

(Шарттың үлгі нысаны)

**Жеке тұлғалар үшін  
телекоммуникация қызметтерін көрсетуге арналған  
ЖАРИЯ ШАРТ**

Осы Жеке тұлғалар үшін телекоммуникация қызметтерін көрсетуге арналған жария шарт (бұдан әрі – Шарт) Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Байланыс және ақпараттандыру комитеті берген 2014 жылғы 9 қазандағы №14014826 лицензияның (бұдан әрі – Лицензия) негізінде әрекет ететін, бұдан әрі «Оператор» деп аталатын «Қазақтелеком» акционерлік қоғамының осы Шарттың талаптарына қосылған бұдан әрі «Абонент» деп аталатын тұлғаға телекоммуникация қызметтерін көрсетудегі жалпы талаптарын анықтайды. Абонент пен оператор Шарт бойынша бірге «Тараптар» деп аталады.

**1. Шарттың мәні, оны абоненттерге тарату талаптары**

1. Шарттың талаптарына сәйкес оператор абонентке телекоммуникация қызметтерін (бұдан әрі – Қызметтер) көрсетеді, ал абонент көрсетілген қызметтерге уақытында және толық көлемде төлем жасауды міндетіне алады.

2. Шарт Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасына сәйкес қосылу Шарты болып табылады. Шарттың талаптарын оператор Қазақстан Республикасының заңнамасына және Лицензияға сәйкес өз бетінше белгілейді және абонент оларды Шартқа тұтастай қосылу жолымен ғана қабылдайды. Абонент Шарттың талаптарымен келіспеген жағдайда, абонент оператор белгілеген нысанды, тәртіпті, талаптар мен шектеулерді ескере отырып, автоматты қызмет көрсету жүйесі (жеке кабинет, мобильді қосымша), электронды пошта арқылы операторға жазбаша өтініш беру жолымен Шартты бұзуға құқылы.

3. Қызметтер тізбесі абоненттің Шартқа қосылу туралы өтінішінде (Шартқа 1-қосымша) және/немесе Шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын, қызметті қосуға абоненттің қалауын білдіретін өзге де құжатта (бұдан әрі – Өтініш) көрсетіледі.

Бұл ретте абоненттің Өтініші ретінде анықталған (яғни оператор сәйкестендірген және абонент Өтініш бланкісінде көрсеткен мобильді нөмір) абоненттік ұялы байланыс нөміріне келген SMS хабарлама, SMS/USSD/PUSH хабарлама түрінде келген бір реттік дұрыс авторландыру кодын абонент оператор белгілеген нысанды, тәртіпті, талаптар мен шектеулерді ескере отырып операторға немесе оператордың өкіліне хабарлауы арқылы абоненттердің өтініштерін автоматты, жартылай автоматты және қолмен орындау режимінде қабылдау мен өңдеуге мүмкіндік беретін оператордың электронды

қызмет көрсету арналарымен оператордың ақпараттық-анықтамалық қызметі арқылы абонент жазбаша түрде беретін өтініші қабылданады.

Электронды қызмет көрсету арналарына [telecom.kz](http://telecom.kz) мобильді қосымшасы, жеке кабинет (абоненттер – жеке тұлғалардың оператордың өзіне-өзі қызмет көрсету жүйесінің мобильді қосымшасын пайдалану талаптары Шартқа 5-қосымшада сипатталған), қоғамдық қатынау пункттері мен оператордың өзіне-өзі қызмет көрсету терминалдары, ақпараттық дүңгіршектер, электронды пошта, әлеуметтік желілер мен мессенджерлер, робот-кеңесші берген жауаптар кіреді және онымен шектелмейді.

4. Жаңа абоненттің Өтінішке қол қоюы оның Шарттың талаптарымен сөзсіз келісетінін және оған тұтастай қосылатынын білдіреді.

5. Шарт барлық абонентке қолданылады және бұдан бұрын абонентпен жасалған телекоммуникация қызметтерін көрсету туралы шартты алмастырады. Шарт күшіне енген күннен бастап абонентке қызметтерді көрсету талаптары осы Шарттың талаптарына сәйкес анықталады. Бұл ретте қазіргі бар абоненттерден өтінішке қол қою/қайта қол қою талап етілмейді.

Абонент Шарттың талаптарымен келіспеген жағдайда (қазіргі бар абоненттер үшін) бұқаралық ақпарат құралдарында (бұдан әрі – БАҚ) немесе оператордың [www.telecom.kz](http://www.telecom.kz) интернет-ресурсында Шарт алғаш жарияланған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде Шарттың талаптарына қосылудан бас тартатыны туралы операторға жазбаша хабарлауға құқылы. Абоненттің Шарттың талаптарына қосылудан бас тартуы туралы өтінішінің операторға көрсетілген мерзімде түспеуі, абоненттің осы Шартта көрсетілген талаптарды орындау бойынша әрекеттерді жасауы (қызметтерді пайдалану, қызметтерге төлем жасау және т.с.с.) абоненттің Шарттың талаптарын сөзсіз қабылдағанын және оның Шартқа тұтастай қосылғанын білдіреді.

6. Шарт бойынша абонент қызметтерді таңдап алған тарифтік жоспарға және оператордың немесе үшінші тұлғалардың қызметтерді көрсету талаптарына сәйкес пайдаланады және көрсетілетін қызметтерге Шартта көзделген тәртіппен және талаптармен ақы төлейді. Қызметтердің толығырақ сипаттамасы, оларды көрсету тәртібі және жеке тұлғаларға арналған қызметтердің тарифтері оператордың [www.telecom.kz](http://www.telecom.kz) интернет-ресурсында орналастырылған. Тарифтік жоспарлар абонент пен оператор арасындағы Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады.

Сондай-ақ тарифтер туралы ақпарат мобильді қосымшада және оператордың электронды қызмет көрсету арналарына өтініш жасаған кезде беріледі. Аталған арналар вебсайтпен қатар, ақпаратты берудің деңгейлес арналары болып табылады.

Егер оператор Қызметтердің тарифтерін Шартта белгіленген тәртіппен өзгертіп, Абонент оларды қолданысқа енгізудің белгіленген мерзімі өткенге дейін өзгертілген тарифтермен келіспейтіні туралы операторға өтініш бермесе немесе қызметтерді пайдалануды, көрсетілген қызметтер және тағы басқалар үшін төлем жасауды жалғастырса, мұндай әрекеттер абоненттің осындай өзгерістермен келісетінін білдіреді. Абонент өзгерістермен келіспеген жағдайда, қызметтерді өзгерген тариф бойынша пайдаланудан бас тартып, Шартты бұзуға немесе техникалық мүмкіндік болған жағдайда өзгерістер енгізілген сәтте қолданыстағы тарифтерге сәйкес тарифтік жоспарды ауыстыруға құқылы.

## **2. Қызметтерді көрсетудің жалпы талаптары**

7. Оператор көрсететін қызметтерді абонент жеке, отбасылық, үй немесе кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес өзге де қажеттіліктер үшін ғана пайдаланады. Лотереялар, дауыс беру, конкурстар, викториналар, жарнама, сауалнама жүргізу, хабарламаларды жаппай тарату және т.б. үшін пайдалана алмайды.

8. Жаңа абоненттерді Шартқа қосу және/немесе басқа қызметтерді қосу мына талаптардың барлығы орындалған кезде мүмкін болады:

1) абоненттің Өтінішінде көрсеткен бастапқы деректерімен қызметтерді көрсетудің техникалық мүмкіндігі болғанда;

2) қызметтерге жазылу кезінде абонент көрсеткен бастапқы деректер дұрыс болғанда;

3) абонент жеке басын куәландыратын құжатты және/немесе «Жеке тұлғалар» мемлекеттік деректер базасынан алынған, жеке басын куәландыратын цифрлық нысандағы құжатты ұсынғанда;

4) Абонент Шартта белгіленген тәртіппен Өтініш бергенде.

9. Тарифтік жоспарды өзгерту және қосымша қызметтерді қосу мына талаптар толықтай орындалған жағдайда ғана мүмкін болады:

1) тарифтік жоспарды өзгерту және қосымша қызметтерді қосу кезінде қызметтерді көрсетуге техникалық мүмкіндік болғанда;

2) тарифтік жоспарды өзгерту және қосымша қызметтерді қосу кезінде абонент өтінішінде көрсеткен бастапқы деректер дұрыс болғанда;

3) абонент жеке басын куәландыратын құжатты және/немесе «Жеке тұлғалар» мемлекеттік деректер базасынан алынған, жеке басын куәландыратын цифрлық нысандағы құжатты ұсынғанда;

4) жеке кабинетте/мобильді қосымшада тиісті жолдағы бір реттік авторландыру кодын дұрыс енгізгеннен кейін абоненттің қызметтерді сатып алуға келісімі болған жағдайда, бұл абоненттің жазбаша нысандағы өтінішіне теңестіріледі;

25) абонент анықталған абоненттік ұялы нөміріне (яғни, оператор сәйкестендірген және абонент Өтініш бланкісінде немесе басқа құжатта көрсеткен мобильді нөмір) SMS/USSD/PUSH хабарламалар түрінде келген бір реттік дұрыс авторландыру кодын операторға немесе оператордың өкіліне хабарлаған жағдайда, бұл абоненттің жазбаша өтінішіне теңестіріледі.

10. Абонентке қызметтер абоненттің тандауы бойынша есеп айырысудың кредиттік немесе аванстық (депозиттік) тәсілі бойынша ұсынылады.

11. Өтініштер өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжат немесе (және) «Жеке тұлғалар» мемлекеттік деректер базасынан алынған, жеке басын куәландыратын цифрлық нысандағы құжат болған кезде қабылданады және тіркеледі.

## **3. Шарттың күшіне енуі және оның қолданыс мерзімі**

12. Шарт оны БАҚ-та жариялаған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн өткен соң (қазіргі бар абоненттер үшін) не қызметтерді, жабдықты, материалдарды және орындалған жұмыстарды өткізу-қабылдаудың қол қойылған актісі негізінде абонент өтініш берген күннен бастап (жаңа абоненттер үшін) күшіне енеді және Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шартта көзделген тәртіппен оны бұзғанға дейін қолданыста болады.

Абонент орындалған жұмыстарды, жабдықты және материалдарды өткізу-қабылдау актісіне қағаз жеткізгіште (Шартқа 3-қосымша) не SMS хабарлама (SMS-пен түсетін қысқа код арқылы) арқылы немесе оператор қарастырған басқа тәсілдермен электронды түрде қол қоюы мүмкін.

13. Абонент осы Шартта және/немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында қарастырылған талаптарды бұзған жағдайда, оператор Шартты біржақты тәртіппен бұза алады.

14. Оператордың Шартты бұзу және абоненттік жабдықты қайтару күніне дейін көрсеткен қызметтері үшін берешек төленген жағдайда, Шарт абоненттің жазбаша түрдегі бастамасы бойынша (қызметтерден бас тарту бланкісінің нысаны - Шартқа 4-қосымша) немесе автоматты қызмет көрсету жүйесі арқылы (жеке кабинет, мобильді қосымша) оператор белгілеген электрондық пошта, нысан, тәртіп бойынша және шектеулерді ескере отырып бұзылуы мүмкін.

15. Оператор Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын және Шарттың ережелерін басшылыққа ала отырып, Шартқа біржақты тәртіппен өзгерістер және/немесе толықтырулар енгізе алады. Шарттың өзгертілген және/немесе толықтырылған редакциясы оператордың [www.telecom.kz](http://www.telecom.kz) сайтына осындай өзгерістер және/немесе толықтырулар күшіне енетін күнге дейін 30 (отыз) күнтізбелік күннен кешіктірілмей орналастырылуы қажет. Абонент өзгерістермен және/немесе толықтырулармен келіспеген жағдайда, осындай өзгерістер және/немесе толықтырулар күшіне енетін күнге дейін операторға жазбаша өтініш жолдай отырып, Шарттан бас тартуға құқылы. Бұл жағдайда мұндай абонентпен жасалған Шарт өз қолданысын тоқтатады.

#### **4. Көрсетілген қызметтер үшін есеп айырысу тәртібі, мерзімі мен нысаны**

16. Көрсетілетін қызметтер үшін есеп айырысу нысанын (кредиттік/аванстық (депозиттік) төлем тәсілі) абонент өтінішке қол қойған кезде көрсетеді.

17. Тараптардың бөлек келісімімен өзгеше жағдай көзделмесе, абонент кредиттік тәсіл бойынша ақы төлеуді ай сайын есепті айдан кейінгі айдың 25-не (жиырма бесіне) дейінгі мерзімде жүргізеді.

18. Абонентке ай сайын көрсетілген қызметтер үшін шот ұсынылады. Қызметтер үшін төленетін сома көрсетілген қызметтердің құнын, өзге де есептеулерді, төлемдерді, алдыңғы кезеңдердің қарызын, өсімақыны ескере отырып анықталады.

19. Абонентке шот таңдап алынған тәсілмен ұсынылады: жеке кабинет, мобильді қосымша, қысқа мәтіндік хабарлама, мессенджер немесе робот-кеңесшінің электронды адреске жіберетін шығыс хабарламасы, сондай-ақ қажеттілік туындаған кезде жазбаша өтініші бойынша қағаз жеткізгіш арқылы.

20. Абонент шотты толық көлемде төлемеген жағдайда жүргізілген төлемнің сомасы мынадай тәртіппен бөлінеді:

- 1) қарызды өндіріп алуға кеткен шығындар;
- 2) өсімақыны төлеу;
- 3) мерзімі өткен қарызды төлеу;
- 4) ағымдағы берешекті төлеу.

21. Аванстық (депозиттік) төлем жасау тәсілі кезінде:

1) абонент айдың 1-ші күніндегі жағдай бойынша дербес шотындағы сома көрсетілетін қызметтер үшін бекітілген ай сайынғы төлемдер сомасынан кем болмауын қамтамасыз етуді міндетіне алады;

2) Шарт абоненттің бастамасы бойынша бұзылған кезде алдын ала төлем/артық төлем сомасы (ол болған жағдайда) Шартты бұзған күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде абонент көрсеткен банк шотына аударылады немесе оператор абонентті хабардар ете отырып және оның өтінішінсіз абоненттің басқа дербес шотына, берешек сомасы мен абоненттік жабдықтың құнын/жалға алу төлемін және есептелген өсімпұлды (тұрақсыздық айыбын) қоса алғандағы берешегін өтеу есебіне аударады.

22. Абонент тарапында қызметтерді қосу, инсталляциялық жұмыстар жүргізу үшін төлем Шарт күшіне енгеннен кейін және қызметтер көрсету басталғанға дейін жүргізіледі. Егер абонент жабдықты инсталляциялауды және интернетке кеңжолақты қатынау қызметіне қосылуды өзі жүргізсе, ай сайынғы абоненттік төлем абонентке интернетке кеңжолақты қатынау қызметіне қатынаудың авторландыру коды берілген күннен бастап 2 (екі) жұмыс күні өткеннен кейін есептеледі. Абоненттік жабдықты жалға алу үшін абоненттік төлем оператордың бағанамасына сәйкес есептеледі.

23. Тарифтік жоспарларды, олардың қолданыс мерзімін, оларға қосылған қызметтердің көлемін, сондай-ақ Шарттың өзге де талаптарын оператор анықтайды және оператор Шартта белгіленген тәртіппен оларды өзгерте алады. Оператордың қызметтер топтамасына кіретін қызметтерді қоспағанда, үшінші тұлғалардың қызметтерін ұсыну талаптарыныңосындай қызметтердің жеткізушілері анықтайды және тиісті жеткізушілер оларды белгілеген тәртіппен өзгертуі мүмкін.

24. Қызметтер ақысы ақпараттық дүңгіршектер, екінші деңгейлі банктер (есеп айырысу-кассалық бөлімшелер), [www.telecom.kz](http://www.telecom.kz) қолдау сайты («Онлайн төлеу» бөлімі), мобильді қосымша, оператордың Қызметі үшін қолма-қол және қолма-қол төлемсіз ақы қабылдауға мүмкіндік беретін өзіне-өзі қызмет көрсетудің электронды терминалдары, интернет-банкинг және заңнамаға қайшы келмейтін өзге де тәсілдер арқылы қолма-қол және қолма-қол төлемсіз қабылданады.

25. Көрсетілген қызметтер үшін шотты алмау абонентті көрсетілген қызметтер үшін төлем жүргізу міндетінен босатпайды.

26. Абонент осы Шартқа қосыла отырып, көрсетілген қызметтердің толық құнын, сондай-ақ берешек сомасы мен есептелген айыппұлды (тұрақсыздық айыбын)

және/немесе жоғалған/қайтарылмаған жабдықтың құнын қоса алғандағы берешекті оператордың абоненттен заңнамада көзделген кез келген тәсілмен өндіріп алуына құқылы екендігіне өз келісімін береді.

27. Шартты өз атына қайта ресімдеген жағдайда, абонент жабдықтың болуына/болмауына, оның техникалық жай-күйіне, қайта ресімдеу шеңберінде қабылданған уақытша пайдалану және иелену талаптарына келісімін білдіреді, сондай-ақ осы Шартты оның талаптарына сәйкес орындауға міндеттенеді.

28. Абонент осы Шартқа қосыла отырып, осы Шартта белгіленген талаптарға сәйкес Шартты қайта ресімдеуге өз келісімін білдіреді.

29. Абоненттің қызметтер үшін берешекті төлеу, өсімпұлды, айыппұлды есептеу, жабдықты жалға алу немесе құнын өтеу бойынша міндеттемелері пайда болған жағдайда, Қоғам Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған кез келген тәсілмен абоненттің берешегін мәжбүрлі түрде өндіріп алуға, соның ішінде абоненттің Қоғам алдындағы даусыз берешегінің бар екенін растау үшін нотариусқа атқарушылық жазбаны жасау туралы өтініш беруге құқылы. Мұндай жағдайлар туындағанда, борышкердің орындалмаған міндеттемені мойындау фактісі белгіленген факт болып саналады, осыған байланысты Қоғам абоненттің қалыптасқан берешек сомасымен бір мезгілде тұрақсыздық айыбын (өсімпұлды) атқарушылық жазба негізінде өндіріп алу құқығына ие. Бұл көрсетілген жағдай абонентті атқарушылық жазбаны жасаған нотариусқа заңнамада белгіленген тәртіппен және мерзімде атқарушылық жазбаны жою туралы өтініш беру құқығынан айырмайды.

30. Тараптар нотариустың атқарушылық жазбасы өндіріп алушының таңдауы бойынша өндіріп алушының өтініші негізінде жүргізілетіндігіне келісті:

- 1) тіркелу орны бойынша (борышкер жеке тұлғаның заңды мекенжайы);
- 2) борышкердің тұрғылықты жері бойынша (Шартты жасау кезінде борышкер Шартта көрсеткен жеке тұлғаның нақты мекенжайы);
- 3) борышкердің тұрғылықты жеріне немесе тіркелген жеріне қарамастан, Шартта көрсетілген оператордың және/немесе оператордың филиалы – Бөлшек бизнес жөніндегі дивизионның орналасқан жері бойынша.

## **5. Тараптардың міндеттері, құқықтары және жауапкершіліктері**

13. Оператор мыналарға міндетті:

1) меншікті жабдығының көмегімен көрсетілетін қызметтердің санына есеп жүргізуге және сапасын бақылауға, қызметтерді көрсетудегі бұзушылықтардың алдын алу және жою шараларын уақытында қабылдауға;

2) абонентке Қазақстан Республикасының Үкіметі анықтайтын тізбеге сәйкес жедел шақыру, жедел медициналық, құқық қорғау, өртке қарсы, авариялық және басқа да қызметтер жүйесінің операторымен тегін қосылыстарды ұсынуды қамтамасыз етуге;

3) абоненттің өтінімі бойынша белгіленген мерзімде және тиісті түрде, мерзімдері абоненттің бастамасы бойынша ауыстырылған жағдайларды қоспағанда, оператордың кінәсінен туындаған және қызметтерді пайдалануға кедергі келтіретін бұзылымды

жоюға. Абоненттің кінәсінен туындаған бұзылымды оператордың қолданыстағы тарифтеріне сәйкес қосымша ақыға техникалық мүмкіндіктерді ескере отырып жоюға;

4) шартта белгіленген тәртіппен абонентке қызметтер көрсету талаптарының және басқа да талаптардың өзгергені туралы хабарлауға;

5) зақымды жою мерзімі абоненттің бастамасы бойынша ұзартылған жағдайды қоспағанда, байланыстың болмауына абоненттің кінәсі болмаған жағдайда көрсетілген қызметтер үшін абоненттік төлемге қайта есептеуді жүргізуге;

6) абонентке басқа байланыс операторлары көрсететін қалааралық, халықаралық байланыс қызметтерін алу мүмкіндігін ұсынуға;

7) тиісті өтініш негізінде абоненттік жабдықты теңшеуді жүзеге асыруға және қызметтерді қосу мекенжайы бойынша абонент жағында қызметтерге қол жеткізуді ұйымдастыруға байланысты өзге де іс-қимылдарды орындауға және олардың жұмыс істеу тұрғанын көрсетуге. Абоненттік жабдықты теңшеу және қызметтерге қолжетімділікті ұйымдастыру құны оператордың бағанамасына сәйкес анықталады;

8) абонент жеке кабинетте бірінші авторландырудан өткеннен кейін сәйкестендіру кодын қайтадан пайдалану мүмкіндігіне жол бермеуге;

9) абонент таңдаған тарифтік жоспар талаптарына сәйкес деректер берудің меншікті торабына дейін деректер беру сапасы мен жылдамдығын қамтамасыз етуге;

10) айына бір мәрте көрсетілген қызметтерге шоттар ұсынуға;

11) телефон шалу нөмірлері бойынша телефонмен кеңес алу мүмкіндігін ұсынуға;

12) абоненттің өтініші бойынша (ауызша түрде Байланысу орталығының телефондары бойынша, электрондық нысанда оператордың ресми сайттарының кері байланыс үлгісі арқылы, онлайн қызмет көрсету арналары арқылы) оператордың жауапкершілік аймағындағы ақауларды жоюға;

13) шарт бойынша қызметтерді уақтылы төлемегені үшін қызметтерге қолжетімділікті жабу кезінде абоненттің дербес шотына берешектің және өзге де төлемдердің (оның ішінде өсімпұлдың) толық сомасы түскен немесе берешекті өтеуді растайтын құжатты ұсынған сәттен бастап 3 (үш) сағаттан кешіктірмей қызметтерге қолжетімділікті ашуға. Жүйе істен шыққан, жүйелер синхрондалған және оператордың кінәсінен болмаған сәтсіз іске қосылған кезде мерзім 24 (жиырма төрт) сағатқа дейін ұзартылады;

14) абоненттің талабы бойынша қызметтер көрсетумен байланысты ақпаратты ұсынуға;

15) абоненттің жазбаша өтініші бойынша жеке кабинетке және мобилді қосымшаға қатынау құқығын алу үшін авторландырылған деректер немесе сәйкестендіру кодын олар жоғалған кезде қалпына келтіру мақсатында хабарлауға. Авторландырылған деректерді қалпына келтіруге өтініш өз ықтиярымен жеке басын куәландыру құжатының көшірмесін немесе (және) «Жеке тұлғалар» мемлекеттік деректер базасынан алынған цифрлық форматтағы жеке басын куәландыру құжатын қоса бере отырып, абоненттің А.Ә.Т., дербес шотын және ақпаратты беру тәсілін, яғни абонентке жоғалған деректерді хабарлау жолын (пошта, электрондық пошта, факс және т.б.) көрсете отырып береді. Авторландырылған деректерді алу үшін абонентті

сәйкестендіргеннен кейін 160, 165 қоңырау шалу нөмірлері бойынша өтініштер қабылдауға болады;

16) жаңа автоматты телефон стансыларын пайдалануға енгізуге және жергілікті телефон желілерін қайта құрумен байланысты абоненттік нөмірлерді ауыстыру барысында қайта қосудың болжалды күнінен 30 (отыз) күнтізбелік күн бұрын алдағы қайта қосу туралы абонентке хабарлауға. Абоненттік нөмірлер жаппай өзгергенде, абоненттерді бұқаралық ақпарат құралдары арқылы қайта қосу күнінен кем дегенде 30 (отыз) күнтізбелік күн бұрын хабардар етуге. Оператордың бастамасы бойынша Абоненттік нөмірлерді ауыстыруды тегін жүргізуге;

17) жергілікті жердегі өрт кезінде, уақытша пайдалануға және иеленуге берілген абоненттік жабдық ұрланған жағдайда абоненттен жабдық құнын өтеуді уәкілетті құқық қорғау немесе ТЖ органдарынан растау құжат ұсынылғанда талап етпеуге;

18) желіге жергілікті жалғау бойынша қосылу шартымен (оның ішінде оператор ұсынатын жабдықтан Ethernet 100/1000 Baset интерфейсі бойынша абоненттің жабдығына FTTH технологиясы бойынша қосылу) тариф шарттарына сәйкес интернет желісіне кеңжолақты қатынау қызметінің сапасы мен өткізу қабілетіне кепілдік беруге.

## 32. Абонент мыналарға міндетті:

1) оператор көрсеткен қызметтер үшін уақытында және толық көлемде төлем жасауға, сондай-ақ басқа да есептеулерді, төлемдерді, өсімақыны және алдыңғы кезеңдердің борышын (соның ішінде төлем жасамауына байланысты абоненттің кінәсінен қызметтер болмаған кезеңде есептелген абоненттік төлемді) төлеуге;

2) қызметтерді пайдалану кезінде белгіленген техникалық талаптарды орындауға, оператордың байланыс жабдығы мен желіжолдарын бүлдіруге және жұмысын бұзуға алып келетін әрекеттерді жасамауға, жергілікті телекоммуникация желісіне бұзылған, сәйкестік сертификаты жоқ абоненттік терминалдарды және жабдықты (телефон аппараттары, факстер, модемдер, SIP-терминалдар, VOIP-шлюздер, бағдарламалы телефондар және т.б.) қоспауға;

3) қызметтерді пайдалану кезінде туындаған бұзылымдар туралы операторға дереу хабарлауға, оператордың талабы бойынша қызметтерді алу үшін пайдаланатын терминалдың типін хабарлауға;

4) оператордың өкілдеріне қарау, жөндеу, жаңғырту және техникалық күтім жасау үшін терминалдар мен байланыс құралдары орналасқан үй-жай мен аумаққа кіруді қамтамасыз етуге;

5) операторға бір айлық мерзімде өзінің кететіні, телефондандырылған офистік үй-жайларды сатқаны, тегінің, атының, әкесінің атының, электрондық пошта мен ұялы байланыстың абоненттік нөмірі өзгергені туралы хабарлауға;

6) өз үй-жайындағы абоненттік желіжол, терминал және абоненттік жабдықты (ADSL-модем, SIP-терминал, CDMA-терминал, STB-приставка және т.б.) жұмыс жағдайында ұстауға;

7) үшінші тұлғаларға абоненттің авторландыру, аутентификациялық деректерін және сәйкестендіру кодын жарияламауға, өз ресурстарын оларды үшінші тұлғалардың рұқсатсыз пайдалануына кедергі болатындай етіп теңшеу бойынша тиісті шаралар қолдануға, көрсетілген үшінші тұлғалардың рұқсатсыз пайдалануына жол бермеу үшін



интернетке қатынау паролін және жеке кабинетке қатынау паролін тұрақты түрде өзгертіп отыруға. Деректерді рұқсатсыз пайдалану фактілері анықталғанда <http://www.telecom.kz> сайтында көрсетілген оператордың байланыс телефондарына бірден хабарлауға;

8) шарт бойынша өз құқықтары мен міндеттерін оператордың жазбаша келісімінсіз өзге тұлғаларға бермеуге, қызметті үшінші тұлғаларға сатпауға, операторға материалдық залал келтіретіндей дауыс трафигінің (IP-телефония трафигін қоса алғанда) рұқсатсыз генерациялауды жүзеге асырмауға, қызметтерді басқа абоненттердің тыныштығын қасақана бұзу мақсатында, адамның ар-намысына тиетін, зорлық-зомбылық немесе экстремизмді насихаттайтын, нәсілдік, ұлттық, діни және басқа алауыздықтың өршуіне әкелетін материалдарды тарату үшін, бұзақылық немесе алаяқтық мақсаттарда пайдалануға жол бермеуге;

9) қызметті дауыс трафигін (IP-телефония трафигін қоса алғанда) рұқсатсыз генерациялау мақсатында пайдаланғанда операторға келген залалды толық көлемде өтеп беруге;

10) шартты бұзу/оның қолданысын тоқтау кезінде операторға абоненттік жабдықты қызметтерден бас тарту өтініші берілген күні (шартқа 4-қосымша) немесе қызметтерді ажырату жоспарланған күні жұмыс күйінде және тиісті деңгейде қайтаруға және олай болмаған жағдайда жабдықты қабылдау-өткізу актісінде көрсетілген жабдық құнын операторға өтеуге;

11) оператордың тиісті келісімінсіз өтініште көрсетілген мекенжайдан қызметтерді және абоненттік жабдықты өз бетінше көшіруді жүргізбеуге;

12) SIP-аккаунтты абоненттің өтінішінде көрсетілген мекенжайда және Қазнет желісінде тіркегенде ғана пайдалануға;

13) оператордың желісі бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасына, сондай-ақ халықаралық заңнама талаптарына сәйкес тыйым салынған ақпаратты жібермеуге;

14) толық (шартты бұзу) немесе (және) қызметтерден ішінара бас тартқан жағдайда, бұл туралы операторды жазбаша нысанда (шартқа 4-қосымша), сондай-ақ оператордың техникалық мүмкіндігі болған кезде: автоматты қызмет көрсету жүйесі (жеке кабинет, шартқа 5-қосымшаға сәйкес мобильді қосымша), электрондық пошта арқылы, оператор белгілеген нысанда, тәртіпте, шарттарда және шектеулерді ескере отырып, оған шартты бұзу күніне дейін дербес шот бойынша көрсетілген қызметтер үшін берешекті төлеп, шарттың 32-тармағы 10-тармақшасына сәйкес жабдықты қайтарып беру арқылы хабардар етуге;

15) оператор жабдығының немесе бағдарламалық жасақтамасының теңшеулерін өзгерту бойынша немесе олардың жұмысында ақаудың орын алуына әкелетін өзге де әрекеттерді жасамауға;

16) оператордың немесе оның уәкілетті өкілінің рұқсатынсыз қызмет арқылы авторлық немесе басқа да құқықтармен толық немесе ішінара қорғалған бағдарламалық жасақтаманы немесе басқа материалдарды жібермеуге, жарияламауға, көрсетпеуге және таратпауға;

17) TCP/IP (бұдан әрі – IP-адрес) желіде торапты (компьютерді немесе құрылғыны, мысалы, принтер немесе маршрутизатор) бірегей айқындайтын 32 разрядты нөмірді және басқа желілік хаттамаларда пайдаланылатын адрестерді, сондай-ақ оператордың желісіне деректер беру барысындағы басқа да қызметтік ақпаратты қолдан жасамауға;

18) оператор желісінің ресурстарына рұқсатсыз қатынау, желілік шабуылдар және желіні бұзуды жүргізу немесе қатысу, соның ішінде мыналарға бағытталған әрекеттерді жүргізу немесе қатысу фактілеріне жол бермеуге:

абонентке тиесілі емес оператор желісі элементтерінің (компьютерлер, басқа жабдық немесе бағдарламалық жасақтама) қалыпты жұмысын бұзуға;

бағдарламалық жасақтама иелерімен немесе ақпараттық ресурс әкімшісімен келіспей, оларға артықшылықпен қатынауды алуға (компьютерге, басқа жабдыққа немесе ақпараттық ресурсқа), сондай-ақ осы қатынауды кейіннен пайдалануға (абонентке тиесілі емес бағдарламалық жасақтама немесе деректерді жойып жіберу немесе түрлендіру);

19) уақытша пайдалануға және иеленуге берілген жабдықты жоғалтқан жағдайда, егер шартта өзге жағдай қарастырылмаса, орындалған жұмыстар, жабдықтар мен материалдарды қабылдау-өткізу актісінде көрсетілген жабдықтың толық құнын төлеуге, ал жабдық бүлінген жағдайда оператордың жабдықты жөндеуге жұмсаған сомасын өтеуге немесе жабдықты өз күшімен және өз қаражаты есебінен жөндеуді қамтамасыз етуге;

20) қызметті тестілік пайдалану кезеңі аяқталғаннан кейін оператордың қызметті ресімдеу кезінде көрсеткен нөміріне SMS-хабарлама жіберу арқылы немесе оператордың сервис желісі орнына барған кезде операторға қызметті одан әрі пайдаланудан бас тартатыны туралы жазбаша түрде хабарлауға;

21) SMS-хабарламалардан бас тартқан жағдайда тұрғылықты жері бойынша оператордың сервис желісі орындарында А.Ә.Т., жеке куәлігі мен дербес шотының деректерін көрсете отырып, бас тартатыны туралы жазбаша нысанда өтініш беруге;

22) абоненттің бастамасы бойынша қызметті алдын ала белгіленген мерзімнен кем емес пайдалану шарттарымен немесе көрсетілген қызметтер үшін төлем шарттарын абонент бұзған кезде оператордың бастамасы бойынша шартты (бұдан әрі - мерзімдік келісім шарт) мерзімінен бұрын бұзылған жағдайда мерзімдік келісімшартты бұзу сәтінде қолданыстағы бағанамаға сәйкес іс жүзінде пайдаланылған кезең үшін кепілді пайдалану мерзімінсіз қызметтердің балама топтамасының (бұдан әрі – базалық тарифтік жоспар) абоненттік төлемдері айырмашылығын өтеуге.

33. Оператор мыналарға құқылы:

1) Қазақстан Республикасының заңнамасына, байланыс саласындағы басқа да нормативтік құжаттарға және техникалық талаптарға сәйкес абонент орындауға міндетті техникалық талаптарды белгілеуге;

2) көрсетілген қызметтер үшін уақытында және толық көлемде төлем алуға;

3) абонент жабдықты пайдалану қағидаларын бұзған, телекоммуникация желісінде сертификатталмаған жабдықты пайдаланған жағдайда, сондай-ақ алдын алу және жоспарлы жұмыстарды жүргізу кезінде, авариялық жағдайда не азаматтардың өмірі мен

қауіпсіздігіне қатер төнген жағдайда Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен қызметтер көрсетуді тоқтата тұруға немесе шектеуге;

4) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес осы шартты орындау, қызметтер көрсету, ақпараттық-анықтамалық қызметтерді ұсыну мақсатында абоненттердің жеке деректерін жинауды, өңдеуді, сақтауды және беруді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес уәкілетті органға беру мақсатында абонент туралы қызметтік ақпаратты жинауды және өңдеуді жүзеге асыруға;

5) осы шарттың 4-бөлімінде белгіленген мерзімде оператордың қызметтеріне абонент ақы төлемеген кезде, сондай-ақ абонент шарттың басқа талаптарын бұзған жағдайда Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен (болған жағдайда) абоненттің телекоммуникация желісіне қатынауын тоқтатуға. Телекоммуникация желілеріне қатынауды жаңғырту берешек толық көлемде өтелгеннен кейін немесе шарт талаптарын бұзушылық жойылғаннан кейін жүргізіледі;

6) абонент берешекті осы шарттың 4-бөлімінде белгіленген мерзімде төлемеген жағдайда, төлемнің мерзімін өткізіп алғаны үшін мерзімі өткен әрбір күн үшін берешек сомасының 0,5% мөлшерінде, бірақ мерзімі өткен әрбір шот бойынша 30 күннен аспайтын мерзім ішінде өсімпұл (тұрақсыздық айыбын) даусыз тәртіппен есепке жазуға құқылы емес;

7) абонентке шартты бұзу туралы хабарламаны және берешекті төлеу туралы талаптарды осы шартта көзделген кез келген қолжетімді тәсілмен, оның ішінде:

электрондық пошта адресіне;

абоненттің соңғы белгілі тіркелген жері немесе орналасқан жері бойынша немесе қызметтерді көрсету орны бойынша тапсырыс хатпен;

өзге байланыс құралдарын пайдалану арқылы жіберуге.

Адресатқа, алушыға тапсыру мүмкін еместігі туралы белгімен немесе оның белгілі тіркелген жерінде немесе орналасқан жерінде немесе қызметтерді көрсету орнында болмауына байланысты не қабылдаудан бас тартуына, не сақтау мерзімінің аяқталуына байланысты шартты бұзу туралы хабарлама, берешекті төлеу туралы талаптар қайтарылған жағдайда хабарлама тиісті түрде жеткізілген болып саналады.

Абонент берген электрондық поштаға немесе өзге байланыс құралдарын қолдана отырып, абонентке жіберілген шартты бұзу туралы хабарлама және берешекті төлеу туралы талаптар оператор жіберген күні абонент алды деп есептелінеді.

8) абонент қызметтерге ақы төлеу бойынша міндеттемелерді бұзған жағдайда үшінші тұлғаларды осындай берешекті талап ету үшін тартуға. Абонент шартқа қосыла отырып, шарттың осы ережесінде көзделген жағдай туындаған кезде абоненттің жеке деректерінен, абонент алған қызметтердің құны туралы мәліметтерден, берешек сомасынан, абоненттің берешегі бар екенін растайтын құжаттардан және берешекті өндіріп алуға қажетті өзге де ақпараттан тұратын абонент туралы ақпаратты оператордың үшінші тұлғаларға беретініне келісім береді;

9) абонент қызметтердің ақысын төлеу бойынша міндеттемелерін бұзған жағдайда кредиттік бюроға абонент туралы мәліметтерді беруге. Абонент оператордың кредиттік бюроға абонент туралы мәліметтер ұсынуына және кредиттік бюролардың оператор мен

банкке абонент туралы кредиттік есеп, сондай-ақ тараптардың шарт бойынша өз міндеттемелерін орындауына байланысты ақпарат ұсынуына келісімін береді;

10) абонентке қызметтер үшінші тұлғалардың қызметтері (ұялы байланыс, кәбілдік/цифрлық телевидение және т.б.) қамтылған топтамамен ұсынылған жағдайда қызметтер топтамасы бойынша өсімақыны шартқа сәйкес есептеуге;

11) абоненттік терминалдар мен байланыс құралдарының техникалық инспекциясын жүзеге асыруға, бұзылған, сәйкестік сертификаты жоқ абоненттік терминалдарды ажыратуға;

12) абонент өз мәртебесін өзгертуге, қызметтер төлемі бойынша жеңілдіктер алу немесе жоғалтуға қатысты шарт талаптарын бұзған жағдайда ұсынылған қызметтер құнын біржақты тәртіппен қайта есептеуге;

13) абоненттің жекелеген әрекеттері желінің қалыпты жұмыс істеуіне қатер төндірсе және/немесе осы шартта және оған қосымшаларда көзделген талаптарды бұзса, оның әрекеттерін толығымен немесе ішінара шектеуді жүзеге асыруға;

14) қызметтердің тарифтері, оларды көрсету талаптары, төлем мерзімдері, қызметтер тізбесі, түрлері мен құрамы және шарттың басқа да талаптары өзгеретіні туралы <http://www.telecom.kz> сайтында өзгерістер күшіне енетін күннен кемінде 30 (отыз) күнтізбелік күн бұрын хабарлама жариялау арқылы оларды біржақты тәртіппен өзгертуге;

15) абоненттің шарт талаптарын бұзуы нәтижесінде келтірілген шығындардың орнын толтыруды абоненттен талап етуге, сондай-ақ операторға тиесілі жабдығын абонент бұзылымды жойған күнге дейін алуға және/немесе шартты біржақты тәртіппен бұзуға;

16) абонентке:

берешегі бар екені, төлем жүргізу қажеттілігі туралы немесе өтініштерді қарау нәтижелері, тарифтердің өзгергені және т.б. жөнінде абоненттің ұялы телефонының байланыс нөміріне sms-хабарлама, электрондық адресіне, мобилді қосымшасына, жеке кабинетіне хабарлама жіберу арқылы және заңмен тыйым салынбаған өзге де тәсілмен хабарлауға;

sms немесе басқа тәсілдер түрінде алдын ала (30 күн бұрын) мерзімді келісімшартты ұзарту туралы жеке кабинеті немесе мобилді қосымшасы, сондай-ақ онлайн қызмет көрсету арналарына немесе қызмет көрсету бөлімдеріне хабарласу арқылы абонентке ұзартуға өтініш беру мүмкіндігін беруді хабарлауға. Абонент ұзартуға өтінім беруге ниет білдірмеген жағдайда абонент базалық тарифтік жоспарға (мерзімді келісімшартсыз) ауыстырылады. Тарифтер туралы ақпарат <http://www.telecom.kz> сайтында орналастырылған;

17) абоненттің қалауы бойынша операторға меншік құқығында тиесілі және үшінші тұлғалар алдында барлық міндеттемеден бос абоненттік жабдықты жұмыс жағдайында және орындалған жұмыстарды, жабдықтар мен материалдарды қабылдау-өткізу актісі бойынша пайдалануға дайын күйінде жалға беру/өтеусіз пайдалануға беру талабымен абонентке ұсынуға;

18) мерзімді келісімшартты мерзімінен бұрын бұзған не одан бас тартқан кезде, мынадай жағдайларда базалық қызметтер құны мен мерзімді келісімшарт арасындағы айырманы есептеуді жүзеге асырмауға:

тиісті құжаттармен расталған абоненттің қайтыс болу себебі бойынша;

абоненттің 165 қоңырау шалу нөмірі бойынша, онлайн қызмет көрсету арналары арқылы хабарласуымен, сондай-ақ қызметтер сапасының мәлімделген параметрлерге сәйкес келмейтіні туралы оператордың техникалық қызметтерінің қорытындысымен расталған қызметтер көрсету сапасының қанағаттанарлықсыз болуы себебінен;

мерзімді келісімшарттың басқа тарифтік жоспарына өзгеріссіз не құнын өсірумен, сондай-ақ келісімшарттың мерзімін өзгертпей/ұлғайта отырып көшу себебі бойынша;

абоненттің жаңа мекенжайы бойынша басқа технология арқылы қызметтер топтамасын ауыстырудың немесе қызметтер топтамасын көрсетудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда;

тиісті өтініш – келісім болған кезде мерзімді келісімшартты басқа жеке тұлғаға/басқа дербес шотқа құнын төмендетпей қайта ресімдеу кезінде;

форс-мажорлық жағдайларға байланысты. Форс-мажорлық мән-жайларға: төтенше және болмай қоймайтын мән-жайлар (дүлей құбылыстар, әскери іс-қимылдар және т.б.) жатады;

19) осы шарттың 32-тармағы 5-тармақшасын бұзылған кезде абоненттің дербес шотына сәйкес пайда болған берешегін өндіріп алуға;

20) бөгде сервистерді (WhatsApp, Telegram, Facebook, VK, Instagram) қолданатын операторлардың онлайн арналарына абонент/клиент хабарласқан жағдайда дербес деректерді шекарадан тыс беру туралы хабарлауға;

21) қызметтер, жабдықтың құны/оны жалға алғаны үшін соманы және есептелген өсімпұлды (тұрақсыздық айыбын) қоса алғанда абоненттің дербес шоттарының бірі бойынша берешек пайда болған жағдайда ондай шотқа алдын ала төлемді (ол болған жағдайда) абоненттің басқа дербес шотынан көрсетілген берешекті өтеу есебіне абоненттің өтінішінсіз ауыстыруға;

22) операторға көрсетілген тұлғадан тиісті өтініш келіп түскен және абонент үй-жайда, жабдықты қабылдау-өткізу және қызметті көрсету мекенжайы бойынша болмаған жағдайда, бір ай және одан да көп не абоненттің қосымша келісімі болған кезде осы мерзім өткенге дейін оператор белгілеген тәртіппен, шарттарда және шектеулерді ескере отырып, шартты басқа тұлғаға қайта ресімдеуге;

23) телекоммуникация желілерін жаңғыртуды, абоненттік нөмірлерді ауыстыруды, телекоммуникация желілерін қайта құруға байланысты қызметтерді баламалы технологияға ауыстырып қосуды жүзеге асыруға, техникалық мүмкіндік болған кезде қызметтерді баламалы технологияға ауыстырып қоса отырып, техникалық талаптарға сәйкес келмейтін телекоммуникация желілерін пайдаланудан шығаруға. Бұл ретте абоненттерді Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен жұмыс жүргізілетін күнге дейін кемінде күнтізбелік 30 (отыз) күн бұрын алдын ала хабардар ету қажет. Абонент көрсетілген жұмыстарды орындау нәтижесінде қызмет көрсету талаптарымен келіспеген жағдайда, жұмыстарды орындау күніне дейін операторға жазбаша өтініш жолдай отырып, шарттан бас тартуға құқылы. Бұл жағдайда мұндай

абонентпен шарт өз қолданысын тоқтатады. Егер шарттың осы тармағында көрсетілген мерзім ішінде абонент операторға көрсетілген жұмыстарды орындау нәтижесінде қызметтер көрсету шарттарымен келіспейтіні туралы өтініш бермесе және қызметтерді пайдалануды жалғастырса, көрсетілген қызметтер үшін ақы төлеуді жүргізсе және т. б., мұндай әрекеттер абоненттің қызмет көрсету шарттарымен келіскені болып табылады.

34. Абонент мыналарға құқылы:

1) телекоммуникация қызметтерін қолжетімді жүктемелер шегінде өзіне қажетті көлемде пайдалануға және қызметтерді белгіленген сапада алуға;

2) оператордың Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келетін әрекетіне Қазақстан Республикасы заңнамасында белгіленген тәртіппен шағымдануға;

3) абоненттің кінәсіз абоненттік терминалдың жұмыс істемеген, интернет желісіне қатынау құқығы болмаған кезең үшін абоненттік төлем сомасын қайта есептеуді талап етуге (жазбаша түрде);

4) Қазақстан Республикасының Үкіметі анықтайтын тізбеге сәйкес жедел шақыру, жедел медициналық, құқық қорғау, өртке қарсы, авариялық және басқа да қызметтер жүйесінің операторын шақыру үшін телефон байланысын тегін пайдалануға;

5) оператордан деректемелері, жұмыс тәртібі, көрсетілетін қызметтер, техникалық күтім жасауды қамтамасыз ету тәртібі туралы қажетті ақпарат беруін талап етуге;

6) бұл туралы операторға жазбаша түрде (шартқа 4-қосымша) хабарлай отырып, сондай-ақ оператордың техникалық мүмкіндігі болған кезде: автоматты қызмет көрсету жүйесі (жеке кабинет, мобильді қосымша) (шартқа 5-қосымша), электрондық пошта арқылы, оператор белгілеген нысанда, тәртіпте, шарттарда және шектеулерді ескере отырып, оған шартты бұзу күніне дейін пайда болған берешек сомасын, сондай-ақ қызметтерді көрсетуге байланысты және уақытша пайдалануға және иеленуге берілген жабдықты қайтару шартымен іс жүзінде келтірілген шығыстарды төлеп, егер оператор мен абонент арасындағы жекелеген келісімдерде өзгеше көзделмесе шартты біржақты тәртіппен бұзуға;

7) жазбаша өтініші бойынша стационарлық нөмірін абоненттердің анықтамалық-ақпараттық қызметтер тізімдеріне енгізуден бас тартуға;

8) оператордың жеке кабинеті немесе мобильді қосымшасы арқылы қосылуға қолжетімді сервистер мен қызметтер туралы ақпаратты қарауға, оларды қосуға және өшіруге, дербес шоттың балансын, көрсетілген қызметтер туралы ақпаратты (нақтыламасын) қарауға, қызметтер мен сервистер үшін төлемдерді жүзеге асыруға (шартқа 2-қосымша);

9) сымсыз сигналдың қамту аймағын және өткізу қабілетін арттыру үшін оператор ұсынған қосымша құрылғыны өз бетінше сатып алуға;

10) уақытша пайдалануға және иеленуге берілген абоненттік терминал жабдығы (ADSL-модем, роутер, STB, SIP - терминалдар, медиа - шлюздер, ID Phone, Wi-Fi LTE роутерлері және т. б.) істен шыққан жағдайда, операторда істен шыққан кезде ауыстыруға арналған жабдық болмаған жағдайда, оператор белгілеген нысанда, тәртіпте, шарттарда және шектеулерді ескере отырып оператордың ақаулы жабдығын толық жиынтықта тапсырған жағдайда оператор ұсынған техникалық талаптарға сәйкес келетін абоненттік терминал жабдығын өз бетінше сатып алуға.

35. Оператор Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес үшінші тұлғалардың қызметтік ақпаратқа қатынауға тиісті өкілеттіктері болған жағдайлардан басқа абонент туралы қызметтік ақпаратты үшінші тұлғалардың жариялағаны үшін жауапты емес.

36. Оператор мыналарға жауапты емес:

1) егер жергілікті телекоммуникация желіжолдарына қосылған абоненттік жабдық оператордың [www.telecom.kz](http://www.telecom.kz) ресми сайтында ұсынылған техникалық талаптарға сәйкес келмейтін болса деректер беру жылдамдығы мен сапасына;

2) қызметтерді пайдалану нәтижесінде абонент шеккен залалдарға;

3) операторға тиесілі емес бағдарламалық жасақтама немесе жабдық жұмысында жаңылыстар болған жағдайда қызметтер ұсынудағы үзілістерге;

4) үшінші тұлғалар әкімшілік ететін дүниежүзілік интернет желісінің жекелеген тораптары мен ресурстарының қолжетімсіздігіне. Мұндай қолжетімсіздік жағдайлары байланыс үзілістері болып табылмайды. Оператор интернет желісі арқылы уақытша немесе тұрақты түрде қолжетімді емес деректер беру желісінің тораптарымен немесе серверлерімен ақпараттық алмасу мүмкіндігіне кепілдік бермейді;

5) абонент берешегін төлемеген жағдайда қызметтер көрсету тоқтатылғаны үшін;

6) деректер беру желісінде жұмыс істеу, қызметтерге қол жеткізу мақсатында үшінші тұлғалар абоненттің аутентификациялық/авторландыру деректерін және сәйкестендіру/тіркеу кодын пайдалануы нәтижесінде абонент пен үшінші тұлғалар арасында туындаған дауларға, сондай-ақ егер абонент пен үшінші тұлғалар арасында мұндай даулар туындаған жағдайда оларды шешпейді;

7) жабдықты, бағдарламалық жасақтаманы ауыстырумен байланысты немесе оператордың техникалық құралдарын жұмыс күйінде ұстау және дамыту қажеттілігінен туындаған басқа жұмыстар жүргізілетіні туралы абонентке кемінде үш жұмыс күні бұрын алдын ала хабарланған жағдайда қызметтерді көрсетудегі толық немесе ішінара үзілістерге;

8) операторға тәуелсіз себептерден қызметтерді көрсетудегі үзілістерге;

9) абонент оператордың мессенджерлері арқылы қызмет көрсету кезінде телефонмен берілген кеңес, бейне кеңес көмегімен алған оператордың нұсқауларын дұрыс орындамауы салдарынан абонентте туындауы мүмкін жағымсыз салдарға;

10) абонент бұзылған және/немесе оператордың талаптарына сәйкес келмейтін абоненттік жабдықты пайдалануы салдарынан болған қызметтердің қанағаттанарлықсыз сапасына, қызметтерді көрсету мерзімінің бұзылуына немесе қызметті көрсетудегі іркілістерге;

11) басқа байланыс операторлары көрсететін қызмет сапасына;

12) қызметтерді пайдалану кезінде абонент беретін (алатын) ақпарат мазмұнына;

13) мобильді байланыс (4G,GSM) қызметтерін көрсету шарттарына, өйткені мына факторлар орын алуы мүмкін:

радиотолқынды таратуға табиғи жағдайлар мен факторлардың, жергілікті рельеф ерекшеліктерінің және құрылыстардың, метеорологиялық жағдайлар мен өзге де себептердің, оның ішінде абоненттік жабдықтың ғимараттардың, туннельдердің, жертөлелердің, жертөле типтес үй-жайлардың және басқа да құрылыстардың жанына

орналасу орны мен жағдайларына байланысты сигналды қабылдауға қиындық келтіретін бөгеуілдер, радиобөгеуілдер, нақты уақыт сәтіндегі байланыс арналарының жүктелуі, абоненттің жабдығына орналастырылған бағдарламалық жасақтама, абоненттік құрылғының теңшеуі мен басқа да сипаттамалары;

абонентке қызмет көрсетілетін, бірақ оператордың құзыретіне кірмейтін жабдық сапасы;

14) базалық стансының орналасқан ауданына, қабылданатын сигналдың сапасына, яғни оның базалық стансыдан алшақтығына, жүктемесі көп сағатқа, қосылыс кезінде базалық стансы қызмет көрсететін абоненттер санына байланысты болатын интернет желісіне сымсыз қатынау кезіндегі жылдамдық пен сапаға;

15) егер дербес шот, пароль, логин немесе абонент жасаған операциялар/төлемдер туралы ақпарат өзге тұлғаларға оператордың кінәсіз белгілі болса (мысалы, абонент қызметтерге қатынау құқығын, соның ішінде мобильді қосымша, [www.telecom.kz](http://www.telecom.kz) сайты арқылы жүзеге асыратын немесе абонентті анықтау жүзеге асырылатын ұялы байланыстың абоненттік құрылғысын, планшетін немесе өзге құрылғысын жоғалтып алған не үшінші тұлғаларға берген кезде (яғни, оператордың қызметтерін алу мақсатында ұялы байланыстың абоненттік нөмірін растауға бағытталған әрекеттер кешені).

37. Абонент мыналарға жауапты:

1) шартқа және Қазақстан Республикасы заңнамасына сәйкес міндеттемелерді орындауға;

2) алу тәсілдеріне қарамастан, үшінші тұлғалардың абоненттің аутентификациялық деректерін және сәйкестендіру/тіркеу кодын пайдалануына, оның ішінде үшінші тұлғалардың аутентификациялық деректерді және (немесе) верификацияланған ұялы байланыстың абоненттік нөмірін (яғни абонент өтініш бланкісінде көрсеткен, оператор сәйкестендірген мобильді нөмірді) пайдалана отырып, қызметтерді қосқан, өзгерткен, тоқтатқан жағдайларда және осындай жағдайлардың нәтижесінде туындаған оператордың барлық залалдарын өтеуді міндетіне алады.

Үшінші тұлға абоненттен алған, оператор базасында верификацияланған абоненттің аутентификациялық деректерін және (немесе) ұялы байланыс нөмірін пайдалана отырып, үшінші тұлға қызметтерді қосқан, өзгерткен, тоқтатқан жағдайда, абонент көрсетілген әрекеттерді жасауға үшінші тұлғаға уәкілеттік берген болып есептеледі. Бұл ретте үшінші тұлғаның өкілеттіктеріне қатысты қоса алғанда, оператор базасында верификацияланған абоненттің аутентификациялық деректерін және (немесе) ұялы байланыс нөмірін пайдалануға қатысты дау туындаған жағдайда, абонент үшінші тұлға жасаған мәмілелерді мақұлдады деп есептеледі, бұл абонент үшін азаматтық құқықтар мен міндеттерді туғызады, өзгертеді және тоқтатады;

3) көрсетілген қызметтер мен есептелген өсімақыны уақытылы төлеуге;

4) SIP-аккаунтты абоненттің тіркелу мекенжайы бойынша ғана пайдалануға;

5) бейнебақылау арқылы алынған деректерді таратуға, оның ішінде оны заңсыз пайдалануға;



6) абонентке уақытша пайдалануға және иеленуге берілген оператордың жабдығын жұмыс күйінде және тиісті жағдайда уақытылы ұсынуға, олай болмағанда, абонент операторға жабдықтың құны көлемінде залалды өтеуге;

7) құпиялылықтың сақталуына және қызмет көрсету немесе қызметтерді алу кезінде абонентті верификациялау үшін қажетті ұялы байланыстың абоненттік нөмірінің дұрыс көрсетілуіне (оператордың қызметтерін алу мақсатында ұялы байланыстың абоненттік нөмірін растауға бағытталған әрекеттер кешені).

38. Оператор қолданыстағы тарифтік жоспарды қысқарту (толық күшін жою) жағдайларын және қызметтерді кепілді пайдалану мерзімі өткен мерзімді келісімшарттарды қосқан абоненттерді базалық тарифтік жоспарға ауыстыру жағдайларын қоспағанда, егер абонент мерзімін ұзартуға немесе басқа тарифтік жоспарға ауысуға өтінім бермесе, абонентті өзі таңдаған тарифтік жоспардан басқа тарифтік жоспарға біржақты тәртіппен ауыстыруға құқығы жоқ.

Бұл ретте абоненттерді Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен тарату/базалық тарифтік жоспарға ауыстыру күніне дейін кемінде күнтізбелік 30 (отыз) күн бұрын алдын ала хабардар ету қажет. Егер жоғарыда көрсетілген мерзімде абонент басқа тарифтік жоспарға ауыспаған жағдайда, оператор таратылған/аударылатынға ұқсас қолданыстағы өзге тарифтік жоспардың шарттарында абонентке қызмет көрсетуді жалғастыруға құқылы. Тараптарға тараптардың құқықтарын шектейтін не Қазақстан Республикасының заңнамасын өзгеше түрде бұзатын әрекеттер жасауға тыйым салынады.

39. Тараптар өзіне қабылдаған міндеттемелерді толық немесе ішінара орындамағаны үшін, сондай-ақ шарт бойынша оларды орындауды кідірткені үшін, егер бұлар дүлей зілзала, ереуіл, әскери іс-қимылдар, сондай-ақ тараптар олардың басталуын болжай алмаған және алдын ала алмаған өзге де оқиғалар сияқты еңсерілмейтін күштің салдары болып табылса, жауапкершіліктен босатылады.

40. Байланыс құралдары мен желіжолдарының жай-күйі үшін жауапкершілік оларға күтім жасау шекарасының бөлінісі (пәтер, ғимарат, қоршалған аумақ және т.с.с) және/немесе баланстық тиесілігі бойынша анықталады. Шегараға дейін байланыс желіжолдарына күтім жасауды абонент өзі және өз есебінен жүргізеді, шекарадан кейін оператордың күшімен жүргізіледі.

## **6. Басқа да талаптар**

41. Қызметтер көрсету тиісті өтініште көрсетілген күннен бастап немесе көрсетілген қызметтер үшін төлемдер жасауды абоненттің кешіктіруіне байланысты қызметтер көрсетуді тоқтату туралы шешімді оператордың қабылдауы нәтижесінде тоқтатылады. Қызметтер көрсету тоқтатылғаннан кейін шарт жабдықты тапсыру немесе оның толық құнын төлеу, абоненттің қалыптасқан берешекті, өсімпұлды (тұрақсыздық айыбын) және берешекті өндіріп алумен байланысты операторға келтірілген шығынды төлеу күніне дейін абонент қалыптасқан берешекті, өсімпұлды (тұрақсыздық айыбын)

өтеу, сондай-ақ оператордың жауапты сақтау немесе жалға алу талаптарымен берген жабдығын қайтару бойынша міндеттемелері бөлігінде қолданыста бола береді.

42. Шарттан туындайтын даулар келіссөз арқылы шешіледі. Тараптардың бірінен наразылық өтініші алынған немесе туындаған дауға қатысты басқа өтініш берілген сәттен 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде келісімге келмеген жағдайда, дау оператордың және/немесе филиалдың орналасу орны бойынша Қазақстан Республикасының соттарында шешіледі.

43. Оператор Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес және осы шарттың талаптарын ескере отырып, абонент ұсынған мәліметтерге қатысты құпиялықты сақтауды қамтамасыз етеді.

44. Осы шарт өз қолданысын ол жасалғанға дейін туындаған тараптардың құқықтық қатынастарына қолданады.

## **7. Шартқа қосымшалардың тізбесі**

1. Шартқа 1-қосымша – Өтініш.
2. Шартқа 2-қосымша - Орындалған жұмыстарды, жабдықтар мен материалдарды қабылдау-өткізу актісі (SMS кодының көмегімен қол қоюға арналған нысан)
3. Шартқа 3-қосымша - Орындалған жұмыстарды, жабдықтар мен материалдарды қабылдау-өткізу актісі (қағаз тасымалдағышта қол қоюға арналған нысан)
4. Шартқа 4-қосымша – Қызметтерден бас тартуға арналған өтініш бланкісі.
5. Шартқа 5-қосымша – Абоненттердің-жеке тұлғалардың "Қазақтелеком"АҚ өзіне-өзі қызмет көрсету жүйесінің мобильді қосымшасын пайдалану шарттары.

## **8. Оператордың мекенжайы және деректемелері**

«Қазақтелеком»

Заңды мекенжайы: Қазақстан Республикасы,

010000, Нұр-Сұлтан қаласы, Есіл ауданы, Сауран көшесі, 12

БСН 941240000193

---

М.О.

«Қазақтелеком» АҚ филиалы - Бөлшек бизнес жөніндегі дивизионы  
Заңды мекенжайы: Қазақстан Республикасы,  
050000, Алматы қаласы, Желтоқсан көшесі, 115-үй, 4-қабат  
БСН 170641020490

---

М.О.

Жеке тұлғалар үшін  
телекоммуникация қызметтерін  
көрсетуге арналған  
жария шартқа  
2-қосымша

(SMS кодының көмегімен қол қоюға арналған нысан)

**Орындалған жұмыстарды, жабдықтар мен материалдарды  
қабылдау-өткізу актісі**

Осы орындалған жұмыстарды, жабдықтар мен материалдарды қабылдау-өткізу актісі Жеке тұлғаларға телекоммуникация қызметтерін көрсетуге арналған жария шарттың (бұдан әрі – шарт) ажырамас бөлігі болып табылады.

Біз, төменде қол қоюшылар: бұдан әрі "оператор" деп аталатын "Қазақтелеком" акционерлік қоғамы, бір тараптан және бұдан әрі "абонент" деп аталатын телекоммуникация қызметтерін пайдаланушы

(абоненттің аты-жөні), екінші тараптан, шарт шеңберінде оператордың қызметтерді (жабдықтарды, материалдар мен жұмыстарды) беретіні, ал абонент төмендегілер туралы пайдалануға қабылдайтыны туралы осы орындалған жұмыстарды, жабдықтарды және материалдарды қабылдау-өткізу актісін жасадық:

1-кесте

Тапсырыс нөмірі:		
Дербес шоты:		
ЖСН:		
Мекенжайы:		
Қосылу түрі:		
Қосылу күні:		
Қызметтер:	Қызмет атауы	Әрекет

**Абонентке уақытша пайдалануға және иеленуге берілген құрылғылардың тізбесі:**

2-кесте

Жабдықтың атауы	Жабдық моделі	Жабдық тың	Жабдықтың құны	Жабдықты жалға алудың
-----------------	---------------	------------	----------------	-----------------------

		<b>сериялық нөмірі</b>		<b>ай сайынғы құны</b>

### Шығыс материалдарының тізбесі:

3- кесте

<b>Материалдың атауы</b>	<b>Материалдың саны</b>	<b>Ескертпе</b>

Абоненттің орындалған жұмыстарға және орнатылған жабдыққа шағымы

---



---



---

*болған жағдайда тізбелеу, болмаған жағдайда "жоқ" деп көрсету*

Интернет желісі шығу \_\_\_\_\_  
*бар / жоқ, керегін көрсету керек*

Шарттың талаптары бұзылған кезде, оның ішінде жалға алу шарттарында уақытша иеленуге және пайдалануға берілген жабдықты сақтау жөніндегі міндеттемелер бұзылған, ол жоғалған және/немесе бүлінген кезде абонент көрсетілген қызметтер үшін берешек, өсімпұл (тұрақсыздық айыбы) сомасын төлеуге, сондай-ақ 2-кестеде көрсетілген жабдық құнын өтеуге міндеттенеді. Жоғарыда көрсетілген берешек пен жабдықтың құнын төлемеген жағдайда, оператор көрсетілген берешек пен жабдықтың құнын сот тәртібімен немесе атқарушылық жазба жасау арқылы өндіріп алуға құқылы.

Абоненттің қызметтерді теңшеу жүргізілген абонент жабдығының жұмысы бойынша операторға наразылықтары жоқ.

Қызмет келесі себеппен қосылмауы мүмкін:

*егер қызмет көрсету мүмкін болмайтын себептер болса, осы себептер жойылғанға дейін толтырылады*

**Қосылған қызметтер мен жабдықтардың жұмысында іркілістер болған жағдайда "165" телефоны бойынша, +7 708 000 0160 нөмірі арқылы WhatsApp online-арналарына, Telegram@TelecomKZBot хабарласу қажет.**

Оператор \_\_\_\_\_

Байланыс деректері \_\_\_\_\_

Абоненттің верификацияланған нөміріне жіберілген

SMS-тен алынған кодпен қол қойылған акт \_\_\_\_\_

«Қазақтелеком» АҚ

\_\_\_\_\_  
М.Ө.

Жеке тұлғалар үшін  
телекоммуникация қызметтерін  
көрсетуге арналған  
жария шартқа  
3-қосымша

(қағаз тасымалдағышта қол қоюға арналған нысан)

### **Орындалған жұмыстарды, жабдықтар мен материалдарды қабылдау-өткізу актісі**

Осы орындалған жұмыстарды, жабдықтар мен материалдарды қабылдау-өткізу актісі Жеке тұлғаларға телекоммуникация қызметтерін көрсетуге арналған жария шарттың (бұдан әрі – жария шарт) ажырамас бөлігі болып табылады.

Біз, төменде қол қоюшылар: бұдан әрі "оператор" деп аталатын "Қазақтелеком" акционерлік қоғамы, бір тараптан және бұдан әрі "абонент" деп аталатын телекоммуникация қызметтерін пайдаланушы

(абоненттің аты-жөні), екінші тараптан, жария шарт шеңберінде оператордың қызметтерді (жабдықтарды, материалдар мен жұмыстарды) беретіні, ал абонент төмендегілер туралы пайдалануға қабылдайтыны туралы осы орындалған жұмыстарды, жабдықтарды және материалдарды қабылдау-өткізу актісін жасадық:

1-кесте

Тапсырыс  
нөмірі:  
ЖСН:  
Мекенжайы:  
Қосылу күні:  
Қызмет атауы


**Абонентке уақытша пайдалануға және иеленуге берілген құрылғылардың тізбесі:**

2-кесте

<b>Жабдықтың атауы</b>	<b>Жабдық моделі</b>	<b>Жабдық тың сериялық нөмірі</b>	<b>Жабдықтың құны</b>	<b>Жабдықты жалға алудың ай сайынғы құны</b>


### Шығыс материалдарының тізбесі:

3- кесте

Материалдың атауы	Материалдың саны	Ескертпе

Абоненттің орындалған жұмыстарға және орнатылған жабдыққа шағымы

---



---



---

*болған жағдайда тізбелеу, болмаған жағдайда "жоқ" деп көрсету*

Интернет желісі шығу

*бар / жоқ, керегін көрсету керек*

Шарттың талаптары бұзылған кезде, оның ішінде жалға алу шарттарында уақытша иеленуге және пайдалануға берілген жабдықты сақтау жөніндегі міндеттемелер бұзылған, ол жоғалған және/немесе бүлінген кезде Абонент көрсетілген қызметтер үшін берешек, өсімпұл (тұрақсыздық айыбы) сомасын төлеуге, сондай-ақ 2-кестеде көрсетілген жабдық құнын өтеуге міндеттенеді. Жоғарыда көрсетілген берешек пен жабдықтың құнын төлемеген жағдайда, Оператор көрсетілген берешекті және жабдықтың құнын сот тәртібімен немесе атқарушылық жазба жасау арқылы өндіріп алуға құқылы.

Абоненттің қызметтерді теңшеу жүргізілген абонент жабдығының жұмысы бойынша оператор маманына наразылықтары жоқ.

Қызмет келесі себеппен қосылмауы мүмкін:

*егер қызмет көрсету мүмкін болмайтын себептер болса, осы себептер жойылғанға дейін толтырылады*

**Қосылған қызметтер мен жабдықтардың жұмысында іркілістер болған жағдайда "165" телефоны бойынша, +7 708 000 0160 нөмірі арқылы WhatsApp online-арналарына, Telegram@TelecomKZBot хабарласу қажет.**

Оператор

---



Байланыс деректері \_\_\_\_\_

Абоненттің верификацияланған нөміріне жіберілген

SMS-тен алынған кодпен қол қойылған акт \_\_\_\_\_

«Қазақтелеком» АҚ

\_\_\_\_\_  
М.Ө.

Жеке тұлғалар үшін  
телекоммуникация қызметтерін  
көрсетуге арналған  
жария шартқа  
4-қосымша

## Қызметтерден бас тарту ӨТІНІШ БЛАНКІСІ

Күні Дербес шот

Тегі			
Аты			
Әкесінің аты			
Жеке басты куәландыратын құжат		Қашан берілген:	Кім берді:
ЖСН			
Байланыс телефоны\			
Верификацияланған нөмір			
e-mail			

### ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЯ ҚЫЗМЕТТЕРІ

дербес шоттағы қосылған қызметтерді көрсетуді тоқтатуды сұраймын	
Қосылу нүктесінің мекенжайы (қала / кент / көше / үй / Корпус / пәтер)	
Алу үшін қызмет/топтама	
Алу күні	

### БАС ТАРТУ СЕБЕПТЕРІ

Қызмет сапасына қанағаттанбау		Қызмет көрсетілу сапасына қанағаттанбау	
Қызметтің төмен сапасы	<input type="checkbox"/>	Қызмет көрсету сапасы төмен	<input type="checkbox"/>
Қатып қалу/нашар көрініс	<input type="checkbox"/>	Қызмет көрсету арналарына бірнеше рет хабарласу	<input type="checkbox"/>
Жабдыкпен проблема	<input type="checkbox"/>	Инсталляциялау мерзімдерінің бұзылуы	<input type="checkbox"/>
Зақымдану/бұзылу уақтылы жойылмауы	<input type="checkbox"/>	Тапсырыстардың дер кезінде шешілмеуі	<input type="checkbox"/>
Тариф қанағаттанарлықсыз		Қоныс аударуына байланысты	
Тарифтік жоспардың құны	<input type="checkbox"/>	Жалға алушының кетуі	<input type="checkbox"/>
Тарифтік жоспарды толтыру	<input type="checkbox"/>	Басқа қалаға/елге көшу	<input type="checkbox"/>
Басқа операторға ауысу	<input type="checkbox"/>	Тұрғын үйді ауыстыру / сату	<input type="checkbox"/>
Есептемелермен келіспеу	<input type="checkbox"/>		

Мен жоғарыда аталған қызметтерге қолжетімділік тоқтатылатынымен таныстым және келісемін 20 \_\_\_\_ жыл " \_\_\_\_ " \_\_\_\_ .  
Қызмет көрсетуден бас тартқан/Шартты бұзған күннен бастап бір айдан аспайтын мерзім өткеннен кейін жете есептелмеген берешек фактісі анықталған жағдайда, жете есептелмеген соманы төлеуге міндеттенемін

Жұмыскер  
Т.А.Ө. \_\_\_\_\_ Қолы  
Клиент  
Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Қолы

МО

**Абоненттер – жеке тұлғалардың "Қазақтелеком" АҚ  
өзіне-өзі қызмет көрсету жүйесінің  
мобильді қосымшасын пайдалану  
талаптары**

**1. Терминдер**

1. Осы қосымшада Жеке тұлғаларға телекоммуникация қызметтерін көрсетуге арналған жария шартқа (бұдан әрі – шарт) мынадай терминдер қолданылады:

1) Абонент – осы мақсаттар үшін абоненттік желі, абоненттік нөмір және/немесе сәйкестендіру коды бөліне отырып, онымен шарт жасалған жеке тұлға;

2) Абоненттік құрылғы – Android, iOS операциялық жүйесі орнатылған, абонент көрсеткен ақпаратты беру немесе қабылдау үшін электрлік байланыс сигналын құратын смартфон немесе планшет түріндегі жеке пайдалануға арналған байланыс құралы;

3) Авторландыру (сәйкестендіру) – абоненттің жеке кабинетті және/немесе мобильді қосымшаны пайдалануына рұқсат беру мақсаттары үшін логин мен парольды енгізуі;

4) "Қазақтелеком" АҚ жеке кабинеті – өзіне-өзі қызмет көрсету және сервистер мен қызметтерді басқарудың автоматтандырылған жүйесі, ол арқылы абонентке тіркеу рәсімінен кейін өзінің дербес шотын басқару мүмкіндігі беріледі. Дербес шотты басқару дегеніміз қызметтерді қосу/өшіру, тарифтік жоспарды ауыстыру, пайдаланылған қызметтер туралы толық ақпарат алу, сондай-ақ жеке кабинеттің функционалды мүмкіндіктерімен қарастырылған басқа да әрекеттерді жасау;

5) Логин – шартқа сәйкес бөлінген DEF кодындағы абоненттік нөмір немесе өзіне-өзі қызмет көрсету және сервистер мен қызметтерді басқару жүйесіндегі қауіпсіздік және сәйкестендіру мүмкіндігі талаптарына жауап беретін символдардың цифрлық-әріптік комбинациясы;

6) Мобильді қосымша – абоненттің абоненттік құрылғысына орнатылған және абонентке "Қазақтелеком" АҚ қызметтерін қосуға/өшіруге, сондай-ақ бұл қызметтерді банктік картаны және/немесе дербес шоттағы ақшаны (балансты) пайдалана отырып төлеуге мүмкіндік беретін қосымша. Қосымша логин мен парольды пайдалана отырып, сервистер мен қызметтерді басқаруды жүзеге асыруға мүмкіндік береді;

7) Пароль – жеке кабинетке және мобильді қосымшаға кіруге арналған әріптік-цифрлық код;

8) Тіркеу – жеке кабинетте және мобильді қосымшада тіркелу үшін логин мен парольды бастапқы енгізу;

9) Оператор – "Қазақтелеком" АҚ;

10) Өзіне-өзі қызмет көрсету және сервистер мен қызметтерді басқару жүйесінің WEB-интерфейсі (WEB-интерфейс) – интернет желісі арқылы абоненттің түпкілікті жабдығын пайдалана отырып, абонентке өзіне-өзі қызмет көрсету жүйесін, оператор ұсынатын сервистер мен қызметтерді басқаруды қамтамасыз ететін бағдарламалық кешен;

11) Абоненттің дербес деректері – олардың негізінде айқындалған немесе айқындалатын абонентке қатысты электрондық, қағаз және (немесе) өзге де материалдық жеткізгіште тіркелген мәліметтер.

## **2. Жалпы талаптар**

2. Оператордың жеке кабинеті немесе мобильдік қосымшасы арқылы абонентке қосуға қолжетімді сервистер мен қызметтер туралы ақпаратты қарауға, оларды қосуға және өшіруге мүмкіндік беріледі, сондай-ақ дербес шоттың балансын, көрсетілген қызметтер туралы ақпаратты (толық анықтаманы) қарауға, банк картасын пайдалана отырып, қызметтер мен сервистер үшін төлемдерді жүзеге асыруға мүмкіндік беріледі.

3. Қолжетімді сервистер мен қызметтердің тізімі жеке кабинетте көрсетілген, оларды қосу/өшіру тәртібі, құны және оларды пайдалану шарттары оператордың [www.telecom.kz](http://www.telecom.kz) сайтында көрсетілген.

4. Жеке кабинетке кіру абонентке оны тіркегеннен/сәйкестендіргеннен кейін жеке кабинет орналасқан оператордың сайтының WEB-парағында немесе мобильді қосымша арқылы беріледі.

5. Мобильді қосымша абонентке қарапайым "дәл солай" ерекше емес лицензия негізінде пайдалануға беріледі және оны абонент жеке кабинеттен бөлек пайдалана алады. Осы мақсатта абонент логин мен парольды пайдаланып, авторландыру кезінде қолжетімді болатын қосымшаны жүктейді. Осы қосымшаның функционалы оператордың сайтындағы жеке кабинетке кірген кезде абонентке қолжетімді сервистен ерекшеленуі мүмкін.

6. Абоненттің жеке кабинетті пайдалана отырып, қызметтер көрсету шарттарының өзгеруіне байланысты сервистер мен қызметтерді басқару бойынша барлық іс-әрекеті шарт ережелерінің тиісті өзгерісі/толықтыруы болып табылады.

7. Оператор қызметтерді/сервисті көрсетуге қажет болған жағдайларды, сондай-ақ шартта және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, жеке кабинеттегі абонент және оның операциялары туралы ақпарат үшінші тұлғаларға беруге жатпайды.

8. Өзіне-өзі қызмет көрсету жүйесінің дамуына қарай оператордың жеке кабинетінде немесе мобильді қосымшасында абонент үшін қолжетімді сервистердің тізімін оператор абоненттерге алдын ала хабарламай өзгерте алады, ал осы шарттар тек қана оператор қабылдаған шешімге сәйкес өзгертілді.

9. Оператор жеке кабинет пен мобильді қосымша деректерін маркетингілік зерттеулер жүргізу үшін пайдалана алады.

10. Оператор жеке кабинетті және мобильді қосымшаны абоненттерді байланыс қызметтерін көрсету тәртібінің, сондай-ақ ұсынылатын қызметтер тізімінің, шарттарының және құнының өзгеруі туралы, сондай-ақ оператордың және/немесе серіктестердің өзге де қызметтері туралы хабардар ету үшін пайдалана алады.

11. Қызметтерді басқару сервисі тек қана Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес пайдаланылады. Оны құқыққа қарсы пайдаланған жағдайда абоненттің қосылуы дереу тоқтатылады.

12. Абоненттің пайда табу және коммерциялық мақсаттарда жеке кабинетті немесе мобильді қосымшаны пайдалануға құқы жоқ.

13. Жеке кабинетті немесе мобильді қосымшаны пайдаланғаны үшін оператор төлем есептемейді және алмайды. Қазақстан Республикасы бойынша байланыс операторлары желісінде және роумингте (желіішілік және халықаралық) мобильдік қосымша өндіретін интернет-трафик байланыс операторының қолданыстағы тарифіне сәйкес төленеді.

14. Опцияны, қызметті қосу немесе жаңа тарифтік жоспарға өту құны оператордың сайтында орналастырылған тиісті тарифтік жоспармен анықталады.

15. Абонент жеке кабинетте тіркеле отырып немесе мобильді қосымша арқылы авторлана отырып, кез келген тәсілмен, оның ішінде оны әлеуметтік желілерден алу жолымен өзіне тиесілі дербес деректерді оператордың жинауына, сақтауына, өңдеуіне, сондай-ақ ұсыныстар қалыптастыру және абонентке қызметтер мен сервистер көрсету, маркетингілік зерттеулер жүргізу мақсатында оларды серіктестерге беруіне келісімін береді. Оператор абоненттердің дербес деректерін жинауды, сақтауды, өңдеуді және беруді шарттың қолданыс мерзімі ішінде, сондай-ақ шарттың қолданыс мерзімі тоқтатылғаннан кейінгі келесі үш жыл ішінде жүзеге асыруға құқылы. Шарттың қолданыс мерзімі өткеннен кейін дербес деректерді осылай сақтау қызметтер көрсетуге байланысты немесе одан туындайтын мәселелер бойынша сот талқылаулары жағдайында осы деректерді дәлелдемелер ретінде пайдалану мақсатындағы ықтимал қажеттілікпен негізделген.

16. Абонент дербес деректерін, оның ішінде серіктестер арқылы жинауға және өңдеуге келіспеген немесе келісімін кері қайтарып алған жағдайда, абонент бас тарту туралы тиісті өтінішке қол қоюға міндеттенеді. Абонент өз келісімін кері қайтарып алған немесе дербес деректерді өңдеуге келісім беруден бас тартқан жағдайда, оператор абонентке оның дербес деректерін өңдеуді талап ететін қызметтерді ұсынуды тоқтатуға немесе бас тартуға құқылы. Тіркеу кезінде үшінші тұлғалардың деректерін олардың келісімінсіз пайдалану фактісі анықталған жағдайда, оператор абоненттің жеке кабинетке немесе мобильді қосымшаға кіруін бұғаттауға құқылы.

### **3. Өзіне-өзі қызмет көрсету жүйесін ұсыну, пайдалану тәртібі және сервистер мен қызметтерді басқару**

17. Оператор сайтының WEB-парақшасындағы жеке кабинетке алғаш кірген кезде немесе мобильді қосымша арқылы кіргенде, абонент тіркеу рәсімінен өтеді, ол келесі тәсілдермен жүргізілуі мүмкін:

1) Абонент арнайы нысанға жеке кабинетте немесе оператордың мобильді қосымшасында өз ұялы телефонының нөмірін енгізу арқылы пароль сұратады және жауап ретінде парольды SMS-хабарламамен алады. логин мен парольды енгізу арқылы абонент жеке кабинетте тіркеледі. Пароль және/немесе логин бірнеше рет қате енгізілген жағдайда тіркеу жүргізілмеуі мүмкін;

2) Абонент пароль алу үшін оператордың кеңсесіне тікелей хабарласады;

3) Оператордың сайтында немесе мобильді қосымшаның интерфейсінде көрсетілген басқа тәсілмен.

18. Жеке кабинетті пайдалану қолданыстағы шарт шеңберінде қосылған сервистер мен қызметтерді басқаруға, сондай-ақ жеке кабинетте енгізілген барлық пайдаланушы деректерін абоненттік құрылғыда сақтауға мүмкіндік береді.

19. Жеке кабинетке кіру шарттың қолданысы тоқтағаннан бастап тоқтатылады. Сондай-ақ абонент шарт бойынша өзінің міндеттемелерін бұзған жағдайда (оның ішінде көрсетілген қызметтер үшін берешекті төлемеу) кіру тоқтатылуы мүмкін.

20. Абонент жеке кабинетті пайдалану мақсатында интернетке кіруді, сондай-ақ жеке кабинетке кіру және сервистер мен қызметтерді басқару жүргізілетін өз жабдығын теңшеуді және үшінші тұлғалардан қорғауды өз есебінен қамтамасыз етеді.

21. Абонент тіркелгеннен кейін немесе іске қосылған мобильді қосымша арқылы жеке кабинеттегі барлық іс-әрекет үшінші тұлғалардың заңсыз іс-әрекеттерінің нәтижесінде рұқсат етілмеген қатынау жүргізілгені дәлелденгенге дейін осы абонент (нөмір иесі) жеке өзі жасаған болып есептеледі. Абонент шартқа осы қосымшаның немесе өзіне-өзі қызмет көрсету жүйесінің функционалының өзгеруімен келіспеген жағдайда абонент оны пайдалануды тоқтатуға құқылы. Web-интерфейсті және өзіне-өзі қызмет көрсету жүйесінің мобильді қосымшасын пайдалануды қалпына келтіру Абоненттің жасалған өзгерістермен келіскенін растауды білдіреді.

### **4. Тараптардың жауапкершілігі**

22. Абонент жеке кабинетке немесе мобильді қосымшаға қолжетімділік берілетін, жеке кабинетте және/немесе мобильді қосымшада тіркелу кезінде алынған парольдың және/немесе логиннің жоғалғаны немесе олардың үшінші тұлғаларға берілгені үшін жауапты болады, сондай-ақ парольдың және/немесе логиннің жоғалуының немесе оның үшінші тұлғаларға берілуінің салдары болып табылатын барлық тәуекел мен залалды көтереді. Абонент үшінші тұлғалардың рұқсатсыз логин және/немесе пароль алу қаупінің бар екенін мойындайды және оларға үшінші тұлғалардың қол жеткізу

салдарынан туындайтын залал тәуекелін қабылдайды. Сондай-ақ абоненттің жеке кабинетке және/немесе қосылған мобильді қосымшаға кіру мүмкіндігі бар үшінші тұлғаға өзінің абоненттік құрылғысын пайдалану мүмкіндігін беруі және алынған парольды ауыстыруы жеке кабинетті және/немесе мобильді қосымшаны үшінші тұлғалардың рұқсатсыз пайдалану салдары үшін операторды жауапкершіліктен босату үшін сөзсіз негіз болып табылады.

23. Абонент өз логині мен нөмірін басқа абонентке немесе үшінші тұлғаға кіруге және басқаруға өз келісімін бере отырып, оның байланыс сервистері мен қызметтерін басқару жөніндегі, оның ішінде нөмірге қызметтерді қосу және ажырату, тарифтік жоспарды қосу және өзгерту, нақтылауды алу жөніндегі іс-қимылдары, сондай-ақ осындай тұлғаның абоненттің жалғанған логині арқылы қол жеткізуі мүмкін барлық құпия ақпарат пен дербес деректерді сақтауы және пайдалануы үшін барлық жауапкершілікті қабылдайды.

24. Абонент жеке кабинеттің немесе мобильді қосымшаның сервистерін, оның ішінде e-mail-ге сілтеме жасау бойынша пайдалана отырып, оператор сайтының жұмысына және жеке кабинеттің және/немесе мобильді қосымшаның сервистерін дұрыс пайдалануына залал келтіруі мүмкін сертификатталмаған жабдық пен бағдарламалық жасақтаманы пайдаланғаны үшін жауапты болады.

25. Абонент оператордың өзіне-өзі қызмет көрсету және сервистер мен қызметтерді басқару жүйесін үшінші тұлғалардың жосықсыз пайдалануын болдырмайтын, сондай-ақ осындай пайдалану жағдайлары анықталған жағдайда жедел әрекет етуге мүмкіндік беретін жабдықты теңшеу бойынша тиісті шараларды қабылдауға міндеттенеді. Оператор оператордың кінәсі болмаған, сонымен қатар абоненттің сервистерді пайдалану және қосылған қызметтерді басқару бойынша дұрыс емес әрекеттерінің нәтижесінен абоненттің жеке кабинеті мен мобильді қосымшасының сервистері рұқсатсыз пайдаланылғаны үшін жауап бермейді.

26. Абоненттің:

1) абонентке арналмаған кез келген ақпаратпен алмасуды ұстап алуға, бұзуға немесе араласуға;

2) мобильді қосымшаны бұрмалауға, жоюға, зақымдауға, имитациялауға немесе тұтастығын бұзуға арналған қандай да бір бағдарламалық кодтарды - "вирустар", "трояндық жылқылар", "құрттар", "уақыт бомбалары" және т. б. пайдалануға;

3) бұқаралық коммерциялық хабарламаларды таратуға (қолданыстағы заңнаманың тиісті ережелерімен тыйым салынған спамдар немесе мобильді қосымшаны "фишинг" (құнды ақпаратты "алу"), "фарминг" (интернет-трафикті жалған веб-сайттарға жіберу), өзін басқа адам ретінде көрсету немесе басқа адаммен немесе ұйыммен байланыс туралы жалған әсер жасау мақсатында пайдалануға;

4) басқа абоненттерге қорлау сипатындағы материалдарды немесе кәмелетке толмағандар үшін әлеуетті қауіпті материалдарды, әдепсіз мазмұндағы немесе басқа да жағымсыз сипаттағы материалдарды жіберуге;

5) үшінші тұлғаларға кедергілер немесе қолайсыздықтар жасау үшін, үшінші тұлғалардың жеке өміріне қауіп немесе басып кіру үшін мобильді қосымшаны және/немесе жеке кабинетті пайдалануға немесе пайдалануға әрекет жасауға;

6) мобильді қосымшаның және/немесе жеке кабинеттің қолжетімділігі мен функционалдығына, атап айтқанда, DOS (denialofservice – қызмет көрсетуден бас тарту) немесе DDoS (distributeddenialofservice – қызмет көрсетуден бөліп бас тарту) шабуылдары арқылы ықпал етуге немесе әрекет етуге тырысуға құқы жоқ.

27. Оператор абонентке жеке кабинеттің және мобильді қосымшаның жұмысындағы үзілістер нәтижесінде оператор желісінде жүргізіліп жатқан техникалық және профилактикалық жұмыстарға байланысты, сондай-ақ байланыс сеансының үзілуі, жеке кабинет пен мобильді қосымша орнатылған оператордың сайтымен байланыс орната алмау, жеке кабинеттің және мобильді қосымшаның функцияларындағы өзгерістер салдарынан, үшінші тұлғалардың әрекеттерімен байланысты абонентке келтірілген тікелей және жанама залал үшін жауап бермейді. Осы шарттарда тікелей көзделмеген қалған басқа жағдайда шарттың ережелері қолданылады.

## **5. Басқа шарт пен шектеулер**

28. Абоненттің жеке кабинетті және мобильді қосымшаны пайдалануды бастау үшін шартқа осы қосымшада көзделген әрекеттерді жасауы абоненттің осы шарттармен және олардағы шектеулермен толық және сөзсіз келісімі болып саналады.

29. Жеке кабинетте немесе мобильді қосымшада тіркелу абоненттің шарттың барлық ережесімен келісетінін білдіреді.

30. Барлық сервис пен қызметтердің функциялары шарттың қолданылуын тоқтату жағдайынан басқа, абонент пен оператор арасында жасалған шарттың талаптарына және абонент таңдаған тарифтік жоспарға сәйкес абонентте интернет желісіне қолжетімділік болған жағдайда ғана абонент үшін толық көлемде қолжетімді.

31. Абонент осы шарттарды қабылдай отырып, оператордан тарифтік жоспарлар, ұсыныстар, қызметтер, акциялар, оператордың және серіктестердің өнімдері туралы, сондай-ақ абоненттің жеке кабинетте көрсеткен электрондық поштасына (e-mail) және/немесе SMS-хабарламалар, Жеке кабинеттегі және/немесе мобильді қосымшадағы Push-ескерту-хабарландырулар арқылы олардың өзгергені немесе жойылғаны туралы материалдар мен ақпарат алуға өз келісімін беретінін білдіреді.

32. Жеке кабинеттің және мобильді қосымшаның сервистерін пайдаланған кезде сервистер мен қызметтердің қосылуын басқару үшін сервистер мен қызметтерге қосылу үшін қажетті техникалық функцияларды қолдамайтын абоненттік терминалдардың кейбір түрлерін пайдалануға байланысты шектеулер болуы мүмкін.

33. Оператор кез келген уақытта шартқа осы қосымшаны өзгертуге және (немесе) толықтыруға құқылы және бұл туралы ақпаратты оператордың сайтында орналастыру жолымен немесе абоненттерге SMS-хабарламалар жіберу арқылы немесе оператор айқындаған өзге де тәсілдермен абоненттерді хабардар етеді. Кез келген осындай өзгерістерден кейін абоненттің жеке кабинетті және мобильді қосымшаны одан әрі пайдалануы абоненттің осындай өзгерістермен және/немесе толықтырулармен келісетінін білдіреді.



Шартқа осы қосымшада тікелей көзделмеген қалған барлық жағдайда абонент пен оператор шартты басшылыққа алады.

«Қазақтелеком» АҚ

---

М.О.