

## ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР

Настоящий договор (далее – Договор) определяет условия оказания услуг телекоммуникаций и иных связанных с ними услуг Товариществом с ограниченной ответственностью «АстанаМегаТел», именуемым в дальнейшем «**Оператор**», лицу, присоединившемуся к настоящему Договору в соответствии с определенными в нем условиями, именуемому в дальнейшем «**Абонент**».

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Договор разработан в соответствии с Законом Республики Казахстан «О связи», Правилами оказания услуг связи.

1.2. Настоящий Договор определяет условия, обязательные для всех участников отношений, возникающих в процессе оказания услуг, порядок заключения Договора, а также приема заявлений на получение услуг телекоммуникаций, переоформление, получение дополнительных сервисов и т.п. (далее – Услуга).

### 2. Понятия, термины и сокращения, применяемые в Договоре

2.1. В настоящем Договоре используются следующие сокращения, термины и понятия:

**Абонент** – физическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым заключен Публичный Договор с выделением для этих целей абонентской линии, абонентского номера и/или идентификационного кода;

**Абонентская линия** – линия связи, являющаяся частью местной сети телекоммуникаций и соединяющая абонентское устройство со средствами телекоммуникаций этой сети;

**Абонентское устройство** – средство связи индивидуального использования, формирующее сигналы электрической связи для передачи или приема заданной абонентом информации и подключаемое к сети оператора связи;

**Абонентский номер** – телефонный номер, выделяемый Абоненту при заключении Договора, по которому идентифицируется абонентское устройство, подключенное к местной сети телекоммуникаций при соединении с ним других абонентских устройств;

**Абонентская плата** – предусмотренный тарифным планом Абонента фиксированный объем денежных средств, который вносится Абонентом на лицевой счет за Услуги, оказываемые ему Оператором в течение расчетного периода, либо авансовым платежом;

**Авторизация** – процесс анализа на сервере Оператора введенных Абонентом и /или пользователем аутентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у Абонента и/или пользователя прав на получение Услуг;

**АСР** – автоматизированная система расчетов;

**Аутентификационные данные** – уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента и/или пользователя, используемые для подтверждения права на получение услуги доступа к сети Интернет и/или технологически связанных с ними услуг. В качестве аутентификационных данных может также использоваться абонентский номер;

**Договор** – соглашение между Оператором и Абонентом о возмездном оказании Услуг, заключенное в порядке и на условиях, установленных законодательством РК;

**Дополнительные виды услуг** – оказываемые АО "Казахтелеком" услуги, не входящие в перечень универсальных Услуг (ДВО – дополнительные виды обслуживания; ШПД – услуги широкополосного доступа, услуги сети ISDN; услуга закрытия/открытия доступа к междугородной/международной телефонной связи и другим услугам, Оказываемым через код доступа "8", и т.п.);

**Идентификационный код** – код абонентского устройства или абонентской станции, присваиваемый заводом-изготовителем, который передается в сеть оператора связи при подключении к ней этого устройства;

**ИП** (индивидуальные предприниматели) – физические лица, занимающиеся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица;

**Контент** – совокупность информационно значимых материалов, размещенных на мультимедийных, то есть использующих одновременно различные формы представления и обработки информации, ресурсах и иной информации, в том числе материалов, являющихся объектами авторского права и смежных прав, которые предоставляются Абонентам в рамках оказания Услуг;

**КЦ** – контакт-центр;

**Личный кабинет** – страница Абонента, имеющая автоматический интерфейс самообслуживания, контроля и управления Услугами, а также совершения иных юридически значимых действий, доступ к которой осуществляется Абонентом посредством ввода пароля. Через личный кабинет можно производить и изменять подписку на Услуги, оплачивать оказанные Услуги, совершать иные действия, предусмотренные функциональными возможностями личного кабинета;

**Местная сеть телекоммуникаций** – сеть и средства телекоммуникаций, предназначенные для осуществления электрической связи на территории населенного пункта. Местные сети телекоммуникаций подразделяются на городские и сельские в зависимости от статуса населенного пункта;

**Оператор** – Товарищество с ограниченной ответственностью «АстанаМегаТел»;

**Подписка на Услугу** – выполнение Абонентом действий, направленных на получение доступа к конкретной Услуге на условиях Договора и приложений к нему;

**ПСС** – пункт сети сервиса;

**Расчетный период** – период после окончания учетного периода, установленный Оператором, в течение которого Абонент оплачивает оказанные Услуги;

**Сопутствующие услуги** – услуги, технологически неразрывно связанные с Услугой и направленные на повышение их потребительской ценности;

**Тариф** – установленная Оператором плата за оказанные Услуги;

**Тарифный план** – набор условий, определяющих стоимость Услуг, особенности их тарификации, устанавливаемых Оператором для Абонентов;

**Учетный период** – календарный месяц, в течение которого оказывались и учитывались Услуги в зависимости от тарифного плана;

**ФЛ** – физические лица;

**ШПД** – широкополосный доступ к сети Интернет;

**ADSL** – технология одновременной передачи голоса и данных по обычным «медным» телефонным каналам;

**ЕТТН** – технология широкополосного доступа в Интернет, в котором от узла связи до помещения (дома, квартиры, офиса) Абонента доходит оптическая линия связи.

### 3.

#### **Общий порядок оказания услуг связи**

3.1. Оператор обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных Абонентами. К таким сведениям относится информация, которая содержит персональные данные и использование которой без согласия Абонента может нанести вред его чести, достоинству, деловой репутации, иным нематериальным благам и имущественным интересам.

3.2. Услуги телефонии, передачи данных не могут быть использованы Абонентом для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, массовых рассылок сообщений и т.п.

3.3. Услуги Абонентам категории «физические лица» оказываются на основании настоящего Договора, размещенного на сайте <http://megatel.kz> который вступает в действие после подачи Абонентом заявления на подключение той или иной Услуги, подтверждающего согласие заявителя с условиями Договора (форма заявления «Бланк заказа» представлена в приложении 1 к настоящему Договору).

3.4. Услуги для юридических лиц оказываются на основании Договора, заключаемого в письменной форме.

3.5. Оператор исполняет свои обязательства по Договору при выполнении следующих условий:

- 1) существует техническая возможность оказания Услуг при исходных данных, указанных Абонентом в заявлении;
- 2) исходные данные, указанные Абонентом при подписке на Услуги, являются корректными;
- 3) Абонентом предоставлен полный пакет документов или внесен депозит (при авансовой форме обслуживания);
- 4) Абонент не имеет просроченной задолженности перед Оператором по другим Договорам на оказание услуг телекоммуникаций, заключенным между Абонентом и Оператором.

### 4.

#### **Общие обязанности Оператора:**

1. обеспечить скорость передачи данных в соответствии с условиями тарифного плана, выбранного Абонентом, до собственного узла передачи данных;

2. осуществить на основании условий оформленного заявления настройку абонентского оборудования по адресу установки услуг передачи данных и продемонстрировать их работоспособность;

3. предоставить возможность получения телефонных консультаций по телефонам дозвона;

4. по заявлению Абонента (в устной форме по телефонам КЦ, в электронной форме через шаблон обратной связи официальных сайтов Оператора) устранять повреждения, находящиеся в зоне ответственности Оператора;

5. при закрытии доступа к Услугам за несвоевременную оплату Услуг по Договору и по другим договорам, заключенным между Оператором и Абонентом, открыть доступ к Услугам в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента погашения задолженности на лицевом счете Абонента. Временем погашения задолженности считается время поступления денег в распоряжение Оператора;

6. предъявлять по требованию Абонентов информацию, связанную с оказанием Услуг;

7. сообщать, в случае утери, авторизационные данные или код идентификации для доступа к личному кабинету по письменному обращению Абонента. В заявлении Абонент должен указать лицевой счет и способ передачи информации, посредством которого утерянные данные должны быть сообщены Абоненту (почта, электронная почта, факс и т.д.);

8. по заявлению Абонента предоставить ему на условиях аренды оборудование, принадлежащее Оператору на правах собственности и свободное от всех обязательств перед третьими лицами, в исправном состоянии и готовым к эксплуатации по акту приема-передачи оборудования;

9. при замене абонентских номеров, в связи с вводом в эксплуатацию новых автоматических телефонных станций и реконструкцией местных телефонных сетей, за 30 календарных дней до даты переключения уведомить Абонента о предстоящем переключении. При массовых изменениях абонентских номеров оповестить Абонентов через средства массовой информации за 30 календарных дней до даты переключения. Замену абонентских номеров по инициативе Оператора производить бесплатно.

10. На сайте Оператора размещается следующая информация:

1) способы подачи заявления на получение Услуг и сервисов (по телефону КЦ, через корпоративный портал, по факсу, электронной почте и т.п.);

2) перечень документов, необходимых для заключения Договора;

3) зоны с наличием технической возможности оказания Услуг, сроки определения технической возможности и установки Услуг;

4) формы заявлений.

11. В целях исключения различных недоразумений («ложные» заказы Услуг, претензии по поводу разглашения третьим лицам служебной информации об Абоненте – телефонных номерах, адресах электронной почты, расшифровках телефонных разговоров, биллинговых сведениях, сведениях о предоставляемых ему услугах и т.д.) Услуги оказываются:

1) в ПСС – при предъявлении документа, удостоверяющего личность Абонента, и/или при предъявлении заявителем документа, подтверждающего соответствующее его право (заявителя) представлять интересы Абонента, в т.ч. подавать от его имени заявления и подписывать договоры, соглашения и т.д.;

2) при обращении Абонента в КЦ – при идентификации кодового слова (пароля) либо личных данных;

3) через информационные киоски, личный кабинет, корпоративный портал – при входе в систему по зарегистрированному Абонентом паролю.

12. Оператор вправе изменять действующие тарифы, публикуя уведомления о таких изменениях на сайте <http://megatel.kz> не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до вступления изменений в силу.

13. Оператор вправе информировать Абонента о результатах рассмотрения его заявок, наличии задолженности и т.д. посредством sms-сообщений на контактный номер сотового телефона, указанный в заявлении.

14. Оператор не вправе в одностороннем порядке переводить абонента с выбранного им тарифного плана на другой тарифный план, за исключением случаев упразднения (полной отмены) действующего тарифного плана, при котором необходимо предварительное уведомление Абонентов не менее чем за 30 календарных дней до даты упразднения, в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан. В случае, если в вышеуказанный срок Абонент не перейдет на другой тарифный план, Оператор вправе продолжить обслуживание Абонента на условиях иного действующего тарифного плана.

15.Тарифные планы, срок действия, объем включенных в них Услуг, а также условия иных Услуг Оператора определяются Оператором и могут быть изменены Оператором в одностороннем порядке в соответствии с законодательством РК. Условия предоставления услуг третьих лиц определяются поставщиками таких услуг и могут быть изменены в порядке, установленном соответствующими поставщиками.

## **5. Общие обязанности Абонента:**

5.1. обеспечить тайну аутентификационных данных и кода идентификации/регистрации и принять надлежащие меры по настройке сетевых ресурсов, в т.ч. регулярное (не реже 1 раза в месяц) изменение пароля для доступа в Интернет и пароля для доступа в личный кабинет, что создаст препятствия для несанкционированного использования указанных данных третьими лицами. При обнаружении фактов несанкционированного использования данных оперативно сообщать об этом по контактному телефону Оператора, указанным на сайте <http://megatel.kz>.

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

5.3. регулярно проверять наличие уведомлений на сайте Оператора <http://megatel.kz> о введении новых условий Договора, об изменении тарифов, авариях на сети и сроках их устранения;

5.4. обеспечивать доступ представителям Оператора в помещения и на территории, где расположены терминалы, оборудование и средства связи, обеспечивающие предоставление Услуг Оператора, для их осмотра, ремонта и технического обслуживания;

5.5. в случае отказа от Услуг в письменной форме уведомить об этом Оператора, оплатив ему фактически понесенные расходы и начисления за Услуги на лицевом счете до даты расторжения Договора;

5.6. не использовать Услуги для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели;

5.7. не осуществлять действий с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора, или иных действий, которые могут повлечь за собой сбой в их работе;

5.8. без разрешения Оператора или его полномочного 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;

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

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

нарушение нормального функционирования элементов сети Оператора (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;

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

5.11. при утрате оборудования Оператора, переданного Абоненту, оплатить Оператору полную стоимость, указанную в акте приема-передачи оборудования, а при повреждении оборудования возместить Оператору суммы, затраченные на ремонт оборудования;

5.12. в случае просрочки платы за оказанные Услуги Абонент выплачивает неустойку в размере 0,5 % от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки;

5.13. в случае выявления использования, предоставленного Оператором оборудования и линии связи в целях противоречащим п. 3.3. Договора без письменного согласия Оператора, Абонент выплачивает штраф в размере 50 МРП, за каждый выявленный случай.

## **6. Оператор не несет ответственности:**

6.1. за скорость и качество передачи данных, если подключенное к местным линиям телекоммуникаций клиентское оборудование не внесено в список рекомендованного к применению оборудования;

6.2. за убытки, понесенные Абонентом в результате пользования Услугами;

6.3. за перерывы в предоставлении Услуг в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Оператору;

6.4. за недоступность отдельных узлов или ресурсов всемирной сети Интернет, администрируемых третьими сторонами. 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;

6.5. за прекращение оказания Услуги в случае отключения Абонента от телефонной сети за неуплату задолженности;

6.6. по спорам, возникшим между Абонентом и третьими лицами в результате использования аутентификационных/авторизационных данных и кода идентификации/регистрации Абонента третьими лицами для работы в сети передачи данных, получения Услуги, и не разрешает их, если таковые возникнут между Абонентом и третьими лицами;

6.7. за полные или частичные перерывы в оказании Услуг, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведением других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития технических средств Оператора, при условии предварительного извещения Абонента о проведении таких работ не менее чем за сутки до даты их проведения;

6.8. за перерывы в оказании услуг связи в случае сбоев подачи электроэнергии, не зависящих от Оператора;

6.9. за возможные нежелательные для Абонента последствия, возникшие вследствие неверного следования Абонентом инструкциям Оператора, полученным им посредством телефонной консультации Оператора;

6.10. за неудовлетворительное качество Услуг, нарушение сроков оказания Услуг или перебои в оказании Услуг вследствие использования Абонентом неисправного и/или не соответствующего требованиям Оператора абонентского оборудования;

6.11. за качество услуг, оказываемых другими операторами связи;

6.12. за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом при пользовании Услугами;

6.13. 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 передачи данных, обслуживаемых базовой станцией в момент соединения.

## **7. Абонент несет ответственность за:**

7.1. выполнение обязательств в соответствии с Договором и законодательством Республики Казахстан;

7.2. использование аутентификационных данных и кода идентификации/регистрации Абонента третьими лицами;

7.3. своевременную оплату оказанных Услуг.

## **8. Порядок приема заявлений от Абонентов Оператора**

1. Заявления на оказание Услуг/заключение Договора принимаются:

1) в ПСС Оператора;

2) КЦ Оператора (по телефону);

3) посредством сайта Оператора [www.megatel.kz](http://www.megatel.kz);

4) посредством прочих интерактивных каналов (инфокиоски и т.п.).

8.2. Перечень документов для заключения Договора, предоставляемых Абонентом при первичном обращении:

для ФЛ и ИП:

документ, подтверждающий регистрацию Абонента по указанному адресу, или документ о приобретении жилого помещения в частную собственность, наём или поднаём;

документ, удостоверяющий личность Абонента;

документ о регистрации индивидуального предпринимателя (для ИП);

Документ о приобретении жилого/нежилого помещения в собственность, наем или поднаем может не предоставляться Абонентом в случае внесения депозита (предоплаты) для обслуживания по авансовой системе.

8.3. Заявление на получение Услуг при повторном обращении Абонента принимается без заключения дополнительных договоров и соглашений (кроме услуг, пакетов услуг, предоставляемых Оператором совместно с другими лицами, в таких случаях с Абонентом заключается отдельный договор), если:

1) Абонент-ФЛ назвал номер лицевого счета имеющегося телефона/номер документа, удостоверяющего личность/кодовое слово (пароль), определенное им при заключении Договора;

2) Абонент-ИП назвал номер лицевого счета/кодовое слово (пароль), определенное им при заключении Договора;

8.4. При обращении Абонента в ПСС для подписки на Услуги работник Оператора:

1) проверяет наличие документов, указанных в п.8.2. настоящего Договора, подписывает с Абонентом бланк заказа на Услуги;

2) сообщает о сроках оказания Услуг:

если адрес установки/оказания Услуги входит в зону, имеющую 100% техническую возможность получения Услуг, то оказание Услуг возможно в день подачи заявления без предварительной оплаты стоимости подключения к сети (плата за подключение к сети по договоренности с Абонентом может включаться в общий счет за оказанные Услуги, кроме случаев, когда Абонент выбирает авансовую (депозитную) форму оплаты);

если адрес установки /оказания Услуги не входит в зону, имеющую 100% техническую возможность получения Услуг, то после определения технической возможности Абонент будет уведомлен о наличии или отсутствии возможности для установки Услуг, способах выполнения сверхпостроечных работ в установленные сроки;

3) сообщает о каналах приема оплаты, получения информации справочного характера, формах доставки счетов.

8.5. При обращении по интерактивным каналам или по телефону для подписки на Услуги работник Оператора уведомляет Абонента о том, что:

1) о результатах рассмотрения заявления на подключение Услуги будет сообщено по контактными телефонными номерами, либо на почтовый ящик, либо SMS;

2) заявление, подтвержденное личной подписью (печатью) на бланке заказа, копии документов, указанных в п.8.2. настоящего Договора, можно прислать почтой, факс-сообщением либо подписать при установке/установке Услуги;

3) сумму платы за подключение к сети по договоренности с Абонентом можно включить в общий счет за оказанные Услуги, кроме случаев, когда Абонент выбирает авансовый (депозитный) способ оплаты;

4) в течение одного рабочего дня после получения заказа регистрирует его с указанием данных заявителя, содержания обращения, даты приема и способа получения заказа. Совпадение данных, сообщенных Абонентом, и данных, имеющихся у Оператора при опросе Абонента по контактному телефону, будет являться подтверждением заказа.

8.6. При получении положительного заключения о наличии технической возможности для подключения Услуг Оператор сообщает Абоненту об этом по контактными данным (телефон, e-mail). В случае отсутствия подтверждения со стороны Абонента либо невозможности дозвона в течение 3-х рабочих дней с момента получения технической возможности Абоненту категорий «Юридические лица» и «Индивидуальные предприниматели» направляется приглашение для заключения Договора (приложение 2 к Договору). Линейные данные бронируются сроком на 15 (пятнадцать) календарных дней с момента определения технической возможности.

8.7. При получении заключения об отсутствии технической возможности для оказания услуг Оператор сообщает об этом Абоненту по контактными данным (телефон, e-mail). В случае недозвона в течение 3-х рабочих дней Оператор направляет Абоненту уведомление об отсутствии технической возможности (приложение 3 к Договору) либо предложение о самостоятельном выполнении сверхпостроечных работ (при необходимости). Кроме того, Абонент информируется о том, что его заявление зарегистрировано, принято на учет и при появлении технической возможности Услуга (-и) будет (будут) установлена (-ы) в порядке очередности. Уведомление направляется любым доступным способом Оператора (письменно по почте или SMS-рассылка).

8.8. При необходимости переноса Услуг, числящихся на лицевом счете, по причине изменения адреса Абонента в зоне действия Оператора устанавливается следующий порядок взаимодействия с Абонентом:



1) в случае переезда Абонента последний должен обратиться в ПСС по месту заключения Договора с соответствующим заявлением;

2) при отсутствии заявления Абонента о необходимости переноса всех Услуг, числящихся на его лицевом счете, по новому адресу он вправе получить справку (приложение 4 к Договору) о том, являясь Абонентом Оператора, имеет право на получение Услуг по другому адресу (далее – Справка). Справка должна быть заверена подписью руководителя Оператора;

3) Справка выдается Абоненту при условии отсутствия задолженности за Услуги до момента расторжения Договора без взимания дополнительной платы. После выдачи Справки телефон подлежит незамедлительному отключению, а Услуги, числящиеся на этом телефоне, – снятию;

4) Справка действительна на протяжении одного года с момента ее получения Абонентом. Это означает, что Абонент имеет право в течение одного года обратиться к Оператору, с заявлением на получение Услуг, указанных в Справке;

5) в случае подачи заявления на получение услуг по новому адресу Абонент должен предъявить, кроме установленных Договором документов, оригинал Справки;

6) в период действия Справки с Абонента не взимаются дополнительная плата (за бронирование номера, порта) и плата за подключение к сети, а применяется тариф, составляющий плату за переоформление Услуг.

8.9. В случае несогласия с внесенными в Договор изменениями Абонент вправе отказаться от Услуг:

1) прием заявлений на отказ от Услуг и сервисов производится в ПСС (приложение 5 к Договору);

2) отказ от Услуг регистрируется Оператором на основании письменного заявления Абонента;

3) в случае наличия у Абонента оборудования Оператора, переданного Абоненту по акту приема-передачи оборудования, заявление на отказ от Услуг регистрируется датой возврата Абонентом оборудования, указанной в акте возврата оборудования;

4) предоставление Услуги прекращается с даты, указанной Абонентом;

5) при отсутствии в заявлении четко указанной даты – не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня подачи Абонентом заявления об отказе от Услуг.

## **9. Тарифы, взаиморасчеты Абонентов с Оператором**

1. Ежемесячные начисления за оказанные услуги производятся по тарифам, утвержденным Оператором в соответствии с законодательством Республики Казахстан, биллинговыми системами Оператора.

2. Плата за оказанные услуги начисляются по факту подключения Услуг в соответствии с действующими тарифами Оператора и включаются в общий счет за услуги телекоммуникаций.

3. Оплата производится Абонентом ежемесячно за фактически оказанные Услуги в срок до 25 числа месяца, следующего за расчетным, если иное не предусмотрено отдельным соглашением Сторон.

4. При подключении Услуг в помещении, не принадлежащем Абоненту на правах собственности, или в собственном помещении, находящемся в залоге, Абоненту Услуги оказываются на условиях внесения авансового платежа. При этом:

1) Абонент обязуется обеспечить на 01 число каждого 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) Оператор ежемесячно оказывает Услуги в объеме, соответствующем сумме внесенной предоплаты;

3) при использовании суммы авансового платежа (остаток на лицевом счете становится равным размеру одной фиксированной платы) Абонент доступным способом уведомляется (по телефону, SMS-сообщение, личный кабинет и т.п.) о необходимости пополнения счета;

4) в случае непоступления денежных средств в течение 24 часов оказание Услуг приостанавливается. Возобновление доступа к Услугам производится после поступления предоплаты на лицевой счет Абонента либо после предъявления Абонентом документа о внесении предоплаты;

5) Абонент имеет право по своему усмотрению пополнять сумму предоплаты;

6) при расторжении Договора по инициативе Абонента предоплаченная сумма (в случае ее наличия) возвращается по письменному заявлению Абонента в течение 10 рабочих дней со дня расторжения Договора.

5. В случае просрочки Абонентом оплаты Услуг согласно выставленному счету Оператор вправе приостановить доступ Абонента к Услугам. При этом возобновление доступа к Услугам производится после погашения задолженности в полном объеме или при устранении нарушений условий Договора.

6. Оператор, после приостановления доступа Абонента к Услугам за задолженность, направляет Абоненту уведомление о предстоящем расторжении Договора и в случае, если Абонент не погасил задолженность или не устранил нарушения по истечении 30 календарных дней, расторгает Договор в одностороннем порядке. Взыскание средств осуществляется в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

7. Расторжение Договора, отказ от Услуг не освобождает Абонента от оплаты суммы задолженности.

8. Абонент может осуществлять смену тарифных планов по услугам ШПД один раз в одном календарном месяце. Изменение тарифного плана осуществляется с 01 числа месяца, следующего за месяцем подачи заявки на смену тарифного плана.

9. Особенности предоставления услуг ШПД по тарифным планам:

1) тарифный план – это предоставление широкополосного доступа в Интернет по месту проживания/дислокации Абонента на авансовой основе оплаты оказанных услуг;

2) для подключения к Услуге по тарифному плану Абоненту необходимо оплатить единовременный платеж за подключение к порту (при необходимости – единовременный платеж за проведение работ на стороне Абонента) и внести авансовый платеж в размере одной фиксированной абонентской платы (в соответствии с выбранным тарифом) на лицевой счет;

3) плата за пользование Услужой производится Абонентом ежемесячно в срок до 25 числа текущего месяца;

4) при непоступлении авансовой платы до 01 числа каждого месяца (остаток на лицевом счете – менее размера одной абонентской платы) предоставление Услуги приостанавливается. При неоплате в течение второго месяца Договор автоматически расторгается, Услуга снимается;

5) Абонент имеет право возобновить предоставление Услуги, оплатив абонентскую плату в течение двух месяцев после приостановления Услуги, без оплаты единовременных платежей за подключение.

## 10. Перечень и описание услуг. Порядок их оказания

### 10.1. Общие услуги связи:

1) порядок и срок установки телефона после заключения Договора определяются в соответствии с актами Оператора:

№ п/п	Наименование Услуг	Сроки рассмотрения технической возможности подключения телефона	Сроки подключения Услуг
1	в городах и районных центрах	3 (три) рабочих дня	3 (три) рабочих дня

2) заявление на переоформление телефона обрабатывается в день подачи заявления (при отсутствии спорных моментов). При необходимости получения дополнительной информации, консультации юридического подразделения, решения руководства срок рассмотрения не должен превышать 7-и рабочих дней;

3) при отсутствии технической возможности для переустановки телефона (-ов) по новому адресу с использованием ранее выделенного абонентского номера (-ов) Абоненту предлагается установка телефона (-ов) с новым (-и) номером (-ами) с соответствующим оформлением Договора;

5) при отсутствии технической возможности установки телефона (-ов) по новому адресу заявление Абонента принимается на учет и установка телефона (-ов) производится в порядке очередности. В этом случае срок действия Справки ограничивается сроком установки телефона;

6) если Абонент обратился за Справкой по истечении месячного срока с момента своего выбытия, а новый владелец помещения еще не произвел переоформления Договора, то Справка выдается Абоненту при письменном согласии нового владельца помещения. После выдачи Справки помещение уже не считается телефонизированным, и новый владелец будет обязан оплатить подключение к сети в полном объеме;

7) переоформление Договора на имя нового собственника помещения без наличия письменного согласия прежнего владельца-Абонента производится по истечении месячного срока с момента регистрации документа, подтверждающего переход к заявителю права собственности на телефонизированное помещение. Если прежний владелец обращается за Справкой по истечении месячного срока с момента перерегистрации помещения на нового собственника и после переоформления Договора на нового собственника, Справка прежнему владельцу помещения не выдается;

8) с момента получения абонентом Справки помещение, в котором был установлен телефон, считается не телефонизированным;

9) Абонент-физическое лицо вправе выбрать абонентскую или повременную систему оплаты Услуг в населенных пунктах с действующей системой повременного учета местных телефонных соединений при наличии технической возможности осуществления Оператором повременного учета местных телефонных соединений;

10) по письменному заявлению Абонента без расторжения Договора приостанавливается оказание услуг Абоненту на срок до 3-х календарных месяцев. В случае приостановления оказания услуг связи по заявлению абонента или приостановления услуг, вызванного несвоевременной оплатой абонентом абонентской платы, оператор связи производит перерасчет абонентской платы, взимая не более тридцати процентов размера абонентской платы за период приостановления.

11) подключение серийных номеров осуществляется с ограничением исходящей связи. В одной серии может быть не более пятнадцати абонентских линий;

12) суммарная (исходящая и входящая) интенсивность нагрузки, создаваемая в час наибольшей нагрузки по каждой абонентской линии серийного подключения, не должна превышать 0,15 Эрл. В случае превышения нагрузки Абонент обязуется увеличить количество абонентских линий;

13) оказание услуг телекоммуникаций по беспроводной технологии осуществляется до момента появления технической возможности оказания услуг по наземным каналам связи.

### **10.2. Услуги доступа к сети Интернет по технологии ADSL:**

1) широкополосный доступ к сети Интернет по технологии ADSL – технология одновременной передачи голоса и данных по обычным «медным» телефонным каналам. Для подключения может использоваться уже существующая телефонная линия. У абонента устанавливается сплиттер (частотный разделитель), к которому подключаются телефон и ADSL-модем. Абонент может пользоваться телефоном, факсом и одновременно работать в сети Интернет;

2) Оператор гарантирует качество и пропускную способность Услуги только по локальному соединению к сети.

3) после подписки на услугу Абонент получает первичные аутентификационные данные для первой авторизации и регистрации Абонента. Выдача Абоненту первичных аутентификационных данных производится работником Оператора при установке клиентского оборудования и при обращении Абонента в ПСС Оператора;

4) в случае необходимости выполнения дополнительных работ в процессе подключения Абонента к услуге (разблокирование спаренного телефона, снятие терминала с АБУ или РСМ, изменение номера телефона Абонента и т.п.) Оператор сообщает Абоненту (по номерам контактных телефонов, указанных в заявлении Абонента на оказание услуги) о возникших сложностях и планируемой дате подключения услуги;

5) в случае несогласия Абонента с проведением дополнительных работ либо с изменением номера телефона заявление Абонента на услугу отклоняется. Выданный уникальный код Абонента удаляется из системы Оператора;

6) после регистрации Абонента в системе Абонент самостоятельно определяет аутентификационные данные для осуществления постоянного доступа к услуге;

7) Оператор вправе до устранения проблемы Абонентом приостановить оказание услуги, если клиентское оборудование Абонента создает ошибки и проблемы в работе сети;

8) фактом подключения Абонента к услуге является день первой успешной регистрации и авторизации в системе;

9) Оператор после оформления Абонентом заявления на подключение услуги обязан обеспечить широкополосный доступ к сети Интернет либо в течение 6-и рабочих дней после оформления Абонентом заявления на предоставление услуги дать Абоненту соответствующий отказ с указанием причин отказа;

10) Абонент обязан:

подключиться к услуге путем прохождения авторизации не позднее, чем через 5 (пять) рабочих дней после получения извещения Оператора о завершении работ по обеспечению подключения Абонента к услуге с использованием телефонной линии Абонента;

сообщить Оператору о невозможности самостоятельного подключения к услуге в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения извещения Оператора о завершении работ по обеспечению подключения Абонента к услуге;

11) Оператор вправе в случае модернизации сети передачи данных, изменений в технологии предоставления услуги переключить Абонента с услуги на услуги доступа к сети Интернет по оптоволоконной линии связи, уведомив абонента не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до такого переключения. Согласие Абонента на переключение с услуги на услуги доступа к сети Интернет по оптоволоконной линии связи оформляется заявлением Абонента. При этом изменения параметров Услуги в сторону ухудшения не допускается.

### **10.3.Услуга доступа в Интернет по технологии ЕТТН:**

1) технология ЕТТН – это технология широкополосного доступа в Интернет, в котором от узла связи до помещения (дома, квартиры, офиса) Абонента доходит оптическая линия связи, используется оптико-волоконная сеть;

2) Оператор гарантирует качество и пропускную способность Услуги только по локальному соединению к сети. Для увеличения зоны покрытия и пропускной способности беспроводного сигнала допускается приобретение Абонентом дополнительного оборудования;

3) начисление платы за подключение и оказание услуги производится по истечении 1 (одного) рабочего дня со дня извещения Абонента Оператором о завершении работ по обеспечению подключения Абонента к услуге или по факту подключения и оказания услуги. Фактом подключения Абонента к услуге является первая успешная регистрация и авторизация в системе;

4) в случае самостоятельной инсталляции Услуги Абонентом Оператор обязан:

сообщить Абоненту о завершении работ по обеспечению подключения Абонента к услуге;

в случае невозможности самостоятельного подключения к услуге в течение 1-го рабочего дня после извещения Оператора о завершении работ по обеспечению подключения Абонента к Услуге принять меры по настройке Услуги по адресу установки и продемонстрировать работоспособность Услуги;

5) Абонент обязан:

подключиться к услуге путем прохождения авторизации посредством использования Услуги не позднее, чем через 1 (один) рабочий день после извещения Оператора о завершении работ по обеспечению подключения Абонента к услуге;

сообщить Оператору о невозможности самостоятельного подключения к услуге в течение 1-го рабочего дня после извещения Оператора о завершении работ по обеспечению подключения Абонента к Услуге;

6) Оператор не несет ответственности за:

возможные нежелательные для Абонента последствия, возникшие вследствие взлома (несанкционированного доступа) клиентского оборудования по открытому на клиентском оборудовании Telnet/WEB-интерфейсу;

прекращение оказания Услуги в случае отключения Абонента от телефонной сети за неуплату задолженности.

**10.4.Сроки рассмотрения технической возможности подключения услуг широкополосного доступа в Интернет:**

№ п/п	Наименование услуг	Сроки рассмотрения технической возможности подключения услуг	Сроки подключения услуг
1	ADSL	4 (четыре) рабочих дней	3 (три) рабочих дня
2	ЕТТН	1 (один) рабочий день	1 (один) рабочий день

#### **10.5. Услуги доступа к сети Интернет на базе технологий беспроводного доступа:**

1) предоставляются Абонентам, проживающим в зоне безотказного действия сети. В зависимости от вида выбранной услуги подключение производится в срок до 10-и рабочих дней;

2) Оператор проводит регистрацию и подключение Абонента к услуге Оператора после заключения Договора (при первичном обращении), в случае подключения второй и последующих услуг – на основании заявления и проверки адреса абонента по географическому расположению в зоне безотказных установок на подключение услуги. В случае, если Оператор выступает агентом при предоставлении услуги, то с Абонентом заключается отдельный договор;

3) если Абонент заказывает дополнительные услуги, не отраженные в Договоре (настройка клиентского оборудования, консультации и др.), сторонами подписываются соответствующий акт выполненных работ и необходимые приложения, оговаривающие эти услуги, условия и стоимость их предоставления. Стоимость услуг будет выставлена в текущем счете за услуги телекоммуникаций;

4) пользование услугой осуществляется при помощи оборудования, приобретаемого у Оператора или полученного от Оператора во временное пользование (аренду), а также посредством оборудования, имеющего Акт тестирования, подтверждающего возможность применения оборудования на сетях Оператора;

5) при предоставлении беспроводного доступа к сети Интернет скорость и качество не гарантированы и зависят от района расположения базовой станции, качества принимаемого сигнала, т.е. удаленности от базовой станции, часа наибольшей нагрузки, количества абонентов передачи данных, обслуживаемых базовой станцией в момент соединения;

6) в случае невозврата оборудования, переданного Оператором Абоненту, его стоимость будет выставлена на лицевой счет Абонента.

## **11. Срок действия Договора**

1. Договор вступает в силу с момента подключения к Услуге на неопределенный срок.
2. Договор может быть расторгнут по инициативе Абонента, выраженной в письменной форме, при условии оплаты Оператору задолженности за оказанные Услуги до момента расторжения Договора и возврата оборудования Оператора переданного Абоненту.

## **12. Прочие условия**

12.1. Отношения Сторон, вытекающие из настоящего Договора и не урегулированные им, регулируются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

12.2. Договор составляется в двух экземплярах, хранящихся у Сторон и имеющих одинаковую юридическую силу.

12.3. Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи и факсимиле подписи (воспроизведение механическим способом с использованием клише) лица, заключающего Договор от имени Абонента, на данном Договоре и дополнительных соглашениях, приложениях к нему.

13.

### Реквизиты Сторон

**Оператор:**

ТОО «АстанаМегаТел»  
100012, г. Караганда, пр. Б.Жырау, 24, офис 304

БИН 060740004563,  
ИИК KZ906017191000003502,  
АО «Народный Банк Казахстана»  
БИК HSBKZZKX  
тел: 8(7212)996-000, 8 (7212)996003

**Абонент:**

\_\_\_\_\_  
БИН/ИИН \_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_

в \_\_\_\_\_

р/счет \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
МП \_\_\_\_\_

Передирей М. И.

\_\_\_\_\_  
МП \_\_\_\_\_

Приложение 1  
к Типовому договору  
от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ года № \_\_\_

**Бланк заказа**

**Абонент**

**Информация о абоненте**

Лицевой счет

№ договора

**Юридический адрес абонента**

Город

Улица

Дом

Офис

1 Услуги фиксированной телефонии				
Фиксированные ежемесячные платежи за телефонию				
№	Описание	Адрес точки подключения	Кол-во	Цена, тенге с НДС
1.1.	Подключение стационарного телефона (аналоговый)			
1.2.	Подключение телефона по протоколу VOIP			
1.3.	Переадресация			
1.4.				
1.5.				
2. Подключение дополнительных видов обслуживания по телефонии				
2.1.	Автоматическое определение номера вызывающего абонента (Clir)			
2.2.	Автоматический запрет определения номера вызывающего абонента (Clir)			
2.3.	Пропуск телефонного трафика на междугородные направления (по РК) и сотовые казахстанских операторов			Согласно действующего прейскуранта на сайте ТОО "АстанаМегаТел"
2.4.	Пропуск телефонного трафика на международные фиксированные и сотовые направления (по Российской Федерации)			Согласно действующего прейскуранта на сайте ТОО "АстанаМегаТел"
2.5.	Пропуск телефонного трафика на международные фиксированные и сотовые направления (весь остальной мир)			Согласно действующего прейскуранта на сайте ТОО "АстанаМегаТел"



2.6.	Ограничение доступа к междугородной /международной телефонной связи и другим услугам, предоставляемым через код доступа "8"				
<b>Отметка о согласии</b>					
<b>3</b>	<b>Абонентская плата за работу в сети Интернет</b>				
	<b>Описание</b>	<b>Адрес точки подключения</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Стоимость, тенге с НДС</b>	
3.1.	на скорости 100 Мбит.с	Наименование ТП _____			
	Вызов специалиста _____		Самостоятельная настройка ____ (да/нет)		
<b>4</b>	<b>Фиксированные ежемесячные платежи на аренду IP-адресов:</b>				
	<b>Описание</b>	<b>Адрес точки подключения</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Стоимость, тенге с НДС</b>	
4.1.	Абонентская плата за блок из () IP адресов	_____			
<b>№</b>	<b>Наименование услуги</b>			<b>Отметка о согласии</b>	<b>Е-mail Абонента</b>
5.	Я хочу получать сообщения о новых продуктах, функциональных возможностях и спецпредложениях на указанный электронный адрес				
6.	Получение информации о состоявшихся телефонных соединениях вместе со счетом на оплату по электронному адресу				
<b>№</b>	<b>Наименование услуги</b>			<b>Отметка о согласии</b>	<b>Номер мобильного телефона</b>
7.	"SMS-информирование"				
	Контактное лицо со стороны Абонента				
	Все контактные телефоны Абонента				

домашний                  рабочий                  мобильный

С договором ознакомлен и полностью согласен \_\_\_\_\_

Настоящий бланк вступает в силу с \_\_\_\_\_

ТОО "АстанаМегаТел"

\_\_\_\_\_  
 " " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 М.П.

Абонент

\_\_\_\_\_  
 " " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 М.П.

Приложение 2  
к Типовому договору  
от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ года № \_\_\_

**Для физических лиц и индивидуальных предпринимателей**

Руководителю \_\_\_\_\_  
(полное наименование ЮЛ)

Настоящим ТОО «АстанаМегаТел» информирует о наличии технической возможности в оказании услуг \_\_\_\_\_.

Для заключения договора на оказание услуг телекоммуникаций (далее – Договор) Вы или Ваш представитель (указать наименование) можете обратиться по адресу: \_\_\_\_\_.

Заключение Договора производится на основании:

1) документа о приобретении помещения в собственность, наем (аренду) или поднаем (субаренду).

В случае, если Договор будет подписывать Ваш представитель, просим представить Нотариальную Доверенность, на основании которой лицу, подписывающему Договор, предоставлено такое право.

Сумма платы за подключение к сети составляет \_\_\_\_\_ тенге.

Мы будем рады видеть \_\_\_\_\_  
(полное наименование ЮЛ)

в качестве нашего абонента.

ТОО «АстанаМегаТел»

**Примечание.** При необходимости проведения сверхпостроечных работ в текст приглашения включается сообщение о том, что для установки телефона требуется выполнение сверхпостроечных работ и что такие работы могут быть проведены.

Кроме того, сообщается номер телефона и адрес, по которым абонент может обратиться за получением подробной информации.

Приложение 3  
к Типовому договору  
от " \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ года № \_\_\_

**Уведомление об отсутствии технической возможности  
оказания услуг**

Уважаемый (-ая) господин (госпожа) \_\_\_\_\_,

Руководителю \_\_\_\_\_  
(полное наименование ЮЛ)

ТОО «АстанаМегаТел» с сожалением уведомляет Вас об отсутствии на данный момент технической возможности оказания услуг \_\_\_\_\_.

Вместе с тем сообщаем, что Ваше заявление зарегистрировано и поставлено на учет. При появлении технической возможности Вы будете проинформированы дополнительно.

ТОО «АстанаМегаТел»

Приложение 4  
к Типовому договору  
от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ года № \_\_\_

### СПРАВКА

Дана абоненту ТОО «АстанаМегаТел» \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. абонента ФЛ, ИП/наименование ЮЛ)

в том, что абонент передал в распоряжение ТОО «АстанаМегаТел» телефонный (-ые) № \_\_\_\_\_ и услуги, числящиеся по лицевому счету № \_\_\_\_\_, установленный (-ые) по адресу: \_\_\_\_\_.

С момента выдачи настоящей справки ТОО «АстанаМегаТел» договор на оказание услуг телекоммуникаций от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, заключенный между абонентом и ТОО «АстанаМегаТел», считается расторгнутым.

Срок действия справки устанавливается в один год с момента ее выдачи.

Настоящая справка дает абоненту право на оказание ему следующих услуг, числящихся на его лицевом счете № \_\_\_\_\_, при наличии технической возможности, в другом помещении.

Дата выдачи: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Подпись: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

МП

Приложение 5  
к Типовому договору  
от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ года № \_\_\_

**БЛАНК ЗАЯВЛЕНИЯ  
на отказ от услуг**

Абонент \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О./наименование ЮЛ)

Номер лицевого счета \_\_\_\_\_

Прошу прекратить оказание услуг (-и), подключенных (-ой) на номере \_\_\_\_\_.

**Я ознакомлен (-а) и согласен (-а) с тем, что доступ к вышеперечисленным услугам будет  
прекращен с « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года**

**ОПЕРАТОР**

**АБОНЕНТ**

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Наименование/

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

М.П.

Линия отрыва

**ЗАЯВЛЕНИЕ на отказ от услуги**

**Оператор**

**Абонент**

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Наименование \_\_\_\_\_ /

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_



Приложение 6  
к Типовому договору  
от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ года № \_\_\_

**Акт приема-передачи оборудования  
к публичному договору оказания услуг телекоммуникаций**

ТОО «АстанаМегаТел», в дальнейшем «Оператор», передает, а \_\_\_\_\_, в дальнейшем «Абонент», принимает во временное возмездное владение и пользование следующее оборудование:

№	Наименование оборудования	Серийный номер	Арендная плата, тг. с учетом НДС
1			

Абонент обязуется:

1. Обеспечить электропитание оборудования с помощью источника гарантированного питания с синусоидальным напряжением на выходе и временем аварийного питания не менее 15 мин.
2. Обеспечить техническую эксплуатацию в соответствии с требованиями Оператора.
3. Оборудование передается на срок действия публичного договора, заключенного между Оператором и Абонентом.
4. Абонент не вправе передавать оборудование в субаренду.

Оборудование сдал:  
ТОО «АстанаМегаТел»

\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Оборудование принял:

\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.