

(Типовая форма договора)

**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, выданной Комитетом связи и информатизации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (далее – Лицензия), именуемым в дальнейшем «Оператор», лицу, присоединившемуся к условиям настоящего Договора, именуемому 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 заявления письменно, через автоматическую систему обслуживания (личный кабинет, мобильное приложение), по электронной почте, по форме, в порядке, на условиях и с учетом ограничений, установленных Оператором.

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

При этом для Абонента Заявлением является обращение, подаваемое Абонентом письменно, через справочно-информационную службу Оператора, посредством электронных каналов обслуживания Оператора, позволяющих принимать и

обрабатывать обращения абонентов в автоматическом, полуавтоматическом и ручном режиме, с помощью SMS сообщения (с помощью короткого кода из SMS), путем 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), по форме, в порядке, на условиях и с учетом ограничений, установленных Оператором.

Электронные каналы обслуживания включают, не ограничиваясь, мобильное приложение Telecom.kz, личный кабинет (условия использования абонентами – физическими лицами мобильного приложения системы самообслуживания Оператора описаны в приложении⁵ к настоящему Договору), пункты общественного доступа и терминалы самообслуживания Оператора, инфокиоски, электронную почту, социальные сети и мессенджеры, ответы, предоставляемые роботом-консультантом.

4. Подписание новым Абонентом Заявления в письменной и (или) электронной форме 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 ранее поданного 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) либо на Интернет-ресурсе Оператора www.telecom.kz 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.) после истечения указанного срока 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 Услуг, 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.

Информация о тарифах также предоставляется в мобильном приложении и при обращении на электронные каналы обслуживания Оператора. Данные каналы помимо вебсайта, являются равноценными каналами предоставления информации.

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. В случае несогласия с изменениями, Абонент вправе отказаться от получения Услуги по измененному тарифу и расторгнуть Договор, либо произвести смену тарифного плана в соответствии с тарифами, действующими на момент изменения, при наличии технической возможности.

2. Общие условия оказания Услуг

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 документ, удостоверяющий личность или (и)документ, удостоверяющий личность в цифровой форме, полученный из Государственной базы данных «Физические лица»;

4) Абонент подал Заявление в порядке, установленном в Договоре;

5) Абонент не имеет задолженности перед Оператором по действующим/расторгнутым договорам на оказание услуг связи, заключенным между Абонентом и Оператором.

9. Изменение тарифного плана, подключение дополнительных Услуг возможно при выполнении в совокупности следующих условий:

1) существует техническая возможность оказания Услуг в случае изменения тарифного плана, подключения дополнительных Услуг;

2) исходные данные, указанные Абонентом в заявлении при изменении тарифного плана, подключении дополнительных Услуг, являются корректными;

3) Абонентом предоставлен документ, удостоверяющий личность или (и)документ, удостоверяющий личность в цифровой форме, полученный из Государственной базы данных «Физические лица»;

4) 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;

5) 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 либо ином документе), что приравнивается к письменному заявлению Абонента.

10. Услуги предоставляются Абоненту по кредитному или авансовому (депозитному) способу расчета по выбору Абонента.

11. Заявления принимаются и регистрируются при наличии документа, удостоверяющего личность заявителя, или (и) документа, удостоверяющего личность заявителя в цифровой форме, полученного из Государственной базы данных «Физические лица».

3. Вступление Договора в силу и срок его действия

12. 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 услуг, оборудования, материалов и выполненных работ, и действует до его расторжения в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и Договором.

Акт сдачи-приема выполненных работ, оборудования и материалов (приложение 3 к Договору), может быть подписан Абонентом как на бумажном носителе, так и в электронной форме с помощью SMS сообщения (с помощью короткого кода из SMS) или иными способами, предусмотренными Оператором.

Допускается заключение Сторонами соглашений о поэтапном погашении задолженности Абонента и (или) дополнительных соглашений к ним, по заявлению Абонента, и подписание ими указанных документов с помощью SMS сообщения (с помощью короткого кода из SMS) или иными способами, предусмотренными Оператором.

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

14. Договор, может быть расторгнут по инициативе Абонента, выраженной в письменной форме (форма бланка отказа от Услуг -приложение 4 к Договору), либо через автоматическую систему обслуживания (личный кабинет, мобильное приложение), по электронной почте, по форме, в порядке, на условиях и с учетом ограничений, установленных Оператором, при условии оплаты Оператору задолженности за оказанные Услуги до даты расторжения Договора и возврата абонентского оборудования.

15. Оператор, руководствуясь требованиями законодательства Республики Казахстан и положениями Договора, может в одностороннем порядке внести изменения и/или дополнения в Договор путем размещения на сайте Оператора

www.telecom.kz измененной и/или дополненной 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. В этом случае Договор с таким Абонентом прекращает свое действие.

4. Порядок, сроки и форма расчета за оказанные Услуги

16. Форма расчета за оказываемые Услуги (кредитный/авансовый способ оплаты) указывается Абонентом при присоединении к Договору.

17. 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.

18. 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.

19. Счет предоставляется Абоненту в соответствии с выбранным способом: через личный кабинет, мобильное приложение, короткое текстовое сообщение, мессенджер или исходящее сообщение, направляемое роботом-консультантом, на электронный адрес, а также при возникновении необходимости на бумажном носителе по письменному заявлению.

20. При оплате счета Абонентом не в полном объеме, сумма произведенного платежа распределяется в следующей последовательности:

- 1) расходы на взыскание долга;
- 2) оплата пени;
- 3) оплата просроченного долга;
- 4) оплата текущей задолженности.

21. При авансовом (депозитном) 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;

2) при расторжении Договора по инициативе Абонента сумма предоплаты/переплаты (в случае ее наличия) перечисляется на банковский счет, указанный Абонентом, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня расторжения Договора, либо переносится Оператором на другой лицевой счет Абонента, в счет погашения его образовавшейся задолженности, включая сумму задолженности, стоимость/аренду абонентского оборудования и начисленной пени (неустойки) с уведомлением Абонента, без его заявления.

22. Плата за подключение, проведение инсталляционных работ на стороне Абонента оплачивается после вступления в силу Договора и до начала оказания Услуг. 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. Абонентская плата за аренду абонентского оборудования взимается согласно прейскурантам Оператора.

23. Тарифные планы, срок их действия, объем включенных в них Услуг, 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.

24. 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»), мобильное приложение, электронные терминалы самообслуживания, позволяющие принимать наличную и безналичную оплату за Услуги Оператора, Интернет-банкинг и иными способами, не противоречащими законодательству.

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

26. Абонент присоединением к настоящему Договору выражает свое согласие, что полную стоимость оказанных Услуг, а также образовавшейся задолженности, включая сумму задолженности и начисленной пени (неустойки), и/или стоимость утраченного/невозвращенного оборудования, Оператор вправе взыскать с Абонента любым способом, предусмотренным законодательством.

27. В случае переоформления Договора на свое имя, Абонент выражает согласие с наличием/отсутствием оборудования, его техническим состоянием, условиями временного пользования и владения, принятого в рамках переоформления, а также обязуется исполнять настоящий Договор в соответствии с его условиями.

Абонент присоединением к настоящему Договору выражает свое согласие на переоформление Договора согласно условиям, установленным настоящим Договором.

28. Абонент предоставляет свое согласие на сбор и обработку персональных данных, в том числе служебной информации об Абоненте, включая посредством использования информационных систем, трансграничную передачу персональных данных (за исключением трансграничной передачи служебной информации об Абоненте), биометрических данных, сбор и обработка которых необходимы Оператору, в целях исполнения настоящего Договора, оказания услуг связи и/или иных имеющих к ним непосредственное отношение услуг Оператора и (или) третьих лиц, включая, но, не ограничиваясь в целях: получения услуг, оказываемых Оператору и (или) Абоненту третьими лицами, оказания услуг Оператором третьим лицам, оказания Оператором или (и) третьими лицами/получения Оператором или (и) Абонентом конвергентных услуг, осуществления Оператором информационно-справочного обслуживания, проведения исследований, в т.ч. направленных на улучшение качества предоставляемых Услуг и обслуживания, и (или) получения статистических данных об

объемах продаж, проведения маркетинговых активностей, проведения опросов и исследований, направленных на выявление удовлетворенности/неудовлетворенности качеством оказываемых услуг, постоянного совершенствования предоставляемых Услуг, рекламирования и иного любого продвижения товаров, работ, услуг Оператора путем осуществления прямых контактов с Абонентом, информирования Абонента о предлагаемых Услугах, проводимых бонусных мероприятиях, акциях и т.п., взыскания дебиторской задолженности, рассмотрения претензий, предъявляемых Оператору, а также в иных целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена действующим законодательством Республики Казахстан. Распространение персональных данных в общедоступных источниках не предусматривается. Абонент с перечнем собираемых и обрабатываемых Оператором персональных данных ознакомлен. Срок действия настоящего согласия Абонента, определяется периодом действия настоящего Договора и датой достижения целей сбора и обработки персональных данных.

29. В случае образования у Абонента обязательств по оплате задолженности за Услуги, начислений пени, штрафов, аренды или возмещения стоимости оборудования, Общество вправе принудительно взыскать задолженность Абонента любыми способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, в том числе подать нотариусу заявление о совершении исполнительной надписи, для подтверждения наличия бесспорной задолженности Абонента перед Обществом. При наступлении таких случаев факт признания должником неисполненного обязательства считается установленным, в связи с чем Общество вправе одновременно с суммой образовавшейся задолженности Абонента взыскать сумму неустойки (пени) также на основании исполнительной надписи. При этом указанное не лишает Абонента права направить нотариусу, совершившему исполнительную надпись, заявления об отмене исполнительной надписи в установленном законодательством порядке и сроки.

30. Стороны договорились, что исполнительная надпись нотариуса может быть совершена по выбору взыскателя, на основании заявления взыскателя:

- 1) по месту регистрации (юридический адрес должника – физического лица);
- 2) по месту жительства должника (фактический адрес физического лица, указанный в Договоре должником на момент его заключения);
- 3) по адресу местонахождения Оператора и/или Дивизиона по розничному бизнесу – филиала Оператора, указанным в Договоре, независимо от места жительства или места регистрации должника.

5. Обязанности, права и ответственность Сторон

31. 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, за исключением случаев, когда сроки переносятся по инициативе Абонента, устранять неисправности, возникшие по вине Оператора и препятствующие пользованию Услугами. Неисправности, возникшие по вине Абонента, устранять с учетом технических возможностей за дополнительную плату, в соответствии с действующими тарифами Оператора;

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 и выполнить иные действия, связанные с организацией доступа к Услугам на стороне Абонента по адресу подключения Услуг и продемонстрировать их работоспособность. Стоимость настройки абонентского оборудования и организации доступа к Услугам, 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, через онлайн каналы обслуживания) устранять повреждения, находящиеся в зоне ответственности Оператора;

13) при закрытии доступа к Услугам за несвоевременную оплату Услуг по Договору открыть доступ к Услугам не позднее 3 (трёх) часов с момента поступления полной суммы задолженности и иных платежей (в том числе пени) на лицевой счет Абонента или предъявления документа, подтверждающего погашение задолженности. Срок продлевается до 24 (двадцати четырех) часов при сбоях системы, рассинхронизации систем и неуспешной активации, произошедших не по вине Оператора;

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 и мобильному приложению по заявлению Абонента на восстановление авторизационных данных. Заявление на восстановление авторизационных данных подается в произвольной форме, с указанием Ф.И.О. Абонента, лицевого счета и способа передачи информации, посредством которого утерянные данные должны быть сообщены Абоненту (почта, электронная почта, факс и т.д.), с приложением копии документа, удостоверяющего личность или (и) документа, удостоверяющего личность в цифровой форме, полученного из Государственной базы данных «Физические лица». Допускается прием заявлений для получения авторизационных 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 локального пожара, хищения абонентского оборудования, переданного во временное пользование и владение, не требовать возмещения от Абонента стоимости оборудования при предоставлении подтверждающего документа от правоохранительных органов или органов ЧС;

18) гарантировать качество и пропускную способность Услуги широкополосного доступа к сети Интернет в соответствии с условиями тарифа, при условии подключения по локальному соединению к сети (в том числе по технологии FTTH подключение от оборудования, предоставляемого Оператором, к оборудованию абонента по интерфейсу Ethernet 100/1000 BaseT);

19) производить подключение Услуг с помощью клиентского оборудования Абонента, приобретенного у третьих лиц, при условии совместимости данного клиентского оборудования с сетью Оператора и его соответствия техническим характеристикам, указанным на сайте Оператора.

32. 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 пользовании 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 пользовании 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 (включая о фактическом 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 контактным телефонам 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, религиозную и иную 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 Договора/прекращении его действия вернуть Оператору по акту возврата оборудования (приложение 2 к Договору) абонентское оборудование в исправном состоянии и надлежащем виде в день подачи заявления об отказе от Услуг (приложение 4 к Договору) либо в день планируемого отключения Услуг – в противном случае возместить Оператору его стоимость, указанную в акте сдачи-приема выполненных работ, оборудования и материалов;

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, и с регистрацией только в сети Казнет;

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

14) в случае полного (расторжение Договора) или (и) частичного отказа от Услуг уведомить об этом Оператора в письменной форме (приложение 4 к Договору), а также при наличии у Оператора технической возможности: через автоматическую систему обслуживания (личный кабинет, мобильное приложение в соответствии с приложением 5 к Договору), по электронной почте, по форме, в порядке, на условиях и с учетом ограничений, установленных Оператором, оплатив ему задолженность за оказанные Услуги по лицевому счету до даты расторжения Договора, и вернув оборудование в соответствии с пп. 10) п. 32 Договора;

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

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

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

18) 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;

19) при утрате/повреждении оборудования, переданного во временное пользование и владение, оплатить Оператору полную стоимость оборудования, указанную в акте сдачи-приема выполненных работ, оборудования и материалов, 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;

20) 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;

21) 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;

22) в случае досрочного расторжения Договора на условиях пользования Услугой не менее заранее определённого срока (далее – Срочный контракт) по инициативе Абонента, либо по инициативе Оператора при нарушении Абонентом условий оплаты за оказанные Услуги, возместить за фактически использованный период разницу абонентских плат аналогичного пакета Услуг без гарантированного срока пользования (далее – базовый тарифный план) в соответствии с действующим тарифом на момент расторжения Срочного контракта.

33. 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 том числе посредством использования информационных систем, 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 (при его наличии). Возобновление доступа к сетям телекоммуникаций производится после погашения задолженности в полном объеме или устранения нарушений условий Договора;

6) в случае неуплаты Абонентом задолженности в сроки, установленные разделом 4 настоящего Договора, в бесспорном порядке начислять пению (неустойку) за просрочку оплаты в размере 0,75% (ноль целых семьдесят пять десятых процента) от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более чем 30 дней по каждому просроченному выставленному счету;

7) направлять Абоненту уведомление о расторжении Договора, и требования об оплате задолженности любым доступным способом, предусмотренным настоящим Договором, в том числе:

на адрес электронной почты;
по последнему известному месту регистрации или месту нахождения Абонента или по месту оказания Услуг заказным письмом;
с использованием иных средств связи.

В случае возврата уведомления о расторжении Договора, требования об оплате задолженности с отметкой о невозможности вручения адресату, получателю или в связи с его отсутствием по известному месту регистрации или месту нахождения или по месту оказания Услуг, либо в связи с отказом в принятии, либо истечение срока хранения, уведомление считается доставленным надлежащим образом.

Уведомление о расторжении Договора и требования об оплате задолженности, направленное Абоненту на адрес электронной почты, представленный Абонентом или с использованием иных средств связи, считается полученным Абонентом, в день отправки Оператором.

8) в случае нарушения Абонентом обязательств по оплате Услуг, привлекать для истребования такой задолженности третьих лиц. Присоединением к Договору Абонент соглашается с тем, что при наступлении случая, предусмотренного данным положением Договора, дает согласие на передачу Оператором 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 пеню 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;

При этом повышение тарифа на Услуги в связи с изменением объема включенных в тарифный план Услуг, производится с согласия (заявления) Абонента, полученного посредством телефонного звонка, а также через автоматическую систему обслуживания;

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) уведомлять Абонента:

о наличии задолженности, необходимости внесения оплаты или результатах рассмотрения заявлений, об изменении тарифов и т.п. посредством отправки SMS-сообщения на контактный номер сотовой связи Абонента, сообщения на электронный адрес, мобильное приложение, личный кабинет и иным, не запрещенным законодательством способом;

об истечении срока гарантированного пользования Услугами по Срочному контракту (далее - Гарантийный период) и его пролонгации, а в случае если действующий в рамках Гарантийного периода архивный тарифный план, после истечения Гарантийного периода прекращает действовать, также о прекращении действия архивного тарифного плана и переводе Абонента на другой тарифный план, не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты истечения Гарантийного периода, путем направления уведомления посредством SMS сообщения или иными способами. В случае если Абонент в течение срока, указанного в уведомлении, не подал заявление о переходе на другой тарифный план/ отказе от Услуг, то после истечения такого срока, в зависимости от содержания уведомления:

Гарантийный период Абонента считается пролонгированным на тот же срок или иной срок не менее 1 (одного) года;

Гарантийный период Абонента считается пролонгированным на тот же срок или иной срок не менее 1 (одного) года, и Абонент считается переведенным на другой тарифный план, а именно, Услуги ему предоставляются согласно действующему тарифному плану, наиболее схожему с архивным тарифным планом прекратившим действие, по установленной цене. Информация о тарифах размещена на сайте <http://www.telecom.kz>.

17) Представлять Абоненту 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 сдачи-приема выполненных работ, оборудования и материалов;

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, по онлайн - каналам обслуживания, а

также заключением технических служб Оператора 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.);

19) взыскать образовавшуюся задолженность с Абонента согласно данным его лицевого счета при нарушении им пп. 5) п.32 настоящего Договора;

20) осуществлять трансграничную передачу персональных данных, в случае обращения Абонента/клиента на онлайн канал Оператора, который использует сторонние сервисы (WhatsApp, Telegram, Facebook, VK, Instagram);

21) в случае образования задолженности, включая сумму за Услуги, стоимость/аренду оборудования и начисленной пени (неустойки), по одному из лицевых счетов Абонента, перенести на такой счет переплату (в случае ее наличия), с другого лицевого счета Абонента в счет погашения указанной задолженности, без заявления Абонента;

22) переоформить Договор на другое лицо в случае поступления Оператору соответствующего заявления от указанного лица и отсутствия Абонента в помещении, по адресу приема-сдачи оборудования и оказания Услуг, месяц и более либо до истечения этого срока при наличии дополнительного согласия Абонента, порядке, на условиях и с учетом ограничений, установленных Оператором;

23) осуществлять модернизацию сетей телекоммуникаций, замену абонентских номеров, переключение услуг на альтернативную технологию в связи с реконструкцией сетей телекоммуникаций, выводить из эксплуатации несоответствующие техническим требованиям сети телекоммуникаций с переключением услуг на альтернативную технологию, при наличии технической возможности. При этом необходимо предварительное уведомление Абонентов в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты проведения работ. Абонент вправе отказаться от Договора в случае несогласия с условиями оказания Услуг в результате выполнения указанных работ, направив Оператору письменное заявление до даты выполнения работ. В этом случае Договор с таким Абонентом прекращает свое действие. Если в течение срока, указанного в настоящем пункте Договора, Абонент не подал заявление Оператору о несогласии с условиями оказания Услуг в результате выполнения указанных работ и продолжает пользоваться Услугами, производить оплату за оказанные Услуги и пр., подобные действия являются согласием Абонента с

условиями оказания Услуг.

34. Абонент имеет право:

1) пользоваться Услугами 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 (приложение 4 к Договору), а также при наличии у Оператора технической возможности: через автоматическую систему обслуживания (личный кабинет, мобильное приложение) (приложение 5 к Договору), по электронной почте, по форме, в порядке, на условиях и с учетом ограничений, установленных Оператором, оплатив ему образовавшуюся сумму задолженности, до даты расторжения Договора, а также фактически понесенные расходы, связанные с оказанием Услуг, и при условии возврата Оборудования, переданного во временное пользование и владение, если иное не предусмотрено отдельными соглашениями между Оператором и Абонентом;

7) по письменному заявлению отказаться от внесения стационарного номера в списки Абонентов справочно-информационной службы;

8) посредством личного кабинета или мобильного приложения Оператора просматривать информацию о доступных к подключению сервисах и Услугах, подключать и отключать их, баланс лицевого счета, информацию об оказанных Услугах (детализацию), осуществлять платежи за Услуги и сервисы в порядке, предусмотренном приложением 5 к Договору;

9) для увеличения зоны покрытия и пропускной способности беспроводного сигнала, самостоятельно приобрести дополнительное устройство, рекомендованное Оператором;

10) в случае выхода из строя абонентского терминального оборудования (ADSL - модем, роутер, STB, SIP - терминалы, медиа - шлюзы, ID Phone, роутеры WI-FI LTE и т.д.), переданного во временное пользование и владение, в случае отсутствия в наличии у Оператора на момент выхода из строя оборудования для замены, самостоятельно приобрести абонентское терминальное оборудование, соответствующее техническим требованиям, рекомендованным Оператором, при условии сдачи неисправного оборудования Оператора в полной комплектации по форме, в порядке, на условиях и с учетом ограничений, установленных Оператором;

11) самостоятельно приобретать клиентское оборудование, совместимое с сетью

Оператора;

12) подавать заявление о переходе на другой тарифный план/ отказе от Услуг в соответствии с условиями Договора, с помощью личного кабинета или мобильного приложения, а также обратившись в онлайн каналы обслуживания или отделы обслуживания Оператора.

35. 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.

36. Оператор не несет ответственности:

1) за скорость и качество передачи данных, если подключенное к местным линиям телекоммуникаций абонентское оборудование, не соответствует техническим требованиям, рекомендованным Оператором на Интернет-ресурсе www.telecom.kz;

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, не зависящие от Оператора;

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

16) за работоспособность клиентского оборудования Абонента, приобретенного у третьих лиц, и не несет обязанности по его ремонту и замене комплектующих материалов.

37. 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, независимо от способов их получения, в т.ч. в случаях подключения, изменения, прекращения Услуг третьими лицами с использованием аутентификационных данных и (или) верифицированного абонентского номера сотовой связи (т.е. идентифицированного Оператором мобильного номера, указанного Абонентом в бланке Заявления либо ином документе), и обязуется возместить все убытки Оператора, возникшие в результате таких случаев.

В случае подключения, изменения, прекращения Услуг третьим лицом с использованием аутентификационных данных и (или) номера сотовой связи Абонента, верифицированного в базе Оператора, полученных третьим лицом от Абонента, считается, что Абонент уполномочил третье лицо на совершение указанных действий.

При этом в случае возникновения спора по поводу использования аутентификационных данных и (или) номера сотовой связи Абонента, верифицированного в базе Оператора, включая относительно полномочий третьего лица, считается, что Абонент одобрил сделки, совершенные третьим лицом, что создает, изменяет и прекращает гражданские права и обязанности для Абонента;

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;

6) своевременный возврат оборудования Оператора, переданного Абоненту во временное владение и пользование, 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).

38. Оператор не вправе в одностороннем порядке переводить Абонента с выбранного им тарифного плана на другой тарифный план, за исключением случаев перевода Абонента на другой тарифный план по следующим причинам:

упразднение (полная отмена) тарифного плана;

если действующий в рамках Гарантированного периода архивный тарифный план, после истечения Гарантированного периода прекращает действовать, а такой Гарантированный период пролонгируется согласно подпункту 16) пункта 33 Договора.

При этом необходимо предварительное уведомление Абонента об упразднении тарифного плана/ прекращении действия архивного тарифного плана, и переводе Абонента, не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты упразднения тарифного плана/ прекращения действия архивного тарифного плана, и перевода Абонента, в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

В случае, если в течение срока, указанного в уведомлении, Абонент не подал заявление о переходе на другой тарифный план/ отказе от Услуг, после истечения указанного срока Оператор вправе продолжить оказание Услуг такому Абоненту согласно действующему тарифному плану, наиболее схожему с упраздненным тарифным планом/ архивным тарифным планом, прекратившим действие.

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

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

40. 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

41. Оказание Услуг прекращается с даты, указанной в соответствующем заявлении, либо вследствие принятия решения Оператором о прекращении оказания Услуг в связи со смертью Абонента, либо с допущенной Абонентом просрочкой платежей за оказанные Услуги. После прекращения оказания Услуг Договор продолжает действовать в части обязательств Абонента по оплате образовавшейся задолженности, пени (неустойки) и возврата оборудования, переданного Оператором во временное владение и пользование – до даты сдачи оборудования или оплаты его полной стоимости, и погашения Абонентом образовавшейся задолженности, пени (неустойки) и понесенных расходов Оператора, связанных с взысканием задолженности.

42. Споры, возникающие из Договора, решаются путем переговоров. В случае не достижения соглашения в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента получения одной из Сторон претензии или иного обращения по поводу возникшего спора, споры подлежат разрешению в судах Республики Казахстан, по месту нахождения Оператора и/или его филиала.

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

44. Настоящий Договор распространяет свое действие на правоотношение сторон, возникшее ранее до его заключения.

7. Перечень приложений к Договору

1. Приложение 1 к Договору – Заявление.
2. Приложение 2 к Договору - Акт возврата оборудования.
3. Приложение 3 к Договору - Акт сдачи-приема выполненных работ, оборудования и материалов.
4. Приложение 4 к Договору – Бланк заявления на отказ от услуг.
5. Приложение 5 к Договору – Условия использования абонентами - физическими лицами мобильного приложения системы самообслуживания АО «Казахтелеком».

8. Адрес и реквизиты Оператора

АО «Казахтелеком»

Юридический адрес: Республика Казахстан,
010000, г. Астана, р-он Есиль, ул. Сауран, д. 12
БИН 941240000193

М.П.

Дивизион по розничному бизнесу – филиал АО «Казахтелеком»
Юридический адрес: Республика Казахстан,
050000, г. Алматы, ул. Желтоксан, д. 115, 4 этаж
БИН 170641020490

М.П.

Приложение 2
к Публичному договору
на оказание услуг телекоммуникаций
для физических лиц

Акт возврата оборудования

Абонент _____

Адрес _____

Дата _____

Номер заказа _____

| Лицевой счет | Номер составного физического ресурса | Наименование услуги | Номер услуги |
|--------------|--------------------------------------|---------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Исполнитель: АО «Казахтелеком» (далее – Оператор) в лице _____
составили настоящий Акт возврата оборудования о том, что Абонент передаёт, а
Оператор принимает оборудование:

Полная комплектация

| ПН | Тип оборудования | Модель оборудования | Серийный номер оборудования | Стоимость оборудования |
|----|------------------|---------------------|-----------------------------|------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Не полная комплектация

| Тип оборудования | Тип возврата | Модель оборудования | Серийный номер оборудования | Стоимость оборудования | Комплектация | На возмещение |
|------------------|--------------|---------------------|-----------------------------|------------------------|--------------|---------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Итого | | | | | | |

Оператор _____
Контактные данные _____

Абонент _____
Контактные данные _____

Акт подписан кодом из SMS, отправленным
на верифицированный номер Абонента _____

Акт подписан Абонентом собственноручно _____

Работник Оператора _____

Приложение 3
к Публичному договору
на оказание услуг телекоммуникаций
для физических лиц

**Акт сдачи-приема выполненных работ,
оборудования и материалов**

Настоящий акт сдачи - приема выполненных работ, оборудования и материалов является неотъемлемой частью Публичного договора на оказание услуг телекоммуникаций для физических лиц (далее – Публичный договор).

Мы, нижеподписавшиеся: Акционерное Общество «Казахтелеком», именуемое в дальнейшем «Оператор», с одной стороны, и пользователь услуг телекоммуникаций

— (ФИО абонента), именуемый (-ая) в дальнейшем «Абонент», с другой стороны, составили настоящий Акт сдачи - приема выполненных работ, оборудования, материалов (далее - Акт) о том, что Оператор передаёт, а Абонент принимает выполненные работы по подключению услуг Оператора, а также принимает во владение и пользование оборудование и материалы, указанные в Акте, в рамках Публичного договора:

Таблица 1

Номер заказа:

| | |
|-------------------|--|
| Номер заказа: | |
| ИИН: | |
| Адрес: | |
| Дата подключения: | |

ИИН:

Адрес:

Дата подключения:

Перечень подключаемых услуг

Таблица 2

| Лицевой счет | Номер составного физического ресурса | Наименование услуги | Номер услуги |
|--------------|--------------------------------------|---------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Перечень выполненных работ

Таблица 3

| ПП | Виды работ | Количество работ | Стоимость работ (за ед.) | Общая стоимость работ |
|----|------------|------------------|--------------------------|-----------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | Итого | | | |

Приём-передача оборудования

Таблица 4

| ПП | Тип оборудования | Модель оборудования | Серийный номер оборудования | Стоимость оборудования |
|----|------------------|---------------------|-----------------------------|------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Перечень расходных материалов:

Таблица 5

| ПП | Наименование материала | Единица измерения | Общее количество материала | Из них сверхнормативное количество | К оплате |
|----|------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------------|----------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | Итого | | | | |

Претензии Абонента к выполненным работам и установленному оборудованию _____

перечислить в случае наличия, при отсутствии указать «не имеется»

Выход в Интернет _____
есть/нет, нужно указать

При нарушении условий Публичного договора, в том числе при нарушении обязательств по сохранности оборудования, переданного во временное владение и пользование на условиях аренды, его утраты и/или повреждения, Абонент обязуется оплатить сумму задолженности за оказанные услуги, пени (неустойки), а также возместить стоимость оборудования, указанную в Таблице 4. В случае неуплаты

указанной задолженности и стоимости оборудования, Оператор вправе взыскать указанную задолженность и стоимость оборудования в судебном порядке или путем совершения исполнительной надписи.

Абонент не имеет к Оператору претензий по работе оборудования Абонента, на котором проводилась настройка услуг.

Услуга не может быть подключена по причине:

заполняется, если имеются причины, по которым услуга не может быть предоставлена, до устранения этих причин

В случае сбоев в работе подключенных услуг и оборудования просим обращаться по телефону «165», на online-канал WhatsApp +7 708 000 0160, Telegram@TelecomKZBot.

Оператор _____
Контактные данные _____

Абонент _____
Контактные данные _____

Акт подписан кодом из SMS, отправленным
на верифицированный номер Абонента _____

Акт подписан Абонентом собственноручно _____

Работник Оператора _____

Приложение 4
к Публичному договору
на оказание услуг телекоммуникаций
для физических лиц

**БЛАНК ЗАЯВЛЕНИЯ
на отказ от услуг**

Дата:

Лицевой счет:

Номер заказа:

| | | | |
|-----------------------------------|--|---------------|-------------|
| Фамилия | | | |
| Имя | | | |
| Отчество | | | |
| Документ, удостоверяющий личность | | Когда выдано: | Кем выдано: |
| ИИН | | | |
| Конт. Тел\Верифицированный номер | | | |
| e-mail | | | |

УСЛУГИ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ

| | |
|---|--|
| Прошу прекратить оказание услуг (-и), подключенных (-ой) на лицевом счете _____ | |
| Адрес точки подключения (Город / Поселок/ Улица/ Дом/ Корпус/Квартира) | |
| Услуга/пакет для снятия | |
| Дата снятия | |

ПРИЧИНЫ ОТКАЗА

| | | | |
|--|--------------------------|--|--------------------------|
| | | | |
| Неудовлетворительное качество услуг | <input type="checkbox"/> | Смерть абонента | <input type="checkbox"/> |
| Неудовлетворительное качество обслуживания | <input type="checkbox"/> | Форс-мажорные обстоятельства (пожар, наводнение в помещении абонента) | <input type="checkbox"/> |
| Переключение на другую технологию | <input type="checkbox"/> | Финансовые затруднения | <input type="checkbox"/> |
| Неудовлетворен тарифным планом | <input type="checkbox"/> | Выезд арендатора | <input type="checkbox"/> |
| Переезд/выезд | <input type="checkbox"/> | Переоформление/Переустановка | <input type="checkbox"/> |

- Причина : _____

Я ознакомлен (-а) и согласен (-а) с тем, что доступ к вышеперечисленным услугам будет прекращен с "___" 20__ года.
В случае выявления факта не доначисленной задолженности, не более чем по истечении одного месяца с даты отказа от услуг/расторжения
Договора, обязуюсь оплатить не доначисленную сумму

Работник Ф.И.О.
Клиент
Ф.И.О.

Подпись
Подпись

МП

Приложение 5
к Публичному договору
на оказание услуг телекоммуникаций
для физических лиц

**Условия
использования абонентами – физическими лицами
мобильного приложения системы самообслуживания
АО «Казахтелеком»**

1. Термины

1. В настоящем приложении к Публичному договору на оказание услуг телекоммуникаций для физических лиц (далее – Договор) используются следующие термины:

1) Абонент – физическое лицо, с которым заключен Договор с выделением для этих целей абонентской линии, абонентского номера и/или идентификационного кода;

2) Абонентское устройство — средство связи индивидуального использования в виде смартфона или планшета с предустановленной операционной системой Android, iOS, формирующее сигналы электрической связи для передачи или приема заданной Абонентом информации;

3) Авторизация (идентификация) — ввод Абонентом логина и пароля для целей, предоставления доступа к использованию Личного кабинета и/или Мобильным приложением;

4) Личный кабинет АО «Казахтелеком» — автоматизированная система самообслуживания и управления сервисами и услугами, посредством которого Абоненту после процедуры регистрации предоставляется возможность управления своим лицевым счетом. Под управлением лицевым счетом понимается подключение/отключение услуг, смена тарифного плана, получение детализации по использованным услугам, а также совершение других действий, предусмотренные функциональными возможностями личного кабинета;

5) Логин — выделенный в соответствии с Договором абонентский номер в коде DEF или цифробуквенная комбинация символов, которая отвечает требованиям безопасности и возможности идентификации в системе самообслуживания и управления сервисами и услугами;

6) Мобильное приложение — приложение, установленное на абонентском устройстве Абонента, и позволяющее Абоненту подключать/отключать услуги АО «Казахтелеком», а также оплачивать эти услуги с использованием Банковской карты и/или денег на лицевом счете (баланс). Приложение позволяет осуществлять управление сервисами и услугами, используя логин и пароль;

- 7) Пароль — буквенно-цифровой код для доступа в Личный кабинет и Мобильное приложение;
- 8) Регистрация — первичный ввод логина и пароля для регистрации в Личном кабинете и Мобильном приложении;
- 9) Оператор - АО «Казахтелеком»;
- 10) WEB – интерфейс системы самообслуживания и управления сервисами и услугами — (WEB-интерфейс) – программный комплекс, обеспечивающий управление системой самообслуживания, сервисами и услугами, предоставляемых Оператором Абоненту, с использованием оконечного оборудования Абонента через сеть Интернет;
- 11) Персональные данные Абонента — сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании Абоненту зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе.

2. Общие условия

2. Посредством Личного кабинета или Мобильного приложения Оператора Абоненту предоставляется возможность просматривать информацию о доступных к подключению сервисах и услугах, подключать и отключать их, а также предоставляется возможность просматривать баланс лицевого счета, информацию об оказанных услугах (детализацию), осуществлять платежи за услуги и сервисы с использованием банковской карты.

3. Список доступных сервисов и услуг указан в Личном кабинете, порядок их подключения/отключения, стоимость и условия их использования указан на сайте Оператора www.telecom.kz.

4. Доступ к Личному кабинету предоставляется Абоненту после его регистрации/идентификации на WEB-странице сайта Оператора, где размещен Личный кабинет, или через Мобильное приложение.

5. Мобильное приложение предоставляется Абоненту в пользование на условиях простой неисключительной лицензии «как есть» и может быть использовано Абонентом отдельно от Личного кабинета. В этих целях Абонент загружает приложение, которое становится доступным при авторизации с использованием логина и пароля. Функционал данного приложения может отличаться от сервиса, доступного Абоненту при входе в Личный кабинет на сайте Оператора.

6. Все действия Абонента по управлению сервисами и услугами с использованием Личного кабинета, связанные с изменением условий оказания услуг, являются соответствующим изменением/дополнением положений Договора.

7. Содержащаяся в Личном кабинете информация об Абоненте и его операциях передаче третьим лицам не подлежит, за исключением случаев, если это необходимо для оказания Оператором услуг/сервиса, а также в случаях, предусмотренных Договором и действующим законодательством Республики Казахстан.

8. В зависимости от развития системы самообслуживания список доступных для Абонента сервисов в Личном кабинете или Мобильном приложении Оператора может

быть изменен Оператором без предварительного уведомления Абонентов, а настоящие условия изменены исключительно в соответствии с принятым Оператором решением.

9. Данные Личного кабинета и Мобильного приложения могут быть использованы Оператором для проведения маркетинговых исследований.

10. Личный кабинет и Мобильное приложение могут быть использованы Оператором для информирования Абонентов об изменении порядка оказания услуг связи, а также списка, условий и стоимости предлагаемых услуг, а также об иных услугах Оператора и/или Партнеров.

11. Сервис управления услугами используется исключительно в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. В случае его противоправного использования доступ Абонента прекращается незамедлительно.

12. Абонент не вправе использовать Личный кабинет или Мобильное приложение в целях извлечения прибыли и коммерческих целях.

13. За использование Личного кабинета или Мобильного приложения плата Оператором не начисляется и не взимается. Интернет трафик, генерируемый Мобильным приложением в сети операторов связи по Республики Казахстан и в роуминге (внутрисетевом и международном) оплачивается согласно действующему тарифу оператора связи.

14. Стоимость подключения опции, услуги или переход на новый тарифный план определяется соответствующим тарифным планом, размещенным на сайте Оператора.

15. Абонент, регистрируясь в Личном кабинете или авторизуясь посредством Мобильного приложения, предоставляет Оператору, свое согласие на сбор, хранение, обработку принадлежащих ему Персональных данных любым способом, в том числе путем получения ее из социальных сетей, а также передавать их партнерам в целях формирования предложений и оказания Абоненту услуг и сервисов, проведения маркетинговых исследований. Оператор вправе осуществлять сбор, хранение, обработку и передачу Персональных данных Абонентов в течение срока действия Договора, а также в течение трех последующих лет после прекращения срока действия Договора. Такое хранение персональных данных по истечению срока действия Договора обусловлено возможной необходимостью этих данных для использования в качестве доказательств, в случаях судебных разбирательств по вопросам, связанным или вытекающим из оказания услуг.

16. В случае несогласия или отзыва согласия Абонента на сбор и обработку Персональных данных, в том числе посредством Партнеров, Абонент обязуется подписать соответствующее заявление об отказе. В случае отзыва Абонентом своего согласия или отказа от предоставления согласия на обработку персональных данных, Оператор вправе прекратить или отказать в предоставлении услуг Абоненту, для оказания которых требуется обработка его персональных данных. В случае выявления факта использования при регистрации данных третьих лиц без их согласия, Оператор вправе заблокировать доступ Абонента к Личному кабинету или Мобильному приложению.

3. Порядок предоставления и использования системы самообслуживания и управления сервисами и услугами

17. При первичном посещении Личного кабинета на WEB-странице Сайта Оператора или через Мобильное приложение Абонент проходит процедуру регистрации, которая может быть произведена следующими способами:

- 1) Абонент запрашивает пароль путем внесения в специальную форму в Личном кабинете или в Мобильном приложении Оператора номера своего мобильного телефона, и получает в ответ SMS-сообщение с паролем. Путем ввода логина и пароля Абонент производит регистрацию в Личном кабинете. В регистрации может быть отказано в случае неоднократных некорректных вводов пароля и/или логина;
- 2) Абонент непосредственно обращается в офис Оператора для получения пароля;
- 3) иным способом, указанным на сайте Оператора или в интерфейсе Мобильного приложения.

18. Использование Личного кабинета предоставляет возможность управлять подключенными сервисами и услугами в рамках действующего Договора, а также сохранять на абонентском устройстве все внесенные в Личном кабинете пользовательские данные.

19. Доступ в Личный кабинет прекращается с момента прекращения действия Договора. Также доступ может быть приостановлен в случае нарушения Абонентом своих обязательств по Договору (в том числе, неоплаты задолженности за оказанные услуги).

20. Абонент сам за свой счет обеспечивает доступ в Интернет в целях использования Личного кабинета, а также настройку и защиту своего оборудования от третьих лиц, с которого производится доступ в Личный кабинет и управление сервисами и услугами.

21. Все действия в Личном кабинете после регистрации Абонента или через активированное Мобильное приложение считаются произведенными этим Абонентом (владельцем номера) лично, пока не будет доказано, что несанкционированный доступ был произведен в результате неправомерных действий третьих лиц. В случае несогласия Абонента с изменением в настоящем приложении к Договору или функционала системы самообслуживания Абонент вправе прекратить ее использование. Возобновление использования WEB-интерфейса и мобильного приложения системы самообслуживания означает подтверждение согласия Абонента с произведенными изменениями.

4. Ответственность сторон

22. Абонент несет ответственность за утрату пароля и/или логина или их передачу третьим лицам, полученных при регистрации в Личном кабинете и/или Мобильном приложении, посредством которых предоставляется доступ в Личный кабинет или Мобильное приложение, а также несет все риски и ущерб, являющийся

следствием утери пароля и/или логина или его передачи третьим лицам. Абонент признает, что имеется риск несанкционированного получения третьими лицами логина и/или пароля и принимает риск ущерба, возникающего вследствие доступа к ним третьих. Также предоставление Абонентом возможности пользования своим Абонентским устройством третьему лицу, с которого возможен доступ в Личный кабинет и/или к активированному Мобильному приложению и смена полученного пароля, является безусловным основанием для освобождения от ответственности Оператора за последствия несанкционированного использования Личного кабинета и/или Мобильного приложения третьими лицами.

23. Абонент, предоставляя свое согласие на доступ и управление своим Логином и номером другому Абоненту или третьему лицу, принимает всю ответственность за его действия по управлению сервисами и услугами связи, в том числе по подключению и отключению услуг на номер, подключению и изменению тарифного плана, получению детализации, а также за сохранение и использование таким лицом всей конфиденциальной информации и персональных данных, доступ к которым может быть осуществлен через присоединенный Логин Абонента.

24. Абонент, используя сервисы Личного кабинета или Мобильного приложения, в том числе, по созданию привязки к e-mail, несет ответственность за использование несертифицированного оборудования и программного обеспечения, которое может нанести ущерб работоспособности сайта Оператора и корректности использования сервисов Личного кабинета и/или Мобильного приложения.

25. Абонент обязуется принять надлежащие меры по настройке своего оборудования, которая препятствовала бы недобросовестному использованию системы самообслуживания и управления сервисами и услугами Оператора третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. Оператор не несет ответственность за несанкционированное использование сервисов Личного кабинета Абонента и Мобильного приложения, которое произошло не по вине Оператора, а также явились результатом некорректных действий Абонента по использованию сервисов и управлению подключенными услугами.

26. Абонент не вправе:

1) перехватывать, нарушать или вмешиваться в любой не предназначенный для Абонента информационный обмен;

2) использовать какие-либо программные коды – «вирусы», «тロjanские кони», «черви», «бомбы замедленного действия» и т.д., предназначенные для искажения, удаления, повреждения, имитации или нарушения целостности Мобильного приложения;

3) распространять массовые коммерческие сообщения (Спамы, запрещенные соответствующими положениями действующего законодательства, или использовать Мобильное приложение в целях «фишинга» («выуживания» ценной информации), «фарминга» (направления интернет-трафика на поддельные веб-сайты), выдачи себя за другое лицо или создания ложного впечатления о связи с другим лицом или организацией;

4) рассыпать другим Абонентам материалы оскорбительного характера или материалы потенциально опасные для несовершеннолетних, материалы непристойного содержания или другого нежелательного характера;

5) использовать или совершать попытки использования Мобильного приложения и/или Личного кабинета для создания препятствий или неудобств третьим лицам, для высказывания угроз или вторжения в частную жизнь третьих лиц;

6) воздействовать или пытаться воздействовать на доступность и функциональность Мобильного приложения и/или Личного кабинета, в частности, с помощью атак DOS (denialofservice – отказ в обслуживании) или DDoS (distributeddenialofservice – распределенный отказ в обслуживании).

27. Оператор не несет ответственность за прямой и косвенный ущерб, причиненный Абоненту в результате перерывов в функционировании Личного кабинета и Мобильного приложения в связи с проводимыми техническими и профилактическими работами на сети Оператора, а также в результате перерыва сеанса связи, невозможности установления соединения с сайтом Оператора, на котором размещен Личный кабинет и Мобильное приложение, изменения функций Личного кабинета и Мобильного приложения, а также в связи с действиями третьих лиц. Во всём остальном, что прямо не предусмотрено настоящими Условиями применяются положения Договора.

5. Прочие условия и ограничения

28. Совершение Абонентом действий, предусмотренных настоящими Приложением к Договору для начала использования Личного кабинета и Мобильного приложения, считается полным и безоговорочным согласием Абонента с настоящими условиями и содержащимися в них ограничениями.

29. Регистрация в Личном кабинете или Мобильном приложении означает согласие Абонента со всеми положениями Договора.

30. Функции всех сервисов и услуг доступны для Абонента в полном объеме, только при наличии у Абонента доступа к сети Интернет в соответствии с условиями заключенного между Абонентом и Оператором Договора и выбранного Абонентом Тарифного плана, кроме случая прекращения действия Договора.

31. Принимая данные условия, Абонент выражает свое согласие на получение от Оператора материалов и информации о тарифных планах, предложениях, услугах, акциях, продуктах Оператора и Партнеров, а также об их изменении или упразднении на электронную почту (e-mail), указанную Абонентом в Личном кабинете и/или посредством SMS-сообщений, Push уведомлений в Личном кабинете и/или Мобильном приложении.

32. При использовании сервисов Личного кабинета и Мобильного приложения, для управления подключением сервисов и услуг возможны ограничения в связи с использованием некоторых видов абонентских терминалов, которые могут не поддерживать необходимые для подключения сервисов и услуг технические функции.

33. Оператор оставляет за собой право изменять и (или) дополнять настоящее приложение к Договору в любое время с уведомлением об этом Абонентов путем размещения информации об этом на сайте Оператора или посредством рассылки Абонентам SMS-сообщений или иными способами, определенными Оператором. Дальнейшее использование Личного кабинета и Мобильного приложения Абонентом после любых подобных изменений, означает согласие Абонента с такими изменениями и/или дополнениями.

Во всём остальном, что прямо не предусмотрено настоящим приложением к Договору, Абонент и Оператор руководствуются Договором.

АО «Казахтелеком»

М.П.