

Публичный договор об оказании услуг связи Уважаемые Абоненты!

Выберите нужные вам услуги, и мы с радостью их окажем. Цены, сроки и другие условия подробно описаны на сайтах tele2.kz, altel.kz, 5gmobile.kz и в других источниках, где можно приобрести наши услуги. Просим очень внимательно ознакомиться с условиями оказания услуг, поскольку они являются частью Договора. Время от времени в условия услуг и Договор вносятся изменения, о самых важных из них мы будем предупреждать отдельно.

Начав использование наших услуг, вы соглашаетесь с их условиями и со всеми условиями Договора. Стать нашим абонентом можно следующими способами:

- 1) Подписание формуляра в точках продаж Оператора и его представителей;
- 2) Заполнение формуляра на сайтах Оператора;
- 3) Направление скана заполненного формуляра Оператору;
- 4) Направление SMS-сообщения;
- 5) Предоставление данных в социальных сетях и мессенджерах;
- 6) Использование программного обеспечения Оператора;
- 7) Иные способы, определяемые Оператором.

Важно знать!

Мы стараемся, чтобы наши услуги были доступны всем, но иногда это невозможно по причинам, которые от нас не зависят. Радиоволны плохо проходят сквозь металл и здания с армированным бетоном и не умеют огибать препятствия. Иногда рядом нет наших антенн или их мало, а абонентов много. Поэтому обязательно проверьте уровень сигнала (покрытие), где вы хотите пользоваться услугами ([карта покрытия](#)).

Мы не можем контролировать ваши устройства (телефоны, смартфоны, планшеты, модемы), поэтому очень просим, чтобы вы, ваши друзья и близкие не подключали услуги, которые вам не нужны. Но если такое произошло, вы всегда можете их отключить через Мобильное приложение (Tele2 Казахстан, Altel.kz и FMobile) и/или [Личный кабинет](#).

К сожалению, сам абонентский номер **не принадлежит нам**, поэтому мы можем только временно дать право его использования.

По просьбам абонентов или по иным причинам иногда мы меняем условия, стараясь всегда заранее предупредить об этом ([Правила оказания услуг связи](#)).

Если у вас будут **вопросы**, их можно задать тут, мы обязательно постараемся на них ответить.

Можно и нужно <input type="checkbox"/>	Нельзя <input type="checkbox"/>
Добросовестно пользоваться услугами связи, т.е. звонить, отправлять СМС, смотреть видео, пользоваться Интернетом, общаться с друзьями	Пытаться извлечь материальную выгоду или преследовать иные цели, кроме получения услуг связи и заниматься мошенничеством
Звонить операторам call-центра в любое время суток по вопросам Услуг	Оскорблять, обзывать, вести себя невежливо и агрессивно, угрожать, использовать ненормативную лексику при обращениях к Оператору
Вовремя оплачивать Услуги	Не пользоваться услугами в течение 12 месяцев

Приложение №1 к Публичному договору

1. Термины и определения:

Оператор – ТОО "Мобайл Телеком - Сервис" либо, в зависимости от контекста, его уполномоченные представители, партнёры или подрядчики.

Договор – настоящий Публичный договор, размещаемый на Сайтах и в приложениях Оператора

Сайты Оператора – tele2.kz, altel.kz, 5gmobile.kz

Закон – Закон РК «О связи».

Правила – Правила оказания услуг связи-, утвержденные [приказом](#) исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года № 171.

Услуги – услуги, которые оказывает и/или может оказывать Оператор самостоятельно либо от имени третьих лиц, либо в сотрудничестве с ними.

Все иные термины и определения, используемые в настоящем Договоре, если им не даны отдельные значения, должны трактоваться в соответствии с Законом, Правилами или иными законодательными актами и/или подзаконными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, применяемыми к таким правоотношениям.

2. Общие положения

- 2.1. Договор распространяет свое действие на всех абонентов и заменяет собой все ранее заключенные с абонентом сделки. Для юридических лиц и отдельных категорий абонентов могут быть предусмотрены дополнительные условия.
- 2.2. Изменения, вносимые Оператором в Договор, вступают в силу с даты, следующей за датой их публикации на Сайтах Оператора.
- 2.3. Присоединяясь к Договору и используя Услуги, абонент предоставляет и подтверждает свое согласие:
 - 1) со всеми условиями тарифов, тарифных планов, акций и Услуг, которые он подключает, опубликованных на Сайтах Оператора или его партнёров, которые являются неотъемлемой частью Договора;
 - 2) со всеми условиями Договора;
 - 3) на сбор, обработку и передачу его персональных данных Оператором и его партнёрами, включая, но не ограничиваясь, служебной информации об Абоненте и/или пользователе и их Услугах в целях оказания Услуг.
 - 4) на возможность получения рекламной информации по сети Оператора в целях и в случае, когда необходимость такого согласия предусмотрена законодательством Республики Казахстан.
- 2.4. В случае несогласия с условиями Договора, включая пункт 2.3 Договора или отказа от услуг, Абонент должен расторгнуть Договор путём подачи заявления в порядке, установленном законодательством и Договором. В противном случае, продолжая пользоваться Услугами, Абонент подтверждает своё согласие с условиями Договора и Услуг (конклюдентные действия).
- 2.5. Информация об Услугах размещается на Сайтах Оператора, в офисах продаж и обслуживания Оператора, Представителя Оператора, и (или) третьих лиц, и (или) сообщается путем направления Коротких текстовых сообщений, и (или) в рекламных материалах об Услугах Оператора, и (или) предоставляется информационно-справочной службой Оператора.
- 2.6. Подключение Услуг возможно в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, а также при условии:
 - 1) если существует техническая возможность оказания Услуг при исходных данных, указанных Абонентом в заявлении на подключение Услуг или ином документе;
 - 2) данные, указанные Абонентом и необходимые для оказания Услуг, являются корректными;
 - 3) Абонентом предоставлен полный пакет требуемых Оператором документов и данных;

4) Абонент не имеет задолженности перед Оператором по другим Услугам.

- 2.7. Несовершеннолетние в возрасте от семи до восемнадцати лет могут присоединиться к Договору и подключиться к любому из действующих тарифов в салонах связи Оператора без согласия его законных представителей. При этом Оператор вправе ограничить использование на абонентском номере определенных финансовых сервисов. В случае обращения законного представителя несовершеннолетнего Договор может быть расторгнут при отсутствии имеющихся задолженностей. Правила настоящего пункта не распространяются на сделки несовершеннолетних, признаваемых в соответствии с Гражданским Кодексом полностью дееспособными (пункт 2 статьи 17, статья 22-1 Кодекса). Несовершеннолетние в возрасте до шестнадцати лет при обращении в салоны связи Оператора обязаны по просьбе представителя Оператора предъявить документ удостоверяющие личность: свидетельство о рождении, в том числе электронное свидетельство о рождении, , паспорт гражданина Республики Казахстан, заграничный паспорт. В возрасте от шестнадцати до восемнадцати лет удостоверение личности, в том числе электронное удостоверение личности, паспорт гражданина Республики Казахстан, заграничный паспорт.

3. Ограничения, роуминг

- 3.1. В целях обеспечения работоспособности сети и равного доступа к Услугам для всех Абонентов, а также для минимизации негативных последствий действий отдельных лиц в ущерб остальным Абонентам и третьим лицам, Оператор может ограничивать некоторые виды трафика, в т.ч. Peer-to-Peer трафик (торрент-загрузки), а также ограничивать скорость доступа к сети Интернет при использовании пиринговых файлообменных сетей (BitTorrent и пр.). Также, в целях регулирования нагрузки на каналы связи Оператор может самостоятельно регулировать технические параметры Услуг, включая установление разных приоритетов трафика (голосового и интернет-трафика).
- 3.2. Услуги, получаемые Абонентом по настоящему Договору, включая акции, специальные предложения, бонусы:
- 1) могут использоваться исключительно по их прямому назначению – передачи голосовых данных, сообщений и интернет-трафика;
 - 2) могут быть приостановлены либо прекращены Оператором, включая расторжение Договора с Абонентом в случаях, предусмотренных законодательством и/или условиями Договора, в том числе:
 - нарушение Абонентом общеустановленных этических норм общения (включая использование ненормативной лексики, угроз, оскорблений в адрес работников и представителей Оператора) в call-центрах, центрах продаж, сервис-центрах, Абонентских отделах, социальных сетях и иных случаях/местах взаимодействия между Оператором и Абонентом.
 - злоупотребление Абонентом своими правами по Договору (несанкционированные массовые рассылки SMS, лотереи, перепродажа Услуг, имитация и генерация трафика, подмена номеров и т.д.)
 - 3) могут использоваться исключительно для личных, семейных, домашних, не связанных с предпринимательской деятельностью нужд Абонента. Не могут быть использованы Абонентом или иными третьими лицами в коммерческих целях (извлечения прибыли) за исключением случаев, когда это прямо предусматривается и допускается Оператором условиями тарифных планов, бонусов, акций, кроме услуг доступа к сети Интернет;
- 3.3. При роуминге оплата производится на условиях роуминговых партнеров, с которыми Абоненту необходимо ознакомиться самостоятельно. Оплата этих услуг производится Абонентом в соответствии с выбранным способом оплаты по данному Договору. Расчет стоимости оказанных услуг осуществляется по мере поступлений информации от роуминговых партнеров. В зависимости от условий роуминговых партнеров может возникнуть задержка поступления информации по списанию средств с лицевого счета от роуминг-партнеров до 30 (тридцати) дней. Абонент обязан оплатить стоимость оказанных Услуг по роумингу в размере фактически оказанных услуг по роумингу.

4. Права Абонента

Абонент вправе:

- 4.1. Пользоваться Услугами в соответствии с условиями Договора;
- 4.2. Выбрать тарифный план из доступных Абоненту, подключать и отключать дополнительные услуги сотовой связи на условиях, установленных для таких услуг;
- 4.3. Расторгнуть Договор с Оператором, подав письменное обращение Оператору в пунктах обслуживания абонентов;

5. Обязанности Абонента

Абонент обязан:

- 5.1. Своевременно оплачивать Услуги в соответствии с условиями и тарифами, установленными Оператором согласно настоящего Договора и выбранным порядком расчетов;
- 5.2. Ознакомиться с тарифами и другими условиями на предоставление Услуг;
- 5.3. При обращении в салоны связи Оператора Абонент обязан по просьбе представителя Оператора предъявлять документ, удостоверяющий его личность, в том числе электронное удостоверение личности, паспорт гражданина Республики Казахстан, заграничный паспорт. Оператор оставляет за собой право отказать в обслуживании силами Специалистов Оператора Абоненту в случае неоднократного обращения по вопросам, не касающимся деятельности Оператора и/или при нарушении Абонентом условий Договора;
- 5.4. Предоставлять Оператору достоверные данные, отнесенные к сведениям об Абоненте, в том числе указываемые в формуляре ФИО, ИИН/БИН, контактный номер телефона, адрес электронной почты, почтовый адрес и другие данные. В случае изменения указанных данных письменно уведомить об этом Оператора в течение 5 (пяти) календарных дней с момента таких изменений;
- 5.5. Контролировать доступ и пользование третьими лицами, включая несовершеннолетних, Абонентским устройством, картой идентификации Абонента, и другими устройствами, связанными с Услугами. Пользование Абонентским номером другими лицами не освобождает Абонента от ответственности за выполнение условий настоящего Договора и нарушение Правил;
- 5.6. При передаче Абонентского номера третьему лицу обязан осуществить обязательную перерегистрацию Абонентского номера путем предоставления письменного заявления Оператору о согласии на переоформление Абонентского номера на имя третьего лица в срок не позднее 3 (трех) календарных дней с даты фактической передачи.
- 5.7. Не совершать следующих действий:
 - 1) Препятствовать другим абонентам пользоваться услугами Оператора;
 - 2) Проводить SMS-рассылку рекламных, информационных и других материалов другим абонентам, третьим лицам, используя сеть Оператора;
 - 3) Проводить самовольное и несанкционированное проникновение в любые программы, базы данных и другие составляющие программные элементы сети Оператора, а также осуществлять любые другие действия, которые могут привести к нарушению работы сети Оператора;
 - 4) Использовать переадресацию входящих и/или исходящих вызовов с помощью тонального набора сигналов через любые коммутационные устройства;
 - 5) Передавать через сеть Оператора любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты;
 - 6) Передавать, воспроизводить или распространять любым способом по сети Оператора программное обеспечение, или другие материалы, которые являются объектом права интеллектуальной собственности, без разрешения владельца или законного правообладателя;
 - 7) Осуществлять голосовые звонки, интернет сессии, отправлять короткие текстовые сообщения без цели потребления Услуг Оператора по прямому назначению;
 - 8) Использовать абонентский номер и/или Услуги для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, массовых SMS-рассылок, предоставления услуг связи третьим лицам без специального разрешения Оператора;
 - 9) Организовывать транзит трафика с/на сеть Оператора, в том числе путем установки шлюзов, для доступа в сети мобильной и (или) фиксированной связи, IP-телефонии и т.п. без предварительного согласования с Оператором и соблюдения требований законодательства Республики Казахстан, в том числе скачивать, устанавливая и/или иным образом

использовать программное обеспечение, допускающее коммутацию внешнего IP или SIP трафика на абонентские номера сети Оператора или других сетей, либо коммутировать входящие телефонные соединения на внешние IP/SIP сервера в сети Интернет;

10) Осуществлять иные мероприятия, которые могут привести к нарушению работы сети и (или) нанести ущерб Оператору.

11) В целях обеспечения добросовестного и справедливого использования Услуг и задействованных для оказания Услуг ресурсов Оператора запрещается совершать действия, направленные на причинение вреда правам и законным интересам Оператора либо третьих лиц путем злоупотребления своими правами в любых формах, осуществление своих прав в противоречии с назначением услуг связи, использование услуг связи в целях извлечения доходов без согласия Оператора,

12) Не совершать действия, основанные на различных сочетаниях тарифных планов, акций и иных условий Услуг, оказываемых Оператором, если целью таких действий не является добросовестное использование Услуг, а также любые иные действия, не связанные напрямую и непосредственно с предметом настоящего Договора, и действия любым образом ограничивающие возможность других абонентов получать услуги достаточного качества,

5. Обязанности Оператора

Оператор обязан:

- 6.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с условиями Договора, тарифного плана к которому подключен Абонент и действующего законодательства Республики Казахстан;
- 6.2. По запросу Абонента предоставлять Абоненту сведения об оказанных Услугах (детализацию), при условии подтверждения личности Абонента;
- 6.3. По устному или письменному запросу Абонента в справочно-информационную службу Оператора предоставлять информацию об условиях оказания Услуг, порядке подключения, изменения тарифных планов, дополнительных услуг сотовой связи;
- 6.4. В случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки обращения Абонента, сроки ответа на письменное заявление могут быть продлены, о чем сообщается Абоненту в течение трех календарных дней с момента продления срока рассмотрения.

6. Права Оператора

Оператор вправе:

- 7.1. Коротким текстовым сообщением либо любым иным способом, вправе уведомить Абонента о необходимости внести авансовый платеж/оплатить счет в целях дальнейшего получения Услуг Абонентом если денежные средства на лицевом счете Абонента использованы полностью и/или счет не оплачен своевременно и/или полностью;
- 7.2. В случае неоплаты или несвоевременной оплаты Абонентом Услуг (не внесения авансового платежа и/или при неоплате счета) приостановить в одностороннем порядке оказание Услуг абоненту, независимо от факта отправки и/или получения уведомления;
- 7.3. Приостановить оказание Абоненту Услуг, если остаток денежных средств на лицевом счете абонента недостаточен для предоставления Услуг. Возобновление оказания Услуг происходит после поступления денежных средств на лицевой счет Абонента;
- 7.4. Вносить изменения или дополнения в условия Договора, а также в условия оказания Услуг, опубликовав соответствующую информацию на сайтах Оператора, или путем направления коротких текстовых сообщений или другими доступными Оператору способами. В случае несогласия Абонента с измененными условиями Абоненту необходимо расторгнуть Договор с Оператором;
- 7.5. При упразднении тарифного плана и (или) услуги перевести Абонента на иной тарифный план или услугу по своему усмотрению, в случае если Абонент после получения уведомления об упразднении его текущего тарифного плана и (или) услуги не перешел на другой тарифный план или услугу;
- 7.6. Предоставлять бесплатно дополнительные услуги Оператора, информируя об этом Абонента путем размещения соответствующей информации на сайтах Оператора. Абонент вправе отказаться от бесплатных дополнительных услуг Оператора обратившись в справочно-информационную службу Оператора, а также путем отключения при помощи служб сервиса

Оператора (автоматическая система обслуживания, USSD, SMS). Информация об отключении услуг размещается на сайтах Оператора;

- 7.7. Взимать плату за оказываемые посредством сети Оператора услуги третьих лиц;
- 7.8. При наличии у Абонента задолженности за полученные Услуги, привлекать к взысканию задолженности третьих лиц, при этом, Абонент согласен на предоставление Оператором таким лицам информации (включая персональные данные и служебную информацию), полученной в рамках настоящего Договора и необходимой для взыскания задолженности;
- 7.9. Предоставлять Услуги, определяемые Оператором, в счет будущих платежей Абонента. Стоимость предоставленных Услуг оплачивается абонентом путем пополнения своего лицевого счета и списания Оператором с данного счета стоимости предоставленных Услуг, на что абонент предоставляет свое согласие путем подключения Услуги;
- 7.10. Осуществлять запись входящих звонков, поступающих в справочно-информационную службу Оператора. Оператор, в случаях неоднократного обращения абонентом по вопросам, не относящимся к деятельности Оператора, или в случаях неуважительного обращения к работнику Оператора, вправе ограничить доступ к справочно-информационному обслуживанию и/или расторгнуть с ним Договор;
- 7.11. По истечении 3 (трех) лет с момента расторжения, прекращения срока действия Договора и/или изъятия абонентского номера списывать остаток денежных средств с лицевого счета абонента и обращать его в свой доход, если Абонент в вышеуказанный период не предоставил заявление о возврате ему остатка денежных средств;
- 7.12. Списывать с лицевого счета Абонента деньги, полученные вследствие несанкционированного платежа, в связи с требованием банков, платежных систем, лиц, совершивших ошибочный платеж или иных уполномоченных лиц и организаций;
- 7.13. Установить лимит оказываемых Услуг. Размер лимита рассчитывается исходя из интенсивности соединений в сети Интернет за предыдущие периоды, своевременности оплаты счетов и/или размера гарантийного взноса. Оператор вправе приостановить оказание Услуг, в случае превышения стоимости оказанных Услуг над установленным лимитом, а Абонент обязуется произвести оплату фактически оказанных Оператором Услуг;
- 7.14. Применять различные ограничения Услуг, обусловленные независимыми от Оператора обстоятельствами и техническими параметрами, в т.ч. объем SMS (160 латинских или 70 кириллических символов) и осуществлять соответствующую тарификацию;
- 7.15. Во избежание возникновения задолженности у Абонента перед Оператором, которая может образоваться в связи с тем, что на момент окончания денег на лицевом счете Абонент пользуется услугами связи, резервировать денежные средства на лицевом счете Абонента. Резервирование производится в сумме, равной стоимости 30мб в сети LTE, 15мб в сети 3G и 2G, и 1 минуты разговора, в целях защиты законных интересов абонентов, соблюдения применимого законодательства. Резервирование суммы отменяется сразу же после закрытия текущей интернет-сессии и/или разговора, и Абоненту производится возврат суммы резервирования на лицевой счет;
- 7.16. Отказать в Переносе абонентского номера при наличии у Абонента задолженности перед Оператором;
- 7.17. Приостановить или прекратить оказание Услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом условий использования Услуг, услуг третьих лиц, оказываемых посредством сети Оператора, требований Договора или законодательства Республики Казахстан;
- 7.18. Принимать решение о предоставлении Абоненту с кредитной или смешанным порядком расчётов кредитного лимита, устанавливать Абоненту верхний порог кредитного лимита, а равно изменять его или в одностороннем порядке отказать Абоненту в использовании кредитного порядка расчетов;
- 7.19. В целях соблюдения Абонентом требований статьей 8 и 11 Гражданского кодекса РК, добросовестного использования Абонентом Услуг, Оператор вправе установить ограничение по количеству абонентских номеров, выделяемых в пользование одного Абонента – физического лица. В случае необходимости использования Абонентом Услуг для предпринимательской деятельности, Абоненту необходимо произвести оформление корпоративной группы на условиях, установленных Оператором.
- 7.20. Оператор не несет ответственность за:
 - 7.20.1. сервисы и услуги третьих лиц, включая контент-провайдеров, оказываемые Абонентам с использованием сети Оператора, в том числе непредоставление или несвоевременное предоставление, содержание и качество услуг любых третьих лиц;

- 7.20.2. возможные убытки Абонента, связанные со случайным, непрямым ущербом, включая без ограничений, ущерб, связанный с потерей прибыли Абонентом, прерыванием деловой активности и другими материальными потерями, возникающими при пользовании Услугами Оператора (упущенная выгода);
- 7.20.3. срыв работы сети Оператора, расходы Абонента, связанные с ошибочным набором телефонных номеров, если они были зафиксированы техническими службами Оператора, а также за ошибки Абонента при ошибочном пополнении баланса и загрузке карт пополнения баланса;
- 7.20.4. возможное ухудшение качества Услуг Оператора вследствие использования Абонентом поврежденных или ненадлежащих абонентских устройств, в том числе устройств, не поддерживающих частотный диапазон сети Оператора;
- 7.20.5. качество услуг связи других операторов и третьих лиц, а также при совместном предоставлении услуг Оператора с услугами, предоставляемыми другими компаниями (в т.ч. хостеры, собственники сайтов, а равно при использовании услуг сайтов/серверов, находящихся за пределами Республики Казахстан, и пр.);
- 7.20.6. SMS-рассылки и их содержание, осуществляемые и/или инициируемые третьими лицами (контент-провайдеры, другие абоненты и др.);
- 7.20.7. распространение любого рода информации и любой вред, причиненный Абонентом третьим лицом посредством Услуг;
- 7.20.8. любые потери, убытки, несчастные случаи, повреждения здоровья или смерть Абонента при использовании абонентского устройства и Услуг;
- 7.20.9. любые действия или упущения, совершенные абонентом по небрежности или по иным причинам, которые, при отсутствии настоящего пункта, могли бы привести к предъявлению иска к Оператору по каким-либо правовым основаниям;
- 7.20.10. утечку конфиденциальной информации абонента, которой является информация, содержащаяся в детализированном счете в случае выбора абонентом Услуги, связанной с направлением информации о состоянии счета, детализированных счетов на электронный адрес, указанный Абонентом;

7. Заключительные положения

8.1. Для заключения, изменения или расторжения Договора, получения детализации, восстановления номера и других действия, совершаемых не лично, а от имени или в интересах третьих/других лиц, необходимо предъявить документы, подтверждающие наличие соответствующих прав на совершение указанных действий (доверенность, документы по опеке и попечительству и др.). В целях защиты прав законных владельцев и пользователей абонентских номеров и устройств в доверенностях (как от физических, так и от юридических лиц) должны быть четко и прямо указан абонентский номер и действия, на которые уполномочен поверенный. Доверенности должны соответствовать требованиям законодательства РК.

8.2. Договор может быть расторгнут Оператором в одностороннем порядке:

1) если абонент не совершил ни одного тарифицируемого действия в течение 12 месяцев. Под тарифицируемым действием понимается любое действие Абонента при использовании услуг Оператора, за которые взимаются деньги;

2) в случае нарушения абонентом условий, предусмотренных настоящим Договором и законодательством Республики Казахстан, включая случаи предоставления Абонентом недостоверных сведений о себе;

3) по иным причинам, которые находятся вне компетенции Оператора, однако, действие которых определяется условиями законодательства Республики Казахстан или обстоятельствами непреодолимой силы.

8.3. При расторжении/прекращении настоящего Договора возврат Абоненту остатка денежных средств с его Лицевого счета производится в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента регистрации заявления Абонента о таком возврате. При этом во избежание мошеннических действий выдача денежных средств наличным методом осуществляется в пределах суммы не более 10000 (десять тысяч) тенге, при превышении указанной суммы возврат осуществляется в безналичной форме. При этом, в случае если был факт перерегистрации абонентского номера, то возврату подлежит сумма, сформированная путем пополнения лицевого счета, с момента регистрации абонентского номера на лицо, которому подлежит возврат средств.

8.4. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами, разрешаются путем переговоров. При невозможности их урегулирования мирным путем, споры и разногласия

регулируются в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Казахстан, при этом споры, вытекающие из настоящего Договора, подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения Оператора.

8.5. Настоящий Договор составлен на государственном и русском языках, имеющих одинаковую юридическую силу. При наличии противоречий в текстах Договора на государственном и русском языках, приоритетную силу будет иметь текст Договора на русском языке.

8.6. Во всём остальном, что прямо не определено Договором, его стороны должны руководствоваться Законом, Правилами и законодательством Республики Казахстан.

8. Реквизиты Оператора.

050000, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Желтоксан, 115, IBAN № KZ426017131000024545, БИН 041140004799, КБЕ 17, Банк – получатель: г. Алматы, Алматинский филиал АО «Народный Банк Казахстана», БИН 960941000145, БИК HSBKZZKX.

Приложение №2 к Публичному договору

Настоящее приложение №2 к Публичному договору (далее «Приложение №2») распространяется на отношения между Оператором и абонентом при оказании Оператором и использовании абонентом Услуг IP ТВ и Tele2 Дома и технологически связанных с ними услуг.

При оказании Услуг IP ТВ и Tele2 Дома, отношения абонента и Оператора регулируются положениями Публичного договора (далее «Договор»), настоящего Приложения №2, а в части не урегулированных Договором и Приложением №2, положениями Правил оказания услуг телерадиовещания и Правилами оказания услуг доступа к Интернету соответственно.

1. Термины и определения, используемые в Приложении №2:

1.1. Правила оказания услуг телерадиовещания – правила оказания услуг телерадиовещания, утвержденные Приказом Министра культуры и информации Республики Казахстан от 29 июня 2012 года № 89/1.

1.2. Правила оказания услуг доступа к Интернету - правила оказания услуг доступа к Интернету, утвержденные приказом исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года № 171;

1.3. Учетный период – период времени, равный тридцати календарным дням, в течение которого оказывались и учитывались Услуги. Учетный период тарифного плана начинается со дня подключения Услуг и до аналогичной даты следующего месяца.

1.4. Контент – телеканалы, аудиовизуальные произведения, доступ к которым предоставляется абоненту при оказании Услуги

1.5. Оборудование Оператора - оборудование - техническое средство (ТВ приставка, модем, STB-приставка и т.д.) Оператора, с помощью которого допускается оказание Услуги.

1.6. Услуга IP ТВ – услуга связи, оказываемая посредством сети Интернет, с помощью которой абонент получает доступ к просмотру телевизионных каналов и видеоконтента.

1.7. Услуга Tele2 Дома - услуга доступа к Интернету посредством фиксированной связи по технологии GPON.

1.8. Услуги – Услуга IP ТВ и Услуга Tele2 Дома вместе именуется как Услуги.

2. Общие условия оказания услуг.

2.1. В соответствии с условиями Договора и Приложения №2, Оператор оказывает абоненту Услуги, а Абонент обязуется оплачивать оказанные Услуги своевременно и в полном объеме.

2.2. Услуги предоставляются после установки и настройки Оператором Оборудования Оператора в помещении абонента и внесения абонентом абонентской платы за Услуги.

3. Порядок, сроки и форма расчета за оказание Услуг

3.1. Форма расчета за оказываемые Услуги – авансовая.

3.2. Абоненту необходимо осуществить оплату абонентской платы за предстоящий Учетный период до его начала. В случае невнесения абонентской платы до начала нового Учетного периода или при оплате абонентской платы не в полном объеме, предоставление Услуг приостанавливается до внесения суммы, достаточной для списания абонентской платы за Услуги в полном размере и наличия положительного остатка на лицевом счете абонента.

3.3. Стоимость абонентской платы, тарифы и иные условия тарификации определяются тарифным планом, к которому подключен абонент.

4. В рамках использования Услуг абонент обязан:

4.1. обеспечивать доступ представителям Оператора в помещения и на территорию, где расположено Оборудование Оператора и/или средства связи Оператора, для их осмотра, ремонта, модернизации и технического обслуживания.

4.2. содержать линию связи, терминал и Оборудование Оператора в своем помещении в исправном состоянии;

4.3. 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 Оператору.

4.4. не осуществлять несанкционированную генерацию голосового трафика (включая трафика IP-телефонии), при которых наносится материальный ущерб Оператору;

4.5. компенсировать убытки Оператора в полном объеме в случае несанкционированной генерации голосового трафика (включая трафик IP-телефонии);

4.6. в случае, если абоненту было предоставлено Оборудование Оператора во временное пользование и владение/в аренду, при расторжении или прекращении Договора вернуть Оборудование Оператора 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;

4.7. не осуществлять самостоятельно перенос Услуг и абонентского оборудования с адреса, указанного в заявлении на подключение Услуги, без соответствующего согласия Оператора;

4.8. не осуществлять действий по изменению настроек Оборудования Оператора или программного обеспечения Оператора или иных действий, которые могут повлечь за собой сбой в их работе;

4.9. не фальсифицировать 32-разрядный номер, который уникально идентифицирует узел (компьютер или иное устройство) 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;

4.10. 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;

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

4.12. не осуществлять публичный показ, публичное исполнение, публичное сообщение в эфир, распространение, ретрансляцию по кабелю или иным способом, включая доведение до всеобщего сведения какого-либо Контента, к которому абонент получает доступ посредством услуг Оператора;

4.13. сообщать Оператору за один месяц о своем выбытии, о продаже телефонизированных жилых помещений;

4.14. не совершать действия, приводящие к нарушению работы и порче Оборудования Оператора и линий связи Оператора, не подключать к сети телекоммуникаций неисправное, не имеющие сертификата соответствия оборудование.

4.15. Услуги и Контент предоставляются абоненту исключительно для личного некоммерческого просмотра абонентом, исключительно способом установленным настоящим Договором, без права на иное использование Контента, не указанное в настоящем Договоре, в том числе без права продажи, модификации, копирования, распространения целиком или по частям.

4.16. Получить согласие собственника помещения на установку в нем оборудования и на

подключение Услуг. В случае предъявления собственником помещения претензии к Оператору в связи с установкой в помещении оборудования и/или в связи с подключением Услуг, абонент обязуется самостоятельно урегулировать все такие претензии с собственником помещения. В случае неисполнения данного обязательства абонент обязуется возместить Оператору все понесенные Оператором расходы на урегулирование спора и суммы понесенных Оператором убытков.

5. Ответственность сторон:

5.1. Ответственность за состояние телекоммуникационных сети и оборудования определяется по границам раздела их обслуживания (квартира, здание, огражденная территория и т.п.) и (или) балансовой принадлежности. Обслуживание телекоммуникационной сети и оборудования до границы раздела производится абонентом самостоятельно и за свой счет, за исключением Оборудования Оператора. За границей раздела, обслуживание телекоммуникационной сети и оборудования осуществляется силами и средствами Оператора.

6. Оператор вправе:

- 6.1. Приостановить или прекратить оказание Услуг абоненту в случае нарушения абонентом условий настоящего Приложения №2 или в случае нарушения абонентом условий/правил эксплуатации оборудования, использования в сети Оператора или партнера Оператора несертифицированного оборудования, а также при проведении профилактических и плановых работ, при аварийной ситуации либо при возникновении угрозы жизни и безопасности граждан;
- 6.2. осуществлять техническую инспекцию Оборудования Оператора и средств связи, отключать неисправное, не имеющие сертификата соответствия оборудование;
- 6.3. изъять Оборудование Оператора до даты устранения абонентом нарушений;
- 6.4. самостоятельно формировать и изменять перечень и виды телеканалов, Контента, доступ к которому осуществляется в рамках выбранных абонентом Услуг, предварительно уведомив Абонента не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты изменения, если иной срок не предусмотрен законодательством Республики Казахстан. Уведомление абонента может происходить посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на Интернет-ресурсе Оператора, счетах на оплату и т.п.

7. Оператор не несет ответственность за:

- 7.1. за перерывы в предоставлении Услуг в случае сбоя программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Оператору или по причинам, не зависящим от Оператора;
- 7.2. 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;
- 7.3. 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 и сети Оператора, при условии предварительного извещения абонента о проведении таких работ не менее чем за три рабочих дня до даты их проведения;
- 7.4. за возможные нежелательные для Абонента последствия, возникшие вследствие неверного следования Абонентом инструкциям Оператора, полученным им посредством телефонной консультации Оператора;
- 7.5. за неудовлетворительное качество Услуг, нарушение сроков оказания Услуг или перебои в оказании Услуг вследствие использования абонентом неисправного и/или не соответствующего требованиям Оператора оборудования.