

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 и присоединиться к настоящему Договору можно следующими способами:

- 1) Подписание формуляра/заявления в точках продаж Оператора и его представителей;
- 2) Заполнение формуляра/заявления на сайтах Оператора;
- 3) Направление скана заполненного формуляра/заявления 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 и услуги наших Партнеров 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, смарт-часы), поэтому очень просим, чтобы вы, ваши друзья и близкие не подключали услуги, которые вам ненужны. 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	Нельзя
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 контакт-центра в любое время суток по вопросам Услуг	Оскорблять, обзывать, вести себя невежливой агрессивно, угрожать, использовать ненормативную лексику при обращениях к Оператору
Вовремя оплачивать Услуги	Не пользоваться услугами в течение 12 месяцев
Пользоваться зарегистрированным абонентским номером и устройством сотовой связи	Пользоваться с незарегистрированным абонентским номером и устройством сотовой связи

Приложение №1 к Публичному договору об оказании услуг связи

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 Республики Казахстан «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.

Персональные данные – сведения (в том числе биометрические данные), относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе.

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:

2.6.1 если существует техническая возможность оказания Услуг при исходных данных, указанных Абонентом в заявлении на подключение Услуг или ином документе;

2.6.2 данные, указанные Абонентом и необходимые для оказания Услуг, являются корректными;

2.6.3 Абонентом предоставлен полный пакет требуемых Оператором документов и данных;

2.6.4 Абонент не имеет задолженности перед Оператором по другим Услугам.

2.7. Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет могут присоединиться к Договору и подключиться к любому из действующих тарифов в салонах связи Оператора с согласия их законных представителей. Несовершеннолетние не достигших четырнадцати лет (малолетние), могут присоединиться к Договору и подключиться к любому из действующих тарифов в салонах связи Оператора, но совершаются от их имени законными представителями. 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 при обращении в салоны связи Оператора обязаны предъявить документ, удостоверяющий личность: свидетельство о рождении, в том числе электронное свидетельство о рождении, удостоверение личности, в том числе электронное удостоверение личности, паспорт гражданина Республики Казахстан, заграничный паспорт.

3. Ограничения

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.

4. Роуминг

4.1. Особенности оказания услуг Роуминга:

1) Услуга Роуминг предоставляется Абоненту после регистрации и активации абонентского номера;

2) Подключая услугу Роуминг, Абонент выражает свое согласие на условия подключения услуги Роуминг, на получение уведомлений об условиях услуги Роуминг, а также оплату услуги Роуминг в соответствии с тарифами, установленными Оператором. Вся информация об услуге Роуминг размещается на Сайте 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;

3) Оператор вправе установить пороговую сумму для подключения услуги Роуминг для Абонентов авансового порядка расчетов. Оператор вправе приостановить без согласия Абонента предоставление Услуг по Абонентскому номеру в случае поступления в режиме реального времени сведений от роуминг-партнера Оператора о превышении стоимости оказанных Услуг над установленным размером Пороговой суммы или выявленных мошеннических действий;

4) Абонент кредитного порядка расчета не может установить Лимит по услуге Роуминг по причине

отсутствия системы, позволяющей отслеживать продолжительность соединений в режиме реального времени, при которой тарификация услуг происходит с задержкой до 30 (тридцати) дней, что может привести к превышению Лимита;

5) Оплата роуминг услуг производится Абонентом в соответствии с выбранным способом оплаты по данному Договору. Абонент обязан оплатить стоимость оказанных Услуг по роумингу в размере фактически оказанных услуг по роумингу;

6) Расчет стоимости услуги Роуминг происходит по мере поступления информации от роуминговых партнеров по факту использования услуги Роуминг. Оплате подлежит входящая и исходящая связь, отправка короткого текстового сообщения, осуществление доступа к сети Интернет и иные услуги, в том числе и переадресация в соответствии с условиями и тарифами оказания таких Услуг;

7) Отзыв согласия Абонента на подключение услуги Роуминг производится по Заявлению Абонента.

5. Права Абонента

Абонент вправе:

5.1. Пользоваться Услугами в соответствии с условиями Договора;

5.2. Выбрать тарифный план из доступных Абоненту, подключать и отключать дополнительные услуги сотовой связи на условиях, установленных для таких услуг;

5.3. Расторгнуть Договор с Оператором, подав письменное обращение Оператору в пунктах обслуживания абонентов;

6. Обязанности Абонента

Абонент обязан:

6.1. Своевременно оплачивать Услуги в соответствии с условиями и тарифами, установленными Оператором согласно настоящего Договора и выбранным порядком расчетов;

6.2. Ознакомиться с тарифами и другими условиями на предоставление Услуг;

6.3. 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;

6.4. Предоставлять Оператору достоверные данные, отнесенные к сведениям об Абоненте, в том числе указываемые в формуляре/заявлении ФИО, ИИН/БИН, контактный номер телефона, адрес электронной почты, почтовый адрес, адрес проживания и другие данные. В случае изменения указанных данных письменно уведомить об этом Оператора в течение 5 (пяти) календарных дней с момента таких изменений;

6.5. 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;

6.6. 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.

6.7. В случае расторжения Договора или прекращения использования Абонентом абонентского номера, отключить услуги, предоставляемые третьими лицами, которые оказываются с использованием абонентского номера, в том числе аккаунты в социальных сетях, мессенджерах и других приложениях, где привязан абонентский номер.

6.8. Зарегистрировать абонентское устройство через установленную процедуру для получения доступа к услугам и сервисам Оператора.

6.9. Не совершать следующих действий:

1) Препятствовать другим абонентам пользоваться услугами Оператора;

2) Проводить массовый голосовой обзвон или рассылку рекламных, информационных sms-сообщений и других материалов другим абонентам, третьим лицам, используя сеть Оператора (под массовой рассылкой/голосовым обзвоном понимается рассылка сообщений или осуществление звонков не менее, чем 50 (пятидесяти) получателям);

- 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.
- 13) Перепродавать абонентские номера и другие услуги Оператора: sms/голосовой/интернет-трафик без согласования и разрешения Оператора.
- 14) Не предоставлять SIM-карту/USIM-карту третьим лицам для снятия с нее информации, копирования информации, изготовления дубликатов SIM-карты/USIM-карты и не совершать иных подобных действий, а также обеспечить невозможность доступа третьих лиц к SIM- карте/USIM-карте, который может повлечь осуществление противоправных действий или нанести ущерб Оператору.

7. Обязанности Оператора

Оператор обязан:

- 7.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с условиями Договора, тарифного плана к которому подключен Абонент и действующего законодательства Республики Казахстан;
- 7.2. По запросу Абонента предоставлять Абоненту сведения об оказанных Услугах (детализацию), при условии подтверждения личности Абонента;
- 7.3. 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;
- 7.4. 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.

8. Права Оператора

Оператор вправе:

8.1. 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;

8.2. 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;

8.3. 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;

8.4. 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 обратившись к Оператору;

8.5. 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;

8.6. 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;

8.7. Взимать плату за оказываемые посредством сети Оператора услуги третьих лиц;

8.8. 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;

8.9. 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;

8.10. 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;

8.11. 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;

8.12. 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;

8.13. 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;

8.14. 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;

8.15. 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;

8.16. Отказать в Переносе абонентского номера при наличии у Абонента задолженности перед Оператором;

8.17. 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;

8.18. 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;

8.19. В целях соблюдения Абонентом требований статьёй 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 получения Абонентом Услуг для осуществления предпринимательской деятельности, Абоненту необходимо произвести оформление корпоративной группы пользователей на условиях, установленных Оператором.

8.20. В целях борьбы с нарушением условий и положений настоящего договора и правил справедливого пользования услуг связи, Оператор вправе блокировать абонентские номера, а также входящую и исходящую связь (звонки, SMS-сообщения и другие услуги Оператора) по обращению государственных, правоохранительных органов или в случаях выявления Оператором подозрительных действий, подозрительного трафика или других подозрительных признаков.

8.21.1. Оператор не несет ответственность за:

1) сервисы, мессенджеры 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;

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);

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;

4) возможное ухудшение качества Услуг Оператора вследствие использования Абонентом поврежденных или ненадлежащих абонентских устройств, в том числе устройств, не поддерживающих частотный диапазон сети Оператора;

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.);

6) SMS-рассылки и их содержание, осуществляемые и/или инициируемые третьими лицами (контент-провайдеры, другие абоненты и др.);

7) распространение любого рода информации и любой вред, причиненный Абонентом третьим лицом посредством Услуг;

8) любые потери, убытки, несчастные случаи, повреждения здоровья или смерть Абонента при использовании абонентского устройства и Услуг;

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;

10) утечку персональных данных или 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;

11) за действия органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность на сетях связи Оператора, и раскрытие данными органами третьим лицам информации об Абоненте и оказанных

Услугах, а также за исполнение требований правоохранительных органов прекратить и/или ограничить оказание Услуг Абоненту;

12) Ограничение доступа к услугам связи в случае нарушения законодательства Республики Казахстан, в том числе несоблюдение процедуры регистрации абонентского номера и устройства;

13) за убытки, понесенные Абонентом и (или) пользователями в результате мошеннических действий третьих лиц;

14) за убытки, понесенные Абонентом и (или) пользователями в связи с привязкой ими Абонентского номера к социальным сетям и иным сервисам, за действия Абонента и (или) пользователей в социальных сетях, активацию/деактивацию их аккаунтов;

15) за убытки, понесенные Абонентом и (или) третьими лицами в связи с утратой Идентификационного кода абонентского устройства сотовой связи, иных кодов, логинов, ключей и паролей, дающих доступ к Услугам Оператора и Партнеров, в том числе к Автоматической системе обслуживания, или доступ к ним третьих лиц.

9. Политика справедливого пользования услугами Оператора

9.1. При оказании Услуг по настоящему Договору Оператор применяет Политику справедливого пользования, указанную в Приложении №3 к Договору, являющемся его неотъемлемой частью (далее – Политика справедливого пользования).

9.2. Оператор при обнаружении нарушений указанной Политики справедливого пользования, вправе по своему усмотрению:

1) без предварительного уведомления Абонента приостановить Услуги, по которым нарушается Политика справедливого пользования, либо в случае невозможности приостановления отдельных Услуг, приостановить все Услуги, до перехода Абонента на другой Тарифный план, или подключения Услуги, без безлимитных или приравненных к ним услуг, и (или)

2) по Тарифным планам и Услугам, предусматривающим безлимитную передачу данных, без предварительного уведомления Абонента ограничить максимальную пропускную способность передачи данных для Абонента до устранения Абонентом нарушений Политики справедливого пользования и уведомления Абонентом Оператора о таком устранении;

3) применить меры, предусмотренные Политикой справедливого пользования.

9.3. При обнаружении злонамеренных действий (без цели добросовестного получения Услуг в соответствии с настоящим Договором и Политикой справедливого пользования) Абонента или других Абонентов/третьих лиц, с вовлечением Лицевого счета Абонента, в том числе в случае совершения Абонентом Фрода, причинивших убытки Оператору, Оператор вправе потребовать возмещения от Абонентов таких убытков в полном объеме, в том числе путем списания денег с лицевых счетов.

10. Заключительные положения

10.1. 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.

10.2. Договор может быть расторгнут Оператором в одностороннем порядке:

1) если абонент не пользуется Услугами Оператора (входящая и исходящая связь, отправка/получение коротких текстовых сообщений, передача данных прием/передача) в течение 12 (двенадцати) месяцев;

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.

10.3. 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.

10.4. 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.

10.5. 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.

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

11. Реквизиты Оператора

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

Приложение №2 к Публичному договору об оказании услуг связи

Настоящее приложение №2 к Публичному договору об оказании услуг связи (далее «Приложение №2») распространяется на и регулирует правоотношения между Оператором, Поставщиком услуг телерадиовещания и Абонентом при оказании Абоненту и использовании Абонентом Услуг Tele2 Дома и технологически связанных с ними услуг.

При оказании Услуг Tele2 Дома, отношения Абонента, Оператора и Партнера регулируются положениями Публичного договора об оказании услуг связи (далее «Договор»), приложений к нему, в том числе настоящего Приложения №2, а в части не урегулированных Договором и Приложениями, положениями Правил оказания услуг телерадиовещания и Правилами оказания услуг доступа к Интернету соответственно.

Поставщик Услуги Теле2 TV (далее «Партнер») указывается в Заявлении Абонента на подключение к Услугам Tele2 Дома или на Сайтах Оператора.

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 длится до аналогичной даты следующего месяца.

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

1.5. Оборудование - техническое средство (модем, STB-приставка, и другое оборудование), используемое для оказания/получения Услуг Tele2 Дома.

1.6. Услуга Теле2 TV– услуга связи, оказываемая Партнером или Оператором посредством сети Интернет, с помощью которой абонент получает доступ к просмотру телевизионных каналов и видеоконтента.

1.7. Услуга доступа к сети интернет-услуга доступа к Интернету, предоставляемая посредством технологии GPON или технологии FWA (фиксированный беспроводной доступ к интернету).

1.8. Услуга Tele2 Дома- пакет услуг, включающий в себя все или некоторые из следующих услуг: услуги сотовой связи, Услугу доступа к сети интернет, Услугу Теле2 TV, иные технологически связанные с ними услуги.

1.9. Заявление – письменный или электронный документ, подаваемый Абонентом Оператору, выражающий волю Абонента на подключение к Услуге Tele2 Дома и присоединение к условиям Договора в целом. Подача Абонентом Заявления выражает полное и безоговорочное принятие Абонентом (акцепт) всех условий Договора в целом.

2. Общие условия оказания услуг.

2.1. В соответствии с условиями Договора и Приложения №2, Оператор оказывает абоненту Услугу Tele2 Дома, а Абонент обязуется оплачивать ее своевременно и в полном объеме.

2.2. Услуга Tele2 Дома или иные связанные с ней услуги подключаются Абоненту только при условии:

- соблюдения требований и наличия условий, предусмотренных п.2.5. Приложения №1 к настоящему Договору;

- если номер телефона, который Абонент желает подключить к Услуге Tele2 Дома не подключен к охранной сигнализации.

2.3. Услуга Tele2 Дома предоставляется после установки и настройки Оборудования в помещении абонента и внесения абонентом абонентской платы.

2.4. Вместе с Услугой Tele2 Дома, Оператор или Партнер могут также обеспечивать

Абонентам технический доступ для получения Абонентом за отдельную плату дополнительных платных сервисов и/или дополнительных платных пакетов телеканалов, (далее – Дополнительный сервис), подключение которых осуществляется Абонентом по собственному волеизъявлению. Дополнительный сервис, получаемый Абонентом, не входит в стоимость тарифного плана Услуги Tele2 Дома и подлежит отдельной оплате Абонентом согласно прейскуранту цен, действующему у Партнера или Оператора для соответствующих Дополнительных сервисов на момент времени их использования Абонентом.

2.5. Подключение Дополнительного сервиса осуществляется Абонентом самостоятельно, через интерфейс Услуги Tele2 Дома, или иным способом, определенным Оператором или Партнером.

2.6. При пользовании Услугой Tele2 Дома Абонент вправе самостоятельно приобретать/подписываться/пользоваться и оплачивать разовые покупки, предусмотренные Дополнительным сервисом, посредством ввода PIN-кода, или посредством запроса SMS-подтверждения кода.

2.7. Для подключения к Услуге Tele2 Дома Абонент должен обеспечить наличие у него абонентского оборудования (Smart TV/Android TV/Apple TV, персональный компьютер/ноутбук, планшет, смартфон или STB), технические характеристики которого совместимы для работы с сетью IP TV Оператора или Партнера. При этом услуга Теле2 TV работает только через STB, имеющее специальное программное обеспечение для работы с Системами Оператора. Абонент вправе приобрести STB в собственность, а равно может заключить с Оператором договор на предоставление STB во временное владение и пользование.

3. Порядок, сроки и форма расчета за оказание Услуг Tele2 Дома.

3.1. Форма расчета за оказываемые Услуги – авансовая.

3.2. Услуга Tele2 Дома подключается после установки и настройки Оборудования в помещении абонента и внесения абонентом абонентской платы.

3.3. Последующая абонентская плата должна быть внесена до начала предстоящего Учетного периода.

3.4. Стоимость абонентской платы, услуги входящие в абонентскую плату, тарифы на услуги и иные условия тарификации определяются тарифным планом, к которому подключен абонент. Условия тарифного плана указываются на Сайте Оператора.

3.5. В случае не внесения абонентской платы до начала нового Учетного периода или при оплате абонентской платы не в полном объеме, Оператор/Партнер вправе приостановить предоставление Услуги Tele2 Дома до внесения суммы, достаточной для списания абонентской платы в полном размере и наличия положительного остатка на лицевом счете абонента.

3.6. Наименование тарифного плана и адрес оказания Услуг указываются в соответствующем подписываемом Абонентом Заявлении.

4. В рамках использования Услуги Tele2 Дома, Абонент обязан:

4.1. обеспечивать доступ представителям Оператора для проведения работ в домовой распределительной сети, а также в помещения и на территорию, где расположено Абонентское оборудование, Оборудование Оператора и/или средства связи Оператора, для их осмотра, ремонта, модернизации и технического обслуживания. Невыполнение настоящего условия является основанием для одностороннего расторжения Оператором Договора;

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. Абонент несет ответственность перед Оператором и Партнером за убытки, которые могут возникнуть по причине неисполнения или нарушения требований настоящего пункта;

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. не осуществлять самостоятельно перенос Услуг Tele2 Дома и абонентского оборудования с адреса, указанного в заявлении на подключение Услуги Tele2 Дома, без соответствующего согласия Оператора;

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

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

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

- нарушение нормального функционирования элементов сети Оператора/Партнера (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих абоненту;

- получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу сети Оператора/Партнера (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;

4.10. Услуги Tele2 Дома и Контент предоставляются абоненту исключительно для личного некоммерческого просмотра Абонентом, без права на иное использование, не указанное в настоящем Договоре. Абонент не вправе осуществлять модификацию, копирование, дублирование, запись, публичный показ, публичное исполнение, публичное сообщение в эфир, воспроизведение, распространение целиком или по частям, ретрансляцию по кабелю или иным способом, включая доведение до всеобщего сведения какого-либо Контента, к которому абонент получает доступ посредством услуг Оператора;

4.11. Уведомлять Оператора за один месяц о своем выбытии из помещения, о продаже или ином отчуждении помещения, по адресу которого Оператором оказывается Услуга Tele2 Дома. За последствия, возникающие в результате несоблюдения Абонентом данного требования, ответственность полностью несет Абонент;

4.12. 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 (DSL-модем, STB приставка и т.д.);

4.13. Получить согласие собственника помещения на установку в нем Оборудования и на подключение Услуг Tele2 Дома. В случае предъявления собственником помещения претензии к Оператору в связи с установкой в помещении оборудования и/или в связи с подключением Услуг Tele2 Дома, 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.

4.14. Регулярно самостоятельно проверять на Сайтах Оператора наличие уведомлений Оператора о внесении изменений и/или дополнений в Договор, а также информации об изменении тарифов, перечня и количества телеканалов в пакетах, количества дополнительных пакетов каналов и продуктов Дополнительного сервиса.

4.15. не использовать Услуги Tele2 Дома таким образом, чтобы это наносило ущерб Оператору/Партнеру и/или третьим лицам, препятствовало использованию услуг другими Абонентами Оператора, нарушало требования законодательства Республики Казахстан, а также не использовать получаемые телепрограммы и их составляющие в коммерческих целях.

4.16. самостоятельно решать и регулировать с КСК (ЖСК) и/или с другими полномочными лицами вопросы прокладки кабеля и/или установки оборудования для подключения к Услуге Tele2 Дома. Абонент настоящим дает свое согласие на безвозмездное использование Оператором/Агентом части кондоминиума, принадлежащего Абоненту на праве общей долевой собственности или управления, в месте прокладки кабеля и/или установки Оборудования Оператора и/или Партнера, необходимого для оказания Услуги Tele2 Дома.

5. Ответственность сторон:

5.1. Ответственность за состояние телекоммуникационных сетей 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/Партнер вправе:

6.1. без предупреждения приостановить или прекратить оказание Услуг Tele2 Дома Абоненту в случае нарушения Абонентом условий настоящего Договора или в случае нарушения Абонентом условий/правил эксплуатации Оборудования, использования в сети Оператора или Партнера Оборудования несертифицированного Оборудования;

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. формировать и изменять перечень и виды телеканалов, Контента, доступ к которому осуществляется в рамках выбранных абонентом Услуг Tele2 Дома или Дополнительных сервисов, предварительно уведомив о таких изменениях Абонентов. Оператор/Партнер вправе уведомлять об этом Абонентов посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на Интернет-ресурсе Оператора/Партнера, счетах на оплату или другим способом.

6.5. При проведении плановых/внеплановых профилактических и ремонтных работ вправе без предупреждения приостанавливать полностью или частично оказание Услуг Tele2 Дома и Дополнительных сервисов в порядке и в сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан;

6.6. Оператор/Партнер вправе расторгнуть Договор с начислением Абоненту абонентской платы и иных платежей за Услуги Tele2 Дома и Дополнительные сервисы, оказанные до момента расторжения в следующих случаях:

- a) наличия задолженности Абонента по оплате Услуг Tele2 Дома и Дополнительных сервисов;
- b) предоставления Абонентом неверных или ложных персональных данных, указываемых в Заявлении;
- c) нарушения Абонентом условий Договора, требований законодательства Республики Казахстан;
- d) в иных случаях, предусмотренных Договором.

7. Оператор и Партнер не несут ответственность:

7.1. за перерывы в предоставлении Услуг Tele2 Дома и Дополнительных сервисов в случае сбоев 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 каких-либо 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;

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 или Оборудования, не принадлежащего Оператору.

7.6. за возможные убытки и ущерб Абонента, причиненные в результате использования кода идентификации Абонента или авторизационные или аутентификационные данные или пароли Абонента третьими лицами для получения каких-либо услуг;

7.7. содержание телевизионных каналов, отдельных телепрограмм и их составляющих, изменение сетки вещания или прекращение вещания телепрограмм, поскольку Оператор и Партнер не являются создателями телевизионных каналов и не имеет права вмешиваться в содержание телевизионных каналов и/или телепрограмм;

7.8. обеспечение безопасности работы Оборудования и программного обеспечения Абонента, используемого для получения Услуг Tele2 Дома и Дополнительных сервисов;

7.9. доступ лиц, не достигших соответствующего возраста к просмотру фильмов/передач видеотеки Услуг Tele2 Дома и Дополнительных сервисов, телевизионных каналов и передач, имеющих возрастные ограничения.

ПОЛИТИКА СПРАВЕДЛИВОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

1. Оператор стремится к обеспечению всех Абонентов Услугами наилучшего качества и обеспечению их возможностью свободно обмениваться информацией, в связи с чем применяет следующие положения в части справедливого пользования услугами связи, а Абонент обеспечивает их исполнение.
2. Услуги голосовой связи по Тарифным планам и Услугам предназначены для «живого» диалога между физическими лицами и, если иное специально не оговорено в письменной форме между Оператором и Абонентом, предоставляются исключительно для пользования в личных целях. При этом Абоненты и пользователи могут пользоваться системами автоматического обслуживания, не предполагающими «живое общение» между физическими лицами, в течение времени, необходимого для добросовестного пользования такими системами.
3. Непрерывное и (или) чрезмерно частое использование услуг голосовой связи по Тарифным планам и Услугам, предоставляющим в том числе безлимитные голосовые услуги, а также злоупотребление услугами связи путем чрезмерного использования услуг конференции, удержания звонка и (или) переадресации звонков может негативно отразиться на работе сети сотовой связи Оператора и (или) на работе сети и (или) оборудования Партнеров, а также ограничить возможность других Абонентов получать Услуги достаточного качества, в связи с чем такие действия нарушают настоящий Договор. К безлимитным голосовым услугам, помимо Услуг и Тарифных планов, предусматривающих собственно безлимитные голосовые соединения, также приравниваются Тарифные планы и Услуги, предоставляющие пакеты Услуг с включенным трафиком, допускающим потребление более 200 минут в течение одного дня внутри сети Оператора и (или) на сети других операторов связи без дополнительной оплаты (далее – «Безлимитные голосовые услуги»).
4. Под нарушениями использования Безлимитных голосовых услуг понимается, в том числе:
 - 1) использование таких услуг в суточных объемах, значительно превышающих среднестатистическое суточное потребление голосовых услуг Абонентами и пользователями Оператора;
 - 2) совершение исходящих голосовых соединений, которые имеют аномальную продолжительность, в том числе множество коротких звонков на разные абонентские номера или несколько исходящих соединений аномально большой длительности, а при наличии общего ограничения длительности голосовых соединений – длительности, близкой к максимальной;
 - 3) использование голосовых услуг связи для передачи разного рода трансляций, мониторинга, передачи записанных материалов или иных голосовых соединений, не представляющих собой живое общение между двумя или более физическими лицами, за исключением взаимодействия с системами автоматического обслуживания в течение времени, необходимого для добросовестного пользования такими системами.
5. Под злоупотреблением услугами голосовой связи с использованием услуг конференции удержания звонка и (или) переадресации звонков понимается, в том числе:
 - 1) частое использование Услуг удержания абонентов свыше времени, необходимого при таких услугах и в любом случае свыше 10 минут;
 - 2) использование указанных Услуг в целях извлечения дохода или введения в заблуждение Абонентов, иных пользователей услугами связи, а также обхода ограничений или обмана автоматических систем;
 - 3) использование указанных Услуг на постоянной или продолжительной основе без предварительного письменного согласования с Оператором.
6. Услуги передачи данных, если иное письменно не оговорено между Оператором и Абонентом, в рамках всех Тарифных планов и Услуг предоставляются для личного пользования. При этом в рамках Тарифных планов и Услуг могут предлагаться безлимитные услуги передачи данных, которые предусматривают снижение скорости передачи данных и (или) ограничивают определенные виды использования (например, скачивание/раздача файлов в P2P (торрент) сетях и приложениях, использование VoIP/SIP-услуг, просмотр видео и т. п.) на постоянной основе либо на временной основе, например, после прохождения определенного порога. Такие ограничительные

меры необходимы в рамках политики справедливого пользования в целях обеспечения всех Абонентов и пользователей услугами надлежащего качества при создании повышенной и/или продолжительной нагрузки на сеть Оператора.

Снижение скорости возможно в следующих случаях:

- 1) для всех Абонентов и пользователей при перегрузке сети в часы пиковой нагрузки;
- 2) для отдельных Абонентов и пользователей при потреблении ими объема трафика, существенно превышающего среднестатистические показатели.

Снижение скорости позволяет равномерно распределить нагрузку на сеть Оператора, т. к. пропускная способность каждой базовой станции фиксирована. При этом Оператор старается сохранить скорость для комфортного использования социальных сетей, мессенджеров, проверки почты и просмотра видео в приемлемом качестве.

Злоупотребление Абонентами и пользователями услугами передачи данных, потребление трафика без цели добросовестного получения Услуг, а также осуществление Абонентом действий, запрещенных в соответствии с пунктом 5.7 Договора, рассматриваются как нарушение Политики справедливого пользования.

7. Пользование Услугами Оператора должно осуществляться исходя из принципов добросовестного использования. При выявлении Оператором действий, совершаемых Абонентом без цели добросовестного получения Услуг, например, использование Услуг и/или Тарифных планов не по назначению, замена одного Тарифного плана на другой более пяти раз в сутки без обоснованной необходимости, переадресация вызовов, препятствующая пользованию Услугами другим Абонентам, совершение Абонентом действий, запрещенных п.5.7. Договора, а также иных действий, связанных с неправомерным использованием ресурсами и услугами в сетях связи Оператора, и/или негативно влияющих на работу сети, Оператор вправе приостановить Услуги полностью включая входящую сотовую связь (звонки, SMS-сообщения) либо частично, ограничить пользование сервисами, либо отказаться от исполнения Договора в порядке, предусмотренном Договором

СОГЛАШЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ В ПОЛЬЗОВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ.

Настоящее Соглашение о предоставлении в пользование Оборудования (далее «Соглашение») является неотъемлемой частью Публичного договора об оказании услуг связи Оператора (далее «Публичный договор»), размещенного на официальном интернет ресурсе Оператора: tele2.kz, altel.kz, 5gmobile.kz и определяет условия предоставления Оператором Абоненту во временное владение и пользование абонентского оборудования, указанного ниже (далее «Оборудование») для оказания Услуги Tele2 Дома и технологически связанных с ними услуг.

Термины, используемые в настоящем Соглашении:

«**Оборудование**» в данном приложении понимается техническое средство (модем, STB-приставка и другое оборудование), используемое для оказания/получения услуг связи;

«**Публичный договор**» - публичный договор Оператора об оказании услуг связи, размещаемый на сайтах Оператора – tele2.kz, altel.kz, 5gmobile.kz и в приложении Оператора;

«**Услуга Tele2 Дома**»- пакет услуг, включающий в себя все или некоторые из следующих услуг: услуги сотовой связи, Услугу доступа к сети интернет, Услугу Теле2 TV, иные технологически связанные с ними услуги;

1. Оператор передает Абоненту во временное владение и пользование Оборудование, указанное в Акте приема-передачи оборудования в целях предоставления Услуги Tele2 Дома или иных услуг связи, а Абонент обязуется вносить ежемесячную плату за пользование Оборудованием в размере и сроки, указанные в Акте приема-передачи оборудования или на официальном интернет-ресурсе Оператора: tele2.kz, altel.kz, 5gmobile.kz.

2. Оборудование передается Абоненту с даты подписания Абонентом Акта приема-передачи Оборудования и на срок пользования Услугой Tele2 Дома и технологически связанных с ней услугами.

3. Абонент обязуется:

1) своевременно и в полном объеме вносить плату за пользование Оборудованием. В случае, если Абонент не пользуется услугами связи, ежемесячная стоимость аренды Оборудования, предоставленного в пользование Абонента подлежит оплате за весь период, когда Оборудование находилось в пользовании Абонента.

2) обеспечивать сохранность Оборудования в состоянии выданном в момент подписания Акта приема-передачи оборудования, использовать его в соответствии с его назначением (для получения услуг связи от Оператора), и только по адресу оказания Услуги Tele2 Дома, указанному в заявлении на подключение услуги Tele2 Дома;

3) не допускать передачу Оборудования, полученного во временное владение и пользование другим лицам;

4) обеспечить возврат Оборудования Оператору по Акту возврата оборудования (составленного по форме Оператора), в надлежащем и исправном состоянии в день расторжения/прекращения настоящего Соглашения или в день отказа Абонента от Услуги Tele2 Дома и/или в день прекращения предоставления Услуги Теле2Дома;

5) при утрате или повреждении или невозврате Оборудования и/или его комплектующих, Абонент обязан возместить Оператору полную стоимость Оборудования, указанную в Акте приема-передачи Оборудования или цену, указанную Оператором в иных документах или на Сайте Оператора в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предъявления такого требования Оператором. Оператор вправе без уведомления об этом Абонента и без получения его дополнительного согласия удержать (частично или полностью) сумму такой заложенности за Оборудование с денежных средств, внесенных Абонентом в качестве предоплаты за услуги сотовой связи на лицевой счет.

б) не производить самостоятельно ремонт и другие действия, связанные с нарушением целостности и/или работоспособности переданного Оборудования.

4. Подписывая заявление на подключение Услуги Tele2 Дома и/или Акта приема-передачи Оборудования, Абонент выражает свое согласие с условиями настоящего Соглашения,

Публичного договора и присоединяется к ним в целом. Срок действия Соглашения устанавливается со дня подписания Абонентом Акта приема-передачи Оборудования и действует до даты расторжения/прекращения Соглашения. В случае расторжения/прекращения Соглашения, Абонент обязан вернуть Оборудование Оператору по Акту возврата Оборудования.

5. В случае неисполнения и/или нарушения Абонентом обязательств, предусмотренных Публичным договором и/или настоящим Соглашением, Оператор вправе обратиться к нотариусу по месту нахождения Оператора или любому другому нотариусу по выбору Оператора для совершения нотариусом исполнительной надписи.

При наличии у Абонента задолженности за предоставленное в пользование Оборудование и/или Услуги Tele2 Дома, Оператор вправе 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 Соглашения или Публичного договора и необходимой для взыскания задолженности;

6. Все претензии, уведомления и иные обращения, в том числе в целях урегулирования спора направляются Оператором Абоненту одним из следующих способов:

- 1) посредством SMS-сообщения на абонентский номер Абонента;
- 2) посредством электронной почты на e-mail Абонента, указанный в заявлении Абонента на подключение Услуги;
- 3) посредством почтовой службы.

При этом Абонент выражает свое согласие с направлением ему претензии, уведомления или иного обращения одним из вышеперечисленных способов по выбору Оператора.

Подтверждением отправки Оператором и получения Абонентом претензии, уведомления или иного обращения является любой из следующих документов:

- 1) при направлении посредством sms-сообщения, подтверждением отправки Оператором и получения Абонентом являются логи или скриншот (снимок экрана) или иное подтверждение с системы Оператора об отправке sms-сообщения;
- 2) при отправке посредством электронной почты на e-mail адрес Абонента, подтверждением отправки Оператором и получения Абонентом являются скриншоты (снимки экрана) отправленного электронного сообщения или иное электронное подтверждение;
- 3) при отправке посредством почтовой службы, подтверждением отправки Оператором и получения Абонентом являются корешок почтовой службы или почтовое уведомление о доставке или иной документ почтовой службы, подтверждающий отправку и доставку претензии/уведомления/обращения.