**ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ**

**УСЛУГ СВЯЗИ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**

Настоящий публичный договор на оказание услуг связи для физических лиц (далее – Договор) определяет общие условия оказания услуг связи ТОО "Signal Telecom", именуемым в дальнейшем "Оператор", лицу, присоединившемуся к условиям Договора, которое именуется в дальнейшем "Абонент". Далее Оператор и Абонент совместно по Договору именуются "Сторонами".

1. **Предмет Договора, условия распространения его на Абонентов**
	1. В соответствии с условиями Договора Оператор оказывает Абоненту услуги телекоммуникаций (далее – Услуги), а Абонент обязуется своевременно и в полном объеме производить оплату за оказанные ему Услуги.
	2. Договор является договором присоединения в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан. Условия Договора устанавливаются Оператором самостоятельно в соответствии с законодательством Республики Казахстан, и принимаются Абонентом не иначе, как путем присоединения к Договору в целом без каких-либо замечаний и возражений. Абонент присоединяется к Договору путем подписания Заявления о присоединении к публичному договору (далее – Заявление), выражающем волю Абонента на подключение Услуг.
	3. Перечень Услуг указывается в Заявлении Абонента, являющемуся неотъемлемой частью Договора.
	4. Абонент не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на Договоре как на доказательство того, что Договор не был им прочитан/понят/принят, если у Оператора имеется экземпляр Заявления, подписанный Абонентом.
	5. По Договору Абонент пользуется Услугами в соответствии с выбранным тарифным планом и условиями оказания Услуг Оператора или третьих лиц и оплачивает оказываемые Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных Договором. Подробное описание, порядок оказания услуг и тарифы на услуги для физических лиц размещены на интернет-ресурсе Оператора www.signaltelecom.kz. Тарифные планы являются неотъемлемой частью условий договора между Абонентом и Оператором. Если при изменении Оператором в установленном Договором порядке тарифов на Услуги Абонент не подал к истечению установленного срока введения их в действие заявление Оператору о несогласии с измененными тарифами и продолжает пользоваться Услугами, производить оплату за оказанные Услуги и пр., подобные действия являются согласием Абонента с такими изменениями.
	6. Оператор предоставляет Абоненту услугу телефонии на основании договора с оператором связи, имеющим лицензию на оказание услуг телекоммуникаций, в качестве представителя этого оператора связи[[1]](#footnote-1).
	7. Оператор предоставляет Абоненту услугу телевидения (IPTV) на основании договора с оператором связи, имеющим лицензию на деятельность по распространению теле-, радиоканалов, в качестве представителя этого оператора связи.
2. **Общие условия оказания услуг**
	1. Услуги, оказываемые Оператором, используются Абонентом исключительно для личных, семейных, домашних или иных, не связанных с предпринимательской деятельностью нужд, не могут быть использованы для проведения викторин, конкурсов, лотерей, рекламы, голосований, опросов и т.п.
	2. Присоединение новых Абонентов к Договору и/или подключение других Услуг возможно при выполнении в совокупности следующих условий:
3. существует техническая возможность оказания Услуг при исходных данных, указанных Абонентом в Заявлении;
4. исходные данные, указанные Абонентом при подписке на Услуги, являются корректными;
5. Абонентом предоставлен полный пакет необходимых документов;
6. Абонент не имеет задолженности перед Оператором по другим договорам на оказание услуг связи, заключенным между Абонентом и Оператором.
	1. Изменение тарифного плана, подключение дополнительных услуг возможно путем подачи Абонентом заявления Оператору.
	2. В случае предоставления Абоненту абонентского оборудования на условиях аренды, условия предоставления оборудования определяются отдельным соответствующим договором. Оборудование предоставляется по акту приема-передачи, принадлежащее Оператору на правах собственности и свободное от всех обязательств перед третьими лицами, в исправном состоянии и готовым к эксплуатации. В случае если Абонент пользуется Услугами по Договору непрерывно не менее двух лет с даты его заключения, то по истечении двухлетнего срока действия Договора оборудование остается в собственности Абонента без дополнительной оплаты за него со стороны Абонента.
	3. Оператор принимает от Абонента Заявление, указанное в пункте 1.3 Договора, при наличии документа, подтверждающего регистрацию Абонента по указанному адресу или документа о приобретении жилого помещения в частную собственность, наем (аренда) или поднаем, а также документа, удостоверяющего личность заявителя. Абоненту услуги связи предоставляются по кредитному или авансовому (депозитному) способу расчета по выбору Абонента. Документ, подтверждающий регистрацию Абонента по указанному адресу или документ о приобретении жилого помещения в частную собственность, наем или поднаем может не предоставляться в случае внесения депозита (при авансовом способе оплаты).
7. **Вступление Договора в силу, условия изменения и расторжения Договора**
	1. Договор вступает в силу по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты его размещения на сайте Оператора [www.signaltelecom.kz](http://www.btcom.kz) и/или опубликования в иных СМИ (для существующих абонентов), либо даты подписания и подачи абонентом Заявления (для новых абонентов) Оператору и действует до его расторжения в порядке, предусмотренном законодательством и Договором.
	2. Договор, может быть расторгнут Оператором в одностороннем порядке в случае нарушения Абонентом условий, предусмотренных Договором и/или действующим законодательством Республики Казахстан.
	3. Договор, может быть расторгнут по инициативе Абонента, выраженной в письменной форме, при условии оплаты Оператору задолженности за оказанные Услуги до даты расторжения Договора и возврата абонентского оборудования (в случае если Оператор предоставил Абоненту оборудование не условиях аренды).
	4. Оператор, руководствуясь требованиями законодательства Республики Казахстан и положениями Договора, может внести изменения и/или дополнения в Договор путем размещения на сайте Оператора и/или опубликования в иных СМИ измененной редакции Договора не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты вступления в силу таких изменений и/или дополнений. Абонент вправе отказаться от Договора в случае несогласия с изменениями и/или дополнениями, направив Оператору письменное заявление до даты вступления в силу таких изменений и/или дополнений.
8. **Порядок, сроки и форма расчетов за оказанные Услуги**
	1. По Договору Абонент пользуется Услугами в соответствии с выбранным тарифным планом, который указывается в его Заявлении.
	2. Оплата за оказанные Услуги при кредитном способе оплаты производится Абонентом ежемесячно, в срок до 25-го (двадцать пятого) числа месяца, следующего за расчетным.
	3. Оплата за Услуги может производиться как наличным, так и безналичным способом оплаты посредством банков второго уровня (расчётно-кассовые отделения), платежных систем, терминалов моментальной оплаты, принимающих оплату за Услуги Оператора и иными способами, не противоречащими законодательству.
	4. Все счета для Абонента выставляются на основе данных Оператора. При этом Стороны договорились, что данные Оператора будут являться подтверждением факта и объема предоставленных Оператором Услуг в рамках Договора.
	5. Доставка счета осуществляется Абоненту в соответствии с выбранным им способом – на бумажном носителе либо в электронном виде (на указанный абонентом электронный адрес, личный кабинет).
	6. В случаях, когда счет на оплату за оказанные услуги (квитанция) Абоненту отправляется почтой (либо на электронный адрес), обеспечение доставки счета Оператором считается выполненной в момент подачи почтовой корреспонденции в соответствующее почтовое отделение связи (или, соответственно, отправки счета на указанный Абонентом электронный адрес).
	7. В случаях, когда счет Абоненту отправляется курьером по адресу, указанному Абонентом, обеспечение доставки счета Оператором считается выполненной при доставке счета до соответствующего почтового ящика.
	8. Претензии и замечания по выставленным счетам могут быть предъявлены Абонентом письменно не позднее 30 (тридцати) календарных дней с момента их получения, однако, это обстоятельство не освобождает Абонента от оплаты представленного счета.
	9. При обоснованности претензий Абонента, Оператор производит соответствующую корректировку в счете, за предоставляемые Услуги в следующем месяце.
	10. Не получение счета за оказанные Услуги не освобождает Абонента от обязанности произвести оплату за оказанные Услуги.
	11. В случае не предоставления Услуг по вине Абонента (в том числе при отключении Услуг за несвоевременную оплату) или третьих лиц, перерасчет стоимости Услуг не производится. Перерасчет начислений за период бездействия услуг связи производится только в том случае, если это бездействие произошло не по вине Абонента.
	12. При оплате счета Абонентом не в полном объеме, сумма произведенного платежа распределяется в следующем порядке: 1) оплата пени; 2) оплата просроченного долга; 3) оплата текущей задолженности.
	13. При авансовом (депозитном) способе оплаты: 1) Абонент обязуется обеспечить по состоянию на первое число месяца наличие на лицевом счете суммы не менее суммы фиксированных ежемесячных плат за оказываемые Услуги и прогнозируемых затрат на оказание услуг междугородных, международных соединений и соединений с абонентами сотовых операторов, а также предоставление платных справок и других услуг телекоммуникаций; 2) в случае, когда остаток на лицевом счете Абонента становится менее суммы ежемесячных фиксированных плат за оказываемые Услуги, Оператор приостанавливает оказание Услуг; 3) возобновление доступа к Услугам производится после поступления предоплаты на лицевой счет Абонента, равной или не менее ежемесячной фиксированной платы за услуги либо после предъявления Абонентом документа о внесении предоплаты; 4) при расторжении Договора по инициативе Абонента сумма предоплаты (в случае ее наличия) перечисляется на счет, указанный Абонентом, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня расторжения Договора либо по заявлению Абонента переносится на другой лицевой счет.
	14. Плата за подключение, проведение инсталляционных работ на стороне Абонента оплачивается после вступления в силу Договора и до начала оказания Услуг.
	15. Тарифные планы, срок их действия, объем включенных в них Услуг, а также иные условия Договора определяются Оператором и могут быть изменены Оператором в порядке, установленном Договором. Условия предоставления услуг третьих лиц, кроме услуг, включенных в пакет услуг Оператора, определяются поставщиками таких услуг и могут быть изменены в порядке, установленном соответствующими поставщиками.
	16. Если при изменении Оператором в установленном Договором порядке тарифов на Услуги Абонент не подал к истечению установленного срока введения их в действие заявление Оператору о несогласии с измененными тарифами и продолжает пользоваться Услугами, производить оплату за оказанные Услуги, подобные действия являются согласием Абонента с такими изменениями.
	17. Абонент присоединением к Договору выражает свое согласие, что полную стоимость оказанных Услуг, а также образовавшейся задолженности, включая сумму задолженности и начисленной пени (неустойки), и/или стоимость утраченного/невозвращенного Оборудования, Оператор вправе взыскать с Абонента любым способом, предусмотренным законодательством.
	18. В случае образования у Абонента обязательств по оплате задолженности за фактически потребленные услуги телекоммуникации согласно установленным тарифам, в связи с наступлением срока их оплаты, а также в случае неуплаты Абонентом в установленные сроки платежей по аренде Оборудования, или в случае утраты или не возврата Оборудования, Оператор вправе подать нотариусу заявление о совершении исполнительной надписи, для подтверждения наличия бесспорной задолженности Абонента перед Оператором за оказанные услуги и/или аренду Оборудования и/или его стоимости в случае утраты или не возврата, и пени. При наступлении таких случаев факт признания должником неисполненного обязательства считается установленным, в связи с чем Оператор вправе одновременно с суммой образовавшейся задолженности Абонента взыскать сумму неустойки (пени) также на основании исполнительной надписи. При этом указанное не лишает Абонента права направить нотариусу, совершившему исполнительную надпись, заявления об отмене исполнительной надписи в установленном законодательством порядке и сроки.
9. **Права и обязанности Абонента**
	1. **Абонент имеет право:**
		1. пользоваться услугами телекоммуникаций в необходимом ему объеме в пределах допустимых нагрузок, подключая их по заявлению;
		2. бесплатно пользоваться телефонной связью для вызова экстренных оперативных служб (медицинской, правоохранительной, пожарной, аварийной и других служб) согласно перечню, определяемому Правительством Республики Казахстан;
		3. получать от Оператора необходимую информацию о реквизитах, режиме работы, оказываемых Услугах, порядке обеспечения технического обслуживания;
		4. изменять набор и объем получаемых Услуг, а также порядок их предоставления путем направления в адрес Оператора письменного заявления (заявки); при этом заявление (заявка) Абонента считается надлежаще направленным, если имеется соответствующее подтверждение Оператора или/и другое подтверждение отправки заявки Абонентом;
		5. отказаться письменно от внесения его номера в списки абонентов справочно-информационной службы;
		6. предоставить согласие либо отказ от получения интеллектуальных услуг (лотереи, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств);
		7. сообщать Оператору о неудовлетворительном качестве предоставляемых Услуг в письменной форме, а также по соответствующим телефонам или на электронную почту;
		8. требовать (в письменном виде) перерасчета сумм абонентской платы за период бездействия абонентского терминала, доступа к сети интернет не по вине Абонента;
		9. расторгнуть Договор в одностороннем порядке известив об этом Оператора письменно и оплатив ему фактически понесенные расходы, а также сумму задолженности, образовавшуюся до даты расторжения Договора;
		10. для увеличения зоны покрытия и пропускной способности беспроводного сигнала, самостоятельно приобрести дополнительное устройство;
		11. обжаловать в установленном законодательством Республики Казахстан порядке действия Оператора, противоречащие законодательству Республики Казахстан;
		12. иметь иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
	2. **Абонент обязан:**
		1. правильно заполнить, подписать и передать Оператору (его представителю) Заявление, а также предоставить оригиналы документов, подтверждающих сведения об Абоненте, для сохранения Оператором их копий в бумажном или электронном виде;
		2. своевременно и в полном объеме производить оплату оказанных ему Оператором Услуг, а также иных начислений, платежей, пени и долга предыдущих периодов (в том числе плату, начисленную за период отсутствия Услуг по вине абонента в связи с их неоплатой);
		3. самостоятельно решать с владельцами зданий, помещений, управляющими компаниями и иными правообладателями, где произведена или запланирована установка Оборудования и подключение его к сетям, все вопросы, связанные с проведением Оператором каких-либо работ, необходимых для предоставления Услуг;
		4. создать Оператору все необходимые условия для установки Оборудования и линий связи, а также в случае необходимости предоставлять доступ представителям Оператора в помещения и на территории, где расположены абонентские устройства и средства связи, для их ремонта, технического обслуживания и модернизации;
		5. приобрести за свой счет оконечное абонентское оборудование и нести расходы по его содержанию и поддержанию в исправном состоянии; оконечное абонентское оборудование должно соответствовать международным стандартам, рекомендованным международным союзом электросвязи, а его подключение согласовано Оператором;
		6. в случае получения Оборудования в пользование от Оператора обеспечить его сохранность и правильность эксплуатации;
		7. содержать абонентскую линию, терминал и абонентское оборудование (ADSL-модем, SIP-терминал, CDMA-терминал, STB приставка и иное оборудование) в своем помещении в исправном состоянии;
		8. производить ежемесячную оплату в адрес Оператора за пользование Оборудованием, предоставленным Оператором в пользование Абоненту на условиях аренды, на основе соответствующих счетов;
		9. при обращении в офисы обслуживания абонентов Оператора предъявлять по требованию документ, удостоверяющий личность, а также документы, подтверждающие его полномочия;
		10. оплачивать Оператору работы по ремонту и обслуживанию Оборудования, принадлежащего Абоненту на праве собственности или на праве пользования, в порядке, установленном Договором, по действующим тарифам Оператора; стоимость работ Оператора по обслуживанию Оборудования включается отдельной строкой в счет за Услуги, выставляемый Оператором за текущий месяц;
		11. содержать абонентскую линию и терминал в своем помещении в исправном состоянии;
		12. выполнять установленные технические требования при пользовании Услугами, не совершать действия, приводящие к нарушению работы и порче оборудования и линий связи Оператора, не подключать к местной сети телекоммуникаций неисправные, не имеющие сертификата соответствия абонентские терминалы и оборудование (телефонные аппараты, факсы, модемы, роутеры и иное оборудование);
		13. немедленно сообщать Оператору о неисправностях, возникших при пользовании Услугами, по требованию Оператора информировать о типе терминала, используемого для получения Услуг;
		14. не предпринимать мер по самостоятельному устранению неисправностей Оборудования, не перемещать его с места первоначальной установки, не вскрывать, не отключать от электросети, не допускать механических повреждений; исключить доступ к Оборудованию третьих лиц, помимо представителей Оператора;
		15. 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 сеть интернет и пароля для доступа в личный кабинет. При обнаружении фактов несанкционированного использования данных незамедлительно сообщать об этом по контактным телефонам Оператора, указанным на сайте [www.signaltelecom.kz](http://www.btcom.kz/);
		16. не использовать предоставленное Оператором Оборудование и линии связи для оказания аналогичных услуг связи от своего имени третьим лицам; использовать Услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и получением дохода; в случае выявления Оператором факта передачи услуг юридическим лицам или индивидуальным предпринимателям для использования в коммерческих целях, Оператор имеет право требовать переоформления Услуг на арендаторов на период аренды по соответствующим тарифам для данной категории абонентов или приостановить оказание Услуг в одностороннем порядке, предварительно уведомив об этом Абонента за 10 (десять) календарных дней;
		17. не осуществлять несанкционированную генерацию голосового (включая трафика IP-телефонии) трафика, при которых наносится материальный ущерб Оператору, не допускать использования Услуг в целях преднамеренного причинения беспокойства другим абонентам, для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели;
		18. компенсировать убытки Оператора в полном объеме в случае использования Услуги в целях несанкционированной генерации голосового (включая трафика IP-телефонии) трафика;
		19. не осуществлять самостоятельно перенос Услуг и абонентского оборудования с адреса, указанного в Заявлении, без соответствующего согласия Оператора;
		20. не отправлять по сети Оператора информацию, запрещенную к распространению в соответствии с законодательством Республики Казахстан, а также требованиями международного законодательства;
		21. регулярно проверять наличие уведомлений на сайте Оператора об изменении условий Договора, порядка предоставления Услуг, тарифов и иных условий предоставления Услуг;
		22. не осуществлять действий по изменению настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иных действий, которые могут повлечь за собой сбои в их работе;
		23. без разрешения Оператора или его уполномоченного представителя не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами;
		24. не допускать фактов несанкционированного доступа к ресурсам сети Оператора, проведения или участия в сетевых атаках и сетевом взломе, в том числе действий, направленных: 1) на нарушение нормального функционирования элементов сети Оператора (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту; 2) на 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;
		25. при повреждении, утере, порче или хищении Оборудования (а равно любой его части), находящегося в собственности Оператора, либо при причинении любого ущерба Оборудованию, незамедлительно письменно сообщить об этом Оператору; риск случайной гибели и случайной порчи Оборудования переходит на Абонента с момента фактической передачи Абоненту Оборудования в пользование и до его демонтажа Оператором. При утрате Оборудования Абонент обязан возместить оплатить Оператору полную стоимость Оборудования, указанную в акте приема-передачи оборудования, если иное не предусмотрено Договором, а при повреждении Оборудования возместить Оператору суммы, затраченные на ремонт Оборудования, либо обеспечить ремонт Оборудования своими силами за счет собственных средств;
		26. не передавать свои права и обязанности по Договору другим лицам без письменного согласия Оператора;
		27. сообщать Оператору в месячный срок о своем выбытии, о продаже телефонизированных жилых помещений, об изменении фамилии, имени, отчества, об изменении адреса;
		28. в случае отказа от Услуг уведомить об этом Оператора в письменной форме, оплатив ему задолженность за оказанные услуги до даты расторжения Договора;
		29. при расторжении Договора или прекращении его действия в течение десяти (10) рабочих дней обеспечить Оператору условия для демонтажа Оборудования, которое было передано Абоненту во временное владение и пользование. При этом Оборудование должно находиться в исправном состоянии. Если Абонент не обеспечил возврат Оборудования Оператору в установленный срок, либо Оборудование будет возвращено в ненадлежащем состоянии, Абонент обязан возместить Оператору весь причиненный ущерб, в том числе возместить расходы на восстановление рабочих функций Оборудования и/или на приобретение нового соответствующего Оборудования.
10. **Права и обязанности Оператора**
	1. **Оператор имеет право:**
		1. устанавливать в соответствии с законодательством Республики Казахстан технические требования, обязательные для соблюдения Абонентом;
		2. своевременно и в полном объеме получать оплату за предоставленные Услуги;
		3. приостановить или ограничить предоставление Услуг при нарушении Абонентом правил эксплуатации оборудования, использовании на сети телекоммуникаций несертифицированного оборудования, а также при проведении профилактических и плановых работ, при аварийной ситуации либо при возникновении угрозы жизни и безопасности граждан;
		4. при нарушении Абонентом условий Договора, а также при несвоевременной оплате Услуг, после соответствующего уведомления приостановить доступ Абонента к сетям телекоммуникаций; возобновление доступа к сетям телекоммуникаций производится после погашения Абонентом задолженности в полном объеме или при устранении нарушений условий Договора; при этом приостановление оказания Услуг не является основанием для освобождения Абонента от оплаты установленных Договором платежей (абонентской платы за телефон, интернет и иных Услуг), начисленных Оператором и предъявленных к оплате Абоненту до момента снятия Услуг;
		5. в течение 10 (десяти) календарных дней с момента приостановления доступа Абонента к сети телекоммуникаций направить Абоненту уведомление о предстоящем расторжении Договора и по истечении 30 (тридцати) календарных дней с момента уведомления – в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора;
		6. направлять Абоненту уведомление о расторжении Договора, и требования об оплате задолженности любым доступным способом, предусмотренным Договором, в том числе: на адрес электронной почты; по последнему известному месту регистрации или месту нахождения Абонента или по месту оказания Услуг заказным письмом; с использованием иных средств связи. В случае возврата уведомления о расторжении Договора, требования об оплате задолженности с отметкой о невозможности вручения адресату, получателю или в связи с его отсутствием по известному месту регистрации или месту нахождения или по месту оказания Услуг, либо в связи с отказом в принятии, либо истечение срока хранения считается доставленным надлежащим образом. Уведомление о расторжении Договора и требования об оплате задолженности, направленное Абоненту на адрес электронной почты, представленный Абонентом или с использованием иных средств связи, считается полученным Абонентом, в день отправки Оператором;
		7. информировать Абонента об изменении условий предоставления Услуг, о наличии задолженности, о необходимости внесения оплаты, о результатах рассмотрения заявлений и т.п. любыми не запрещенными законодательством способами (посредством отправки SMS-сообщения на контактный номер сотового телефона Абонента, сообщения на электронный адрес, личный кабинет и т.п.);
		8. осуществлять техническую инспекцию абонентских терминалов и средств связи, отключать неисправные, не имеющие сертификата соответствия абонентские терминалы;
		9. использовать ранее выделенные Абоненту ресурсы по своему усмотрению в случае прекращения действия Договора;
		10. в случае нарушения Абонентом условий Договора в части изменения своего статуса, приобретения или утраты льгот по оплате Услуг производить в одностороннем порядке перерасчет стоимости оказанных Услуг;
		11. осуществлять полное или частичное ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети и/или нарушают требования, предусмотренные Договором и приложениями к нему;
		12. изменять в одностороннем порядке условия оказания Услуг, тарифы, сроки оплаты, перечень, виды и состав Услуг и другие условия Договора, публикуя уведомления о таких изменениях на своем сайте [www.signaltelecom.kz](http://www.btcom.kz/) не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты вступления изменений в силу;
		13. возвратить Абоненту неиспользованные денежные суммы за Услуги; в случае невозврата Абонентом Оборудования Оператору в установленный срок, не погашения задолженности, а также причинения Абонентом любого ущерба Оператору, использовать предварительно оплаченные Абонентом, но не использованные денежные суммы за Услуги, в счет погашения задолженности и/или стоимости Оборудования, а также для возмещения любого иного ущерба, причиненного Оператору;
		14. не подключать Абонента к Услугам до полной оплаты необходимых работ со стороны Абонента или до устранения иных допущенных последним нарушений Договора;
		15. осуществлять сбор и обработку персональных данных Абонентов в целях исполнения Договора, оказания услуг, а также информационно-справочного обслуживания в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
		16. в случае неуплаты Абонентом задолженности в сроки, установленные разделом 4 Договора, начислять пеню за просрочку оплаты в размере 0,5 % от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более чем за 30 дней по каждому просроченному выставленному счету;
		17. направлять Абоненту уведомления любым доступным способом о взыскании образовавшейся задолженности в принудительном порядке либо о предстоящем расторжении Договора. Расторжение Договора не освобождает Абонента от оплаты образовавшейся суммы задолженности и пени;
		18. в случае нарушения Абонентом обязательств по оплате Услуг, привлекать для истребования образовавшейся задолженности третьих лиц. Абонент в этом случае соглашается на передачу Оператором таким третьим лицам информации об Абоненте, включающей персональные данные Абонента, сведения об оказанных Абоненту Услуг и их стоимости, сумме задолженности, документов, подтверждающих наличие задолженности Абонента и иную информацию, необходимую для взыскания задолженности;
		19. в случае нарушения Абонентом обязательств по оплате Услуг, передать сведения об Абоненте в кредитное бюро. Абонент соглашается на предоставление Оператором сведений об Абоненте в кредитное бюро и на предоставление кредитными бюро Оператору и банкам кредитного отчета об Абоненте, а также информации, связанной исполнением Сторонами своих обязательств по Договору;
		20. требовать возмещения причиненных убытков в результате нарушений Абонентом условий Договора, а также изъять принадлежащее Оператору Оборудование до даты устранения Абонентом нарушений и/или расторгнуть Договор в одностороннем порядке;
		21. вести запись телефонограмм Абонента при обращениях Абонента к Оператору с целью изменения набора услуг телекоммуникаций или предъявления претензий, а также получения справочной информации; Оператор, в случаях неоднократного обращения Абонентом по вопросам, не относящимся к деятельности Оператора, или в случаях неуважительного обращения к работникам Оператора, вправе ограничить доступ Абоненту к справочно-информационному обслуживанию;
		22. осуществлять списание денег с лицевого счета Абонента в счет дохода Оператора, если Абонент письменно не заявил свои требования о возврате остатка денег с его лицевого счета в течение 3 (трех) лет после прекращения Договора по основаниям, предусмотренным Договором и/или законодательством Республики Казахстан;
		23. осуществлять сбор, обработку, хранение и передачу персональных данных Абонента в целях исполнения Договора, оказания услуг, информационно-справочного обслуживания, в соответствии с законодательством Республики Казахстан, а также осуществлять сбор и обработку служебной информации об Абоненте в целях ее передачи уполномоченному органу в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
		24. иметь иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
	2. **Оператор обязан:**
		1. предоставлять Услуги, соответствующие по качеству национальным стандартам и техническим нормам в отрасли связи;
		2. вести учет и контроль количества и качества оказываемых Услуг, принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений в процессе оказания Услуг;
		3. обеспечить Абонента возможностью бесплатных соединений с экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной, аварийной и другими службами согласно перечню, определяемому Правительством Республики Казахстан;
		4. устранять по заявлению Абонента станционные и линейные повреждения, находящиеся в зоне ответственности Оператора;
		5. при наличии зарегистрированного письменного заявления Абонента (заявки) касательно временного приостановления Услуг или отключения Абонента от Услуг, полного или частичного снятия с обслуживания выделенных Абоненту телекоммуникаций, или иного любого ограничения Услуг по инициативе Абонента, предпринять соответствующие меры для удовлетворения заявления Абонента в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения его от Абонента в письменном виде и/или по электронной почте (или в более поздний срок, указанный Абонентом в заявлении);
		6. предъявлять счета за оказанные Услуги один раз в месяц;
		7. представлять по требованию Абонента информацию, связанную с оказанием ему Услуг;
		8. возобновить бесплатно оказание Услуг Абоненту, приостановленных за несвоевременную оплату, в течение двадцати 24 с момента поступления суммы задолженности на лицевой счет Абонента или представления Абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате Услуг;
		9. предоставить Абоненту возможность получения телефонных консультаций круглосуточной службы поддержки по телефонам дозвона, указанным на сайте Оператора;
		10. в установленном Договором порядке извещать Абонента об изменении условий оказания Услуг и других условий Договора;
		11. обеспечить качество и скорость передачи данных в соответствии с условиями тарифного плана, выбранного Абонентом, до собственного узла передачи данных;
		12. предпринимать общепринятые технические и организационные меры для обеспечения тайны связи; доступ третьим лицам к информации, получаемой или отправляемой Абонентом, предоставляется исключительно в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан;
		13. при замене абонентских номеров, в связи с вводом в эксплуатацию новых автоматических телефонных станций и реконструкцией местных телефонных сетей, не менее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты предполагаемого переключения, уведомить Абонента о предстоящем переключении. При массовых изменениях абонентских номеров оповестить Абонентов через средства массовой информации не менее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты переключения. При этом замена абонентских номеров по инициативе Оператора производиться бесплатно;
		14. предъявлять по требованию Абонентов информацию, связанную с оказанием Услуг;
		15. сообщать, в случае утери, авторизационные данные или код идентификации для доступа к личному кабинету по письменному обращению Абонента. В Заявлении Абонент должен указать фамилию, имя, отчество (при наличии), лицевой счет и способ передачи информации, посредством которого утерянные данные должны быть сообщены Абоненту (почта, электронная почта, SMS), с приложением копии удостоверения личности. Допускается прием заявлений для получения авторизованных данных по телефонам дозвона, указанным на интернет-сайте Оператора, после идентификации Абонента.
11. **Ответственность сторон и урегулирование споров**
	1. 3а невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по Договору, Стороны несут ответственность в соответствии с положениями Договора и законодательством Республики Казахстан.
	2. Оператор несет ответственность:
12. за качество предоставляемых Услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан в зоне действия оборудования в своей сети;
13. перед Абонентом, при наличии вины, за ненадлежащую работу собственного серверного оборудования в размере абонентской платы за период, в котором Услуги не оказывались;
14. за разглашение служебной информации об Абоненте третьим лицам, кроме случаев наличия у третьих лиц соответствующих полномочий на допуск к такой информации в соответствии с законодательными актами Республики Казахстан.
	1. Оператор не несет ответственности:
15. за любые убытки Абонента, понесенные в результате пользования Услугами и возникшие вследствие вины Абонента и/или третьих лиц;
16. за убытки Абонента и/или перерывы в работе последнего, вызванные обстоятельствами непреодолимой силы;
17. за перерывы в предоставлении Услуг, возникшие в случае сбоев в работе оборудования и/или программного обеспечения, не принадлежащего Оператору;
18. за потерю Абонентом собственной информации в результате сбоя работы Оборудования Абонента;
19. за скорость и качество при предоставлении беспроводного доступа к сети интернет, которые зависят от района расположения базовой станции, качества принимаемого сигнала, т.е. его удаления от базовой станции, часа наибольшей нагрузки, количества абонентов, обслуживаемых базовой станцией в момент соединения;
20. за функционирование и доступность отдельных сегментов сети интернет, администрируемых третьими лицами; Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть интернет;
21. за обеспечение безопасности Оборудования и программного обеспечения Абонента, используемого для получения Услуг, за взлом системы безопасности программного обеспечения и оборудования в результате атак вредоносных программ;
22. за приостановление оказания Услуг в случае неуплаты задолженности Абонентом;
23. по спорам, возникшим между Абонентом и третьими лицами в результате использования аутентификационных/авторизационных данных и кода идентификации/регистрации Абонента третьими лицами для работы в сети передачи данных, получения Услуг, и не разрешает их, если таковые возникнут между Абонентом и третьими лицами;
24. за полные или частичные перерывы в оказании Услуг, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведением других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития технических средств Оператора, при условии предварительного извещения Абонента о проведении таких работ не менее чем за три рабочих дня до даты их проведения;
25. за перерывы в оказании услуг, не зависящие от Оператора;
26. за возможные нежелательные для Абонента последствия, возникшие вследствие неверного следования Абонентом инструкциям Оператора, полученным им посредством телефонной консультации Оператора;
27. за неудовлетворительное качество Услуг, нарушение сроков оказания Услуг или перебои в оказании Услуг вследствие использования Абонентом неисправного и/или не соответствующего требованиям Оператора абонентского оборудования;
28. за качество услуг, оказываемых другими операторами связи и телевидения;
29. за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом при пользовании Услугами;
30. если информация о лицевом счете, пароле, логине либо о проведенных Абонентом операциях/платежах станет известной иным лицам не по вине Оператора (например, при утере или передаче Абонентом третьим лицам абонентского устройства сотовой связи, планшета или иного оборудования, программного обеспечения, с помощью которого осуществляется доступ к Услугам, в том числе посредством мобильного приложения, сайта www.signaltelecom.kz, либо осуществляется верификация Абонента (т.е. комплекс действий, направленных на подтверждение абонентского номера сотовой связи с целью получения Услуг Оператора)).
	1. Абонент несет ответственность за:
31. выполнение обязательств в соответствии с Договором и законодательством Республики Казахстан;
32. своевременную оплату за оказанные ему Услуги;
33. использование аутентификационных данных и кода идентификации/регистрации Абонента третьими лицами;
34. использование SIP-аккакунта только по адресу регистрации Абонента;
35. распространение полученных данных посредством видеонаблюдения, в том числе при незаконном его использовании;
36. своевременный возврат оборудования Оператора, предоставленного Абоненту в пользование, в исправном состоянии и в надлежащем виде, в противном случае Абонент возмещает ущерб Оператору в размере стоимости оборудования;
37. сохранность конфиденциальности и корректность указания абонентского номера сотовой связи, необходимого для верификации Абонента при обслуживании либо получении Услуг (комплекс действий, направленных на подтверждение абонентского номера сотовой связи с целью получения Услуг Оператора).
	1. Сторонам запрещается совершать действия, ограничивающие права Сторон либо иным образом нарушающие законодательство Республики Казахстан.
	2. Ответственность за состояние средств и линий связи определяется по границам раздела их обслуживания (квартира, здание, огражденная территория и т.п.) и/или балансовой принадлежности. Обслуживание линий связи до границы раздела производится Абонентом самостоятельно и за свой счет, за границей раздела – силами Оператора.
	3. Зоной разграничения ответственности (точкой демаркации) является, в общем случае, при подключении услуг по технологии GPON – ONT порт подключения оптического кабеля (патчкорд), при применении ADSL технологии – порт ADSL.
	4. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении Договора будут по возможности решаться путём переговоров между сторонами.
	5. В случае невозможности урегулирования споров путем переговоров, стороны разрешают данные споры в судебном порядке согласно законодательству Республики Казахстан.
38. **Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)**
	1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.
	2. К обстоятельствам непреодолимой силы (форс-мажор) относятся, но не ограничиваются нижеизложенным, следующие события: землетрясение, наводнение, пожар, иные стихийные бедствия и катастрофы природного и техногенного характера, плановые и внеплановые отключения электроэнергии, действия и решения государственных органов, препятствующие или запрещающие исполнение для одной из Сторон условий Договора, военные действия, террористические акты, забастовки, объявленные в предусмотренном законодательством порядке, а также другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Сторон.
	3. В случае, если любое из вышеуказанных обстоятельств повлияло на исполнение Договора, то срок исполнения обязательств по Договору отодвигается на период действия обстоятельств непреодолимой силы. Стороны должны немедленно письменно известить друг друга о начале и окончании обстоятельств форс-мажора, препятствующих выполнению обязательств по Договору. Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства, должна (при необходимости) предоставить для их подтверждения соответствующий документ, выданный уполномоченной организацией или компетентным государственным органом. При не уведомлении другой стороны в оговоренный срок о наступлении обстоятельств форс-мажора, сторона не вправе в дальнейшем ссылаться на обстоятельства форс-мажора и не освобождается от ответственности за неисполнения условий Договора.
39. **Прочие условия**
	1. Оказание Услуг прекращается с даты, указанной в соответствующем заявлении, а в случае предоставления Оператором Оборудования на условиях ответственного хранения или аренды – с даты сдачи Оборудования.
	2. Уведомления о предстоящих изменениях условий оказания Услуг, опубликованные, переданные средствами массовой информации, в том числе размещенные на сайте Оператора считаются полученными Абонентом на дату публикации (размещения).
	3. Присоединяясь к условиям Договора, Абонент предоставляет свое согласие Оператору на сбор и обработку персональных данных, в том числе, служебной информации об Абоненте, сбор и использование которых необходимы Оператору и/или третьим лицам, в целях исполнения Договора, оказания услуг телекоммуникаций и/или иных услуг Оператора и/или третьих лиц, включая, но, не ограничиваясь, услуг, оказываемых Оператору и/или Абоненту третьими лицами; Оператором третьим лицам; проведения опросов и исследований, направленных на выявление удовлетворенности/неудовлетворенности качеством оказываемых услуг; информирования Абонента о предлагаемых услугах, проводимых акциях и иных мероприятиях; взыскания дебиторской задолженности; рассмотрения претензий, предъявляемых Оператору; в иных целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена действующим законодательством Республики Казахстан. В случае отзыва Абонентом такого согласия, Оператор вправе прекратить оказание Услуг Абоненту полностью или частично.
	4. Оператор обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных Абонентом в соответствии с законодательством Республики Казахстан и с учетом условий Договора.
	5. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.
40. **Юридический адрес и реквизиты Оператора**
	1. Юридический адрес: Республика Казахстан, город Алматы, ул. Джетысуйская, 43,
	почтовый индекс 050036

 БИН 210140023719

 ДБ АО Сбербанк

 ИИК KZ 409 140 022 03K Z00 EX9(KZT)

 БИК: SABRKZKA

1. Под представителем оператора связи в целях Договора понимается агент, дилер, дистрибьютор, а также их субагенты и представители, физическое или юридическое лицо, уполномоченное оператором связи на предоставление услуг связи на основании доверенности либо соответствующего договора с оператором. [↑](#footnote-ref-1)