и иные характеристики абонентского устройства;

качество оборудования, посредством которого Абоненту оказываются Услуги, которое находится вне компетенции Оператора;

14) за скорость и качество при предоставлении беспроводного доступа к сети Интернет, которые зависят от района расположения базовой станции, качества принимаемого сигнала, т.е. его удаления от базовой станции, часа наибольшей нагрузки, количества абонентов, обслуживаемых базовой станцией в момент соединения.

15) если информация о лицевом счете, пароле, логине либо о проведенных Абонентом операциях/платежах станет известной иным лицам не по вине Оператора (например, при утере или передаче Абонентом третьим лицам абонентского устройства сотовой связи, планшета или иного оборудования, программного обеспечения, с помощью которого осуществляется доступ к Услугам, в том числе посредством мобильного приложения, сайта www.telecom.kz, либо осуществляется верификация Абонента (т.е. комплекс действий, направленных на подтверждение абонентского номера сотовой связи с целью получения Услуг Оператора)).31. Абонент несет ответственность за:

1) выполнение обязательств в соответствии с Договором и законодательством Республики Казахстан;

2) использование аутентификационных данных и кода идентификации/регистрации Абонента третьими лицами;

3) своевременную оплату за оказанные Услуги и начисленной пени;

4) использование SIP-аккаунта только по адресу регистрации Абонента;

5) распространение полученных данных посредством видеонаблюдения, в том числе при незаконном его использовании;

б) своевременный возврат оборудования Оператора, находящегося на ответственном хранении у Абонента в исправном состоянии и в надлежащем виде, в противном случае Абонент возмещает ущерб Оператору в размере стоимости оборудования;

7) сохранность конфиденциальности и корректность указания абонентского номера сотовой связи, необходимого для верификации Абонента при обслуживании либо получении Услуг (комплекс действий, направленных на подтверждение абонентского номера сотовой связи с целью получения Услуг Оператора).

32. Оператор не вправе в одностороннем порядке переводить Абонента с выбранного им тарифного плана на другой тарифный план, за исключением случаев упразднения (полной отмены) действующего тарифного плана, при котором необходимо предварительное уведомление Абонентов не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты упразднения в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан. В случае, если в вышеуказанный срок Абонент не перейдет на другой тарифный план, Оператор вправе продолжить обслуживание Абонента на условиях иного действующего тарифного плана, более схожего с упразднённым.

33. Сторонам запрещается совершать действия, ограничивающие права Сторон либо иным образом нарушающие законодательство Республики Казахстан.

34. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение принятых на себя обязательств, а также за задержку их выполнения по Договору, если таковые явились следствием непреодолимой силы, таких, как стихийное бедствие, забастовка, военные действия, а также иных событий, наступление которых Стороны не могли предвидеть и предотвратить.

35. Ответственность за состояние средств и линий связи определяется по границам раздела их обслуживания (квартира, здание, огражденная территория и т.п.) и/или балансовой принадлежности. Обслуживание линий связи до границы раздела производится Абонентом самостоятельно и за свой счет, за границей раздела – силами Оператора.

6 Прочие условия

36. Оказание Услуг прекращается с даты, указанной в соответствующем заявлении, а в случае предоставления Оператором Оборудования на условиях ответственного хранения или аренды – с даты сдачи Оборудования.

37. Споры, возникающие из Договора, решаются путем переговоров. В случае недостижения соглашения, споры подлежат разрешению в судах Республики Казахстан.

38. Оператор обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных Абонентом в соответствии с законодательством Республики Казахстан и с учетом условий настоящего Договора.

7. АДРЕС ОПЕРАТОРА

Юридический адрес: Республика Казахстан,
010000, г. Астана, р-он Есиль, ул. Сауран, д. 12