

## 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](http://tele2.kz), [altel.kz](http://altel.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 (ссылка на команды по отключению дополнительных услуг + ссылка на мобильные приложения и личный кабинет).

К сожалению, сам сотовый 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 (ссылка на обратную связь), мы обязательно постараемся на них ответить.

Можно и нужно ☺	Нельзя ☹
Добросовестно пользоваться услугами связи, т.е. звонить, отправлять СМС, смотреть видео, ходить в Интернет, общаться с друзьями	Пытаться извлечь материальную выгоду или преследовать иные цели, кроме получения услуг связи и заниматься <b><u>мошенничеством</u></b>
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 более 6 месяцев

1.1. Термины и определения:

**Оператор** – ТОО "Мобайл Телеком - Сервис"

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

**Сайты Операторы** – tele2.kz, altel.kz

**Закон** – Закон РК «О связи»

**Правила** – Правила оказания услуг сотовой связи

**Услуги** – услуги, которые оказывает и/или может оказывать Оператор по Договору

1.2. Все иные термины и определения, используемые в настоящем Договоре, если им не даны отдельные значения, должны трактоваться в соответствии с Законом и Правилами.

## **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 иных условий, связанных с получаемыми абонентом Услугами, и которые являются неотъемлемой частью условий договора между Абонентом и Оператором»;
  - 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, 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. Некоторые условия оказания услуг могут быть размещены на веб-сайтах партнёров (по совместным пакетным предложениям).

## **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) 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. 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 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, устанавливать 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) 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,

## **6. Обязанности Оператора**

Оператор обязан:

- 6.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с условиями Договора 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;

## **7. 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. Списать 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 за фактически оказанные Оператором Услуги;
- 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, устанавливая Абоненту верхний порог кредитного лимита, а равно изменять его или в одностороннем порядке отказать Абоненту в использовании кредитного порядка расчетов;
- 7.19. Оператор не несет ответственность за:
- 7.19.1. 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, ;
- 7.19.2. 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);
- 7.19.3. срыв работы сети Оператора, а равно за иное невыполнение или ненадлежащее выполнение условий настоящего Договора, произошедшие по причинам, не зависящим от Оператора, включая действия третьих лиц, государственных органов и обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор);
- 7.19.4. 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;
- 7.19.5. возможное ухудшение качества Услуг Оператора вследствие использования Абонентом поврежденных или ненадлежащих абонентских устройств, в том числе устройств, не поддерживающих частотный диапазон сети Оператора;
- 7.19.6. 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);
- 7.19.7. SMS-рассылки и их содержание, осуществляемые и/или инициируемые третьими лицами (контент-провайдеры, другие абоненты и др.);
- 7.19.8. распространение любого рода информации и любой вред, причиненный Абонентом третьим лицам посредством Услуг;

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

7.19.10. 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;

7.19.11. 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.

7.20. 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.

## **8. 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 об опекуновстве или опеке 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 указаны 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 180 календарных дней. 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 всё остальном, что прямо не определено Договором, его стороны должны руководствоваться Законом, Правилами и законодательством Республики Казахстан.

9. Реквизиты Оператора.

050012, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Толе би, 101, IBAN №KZ426017131000024545, БИН 041140004799, КБЕ 17, Банк – получатель: г. Алматы, Алматинский филиал АО «Народный Банк Казахстана», БИН 960941000145, БИК HSBKZZKX