

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР на оказание телекоммуникационных услуг

Настоящий Публичный Договор на оказание телекоммуникационных услуг (*далее – Договор*) определяет общие условия оказания телекоммуникационных услуг **товариществом с ограниченной ответственностью «Элитком»**, действующего на основании лицензий № 11000768 от 06/05/2011 г., выданной Комитетом связи и информатизации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (*далее – Лицензия*), именуемым в дальнейшем «Оператор» и лицу, присоединившемуся к условиям настоящего Договора, именуемый в дальнейшем «Абонент» совместно именуемые «Сторонами».

1. Толкование терминов и сокращений в Договоре

1.1. **Абонентская плата** - ежемесячная плата за предоставляемые Оператором Услуги.

1.2. **Договор** - соглашение сторон по всем существенным условиям настоящего Договора.

1.3. **Задолженность** - денежная сумма, неоплаченная Абонентом за пользование Услугами в установленные Оператором сроки.

1.4. **Абонент** - пользователь услугами кабельного телевидения, подключение и оказание Услуги Интернет и иных услуг, с которым заключен договор об оказании таких услуг.

1.5. **Оператор** - «Товарищество с ограниченной ответственностью Элитком».

1.6. **Оборудование** - средства технического характера, необходимые для воспроизведения пакета программ кабельного телевидения.

1.7. **СКТВ** - сети кабельного телевидения.

1.8. **Телекоммуникационные услуги** – услуги кабельного телевидения, доступа к сети интернет предоставляемые Оператором Абоненту и иные услуги на основании заключенного Публичного договора на оказание телекоммуникационных услуг.

2. Предмет Договора, условия распространения его на Абонентов

2.1. В соответствии с условиями Договора Оператор оказывает Абоненту телекоммуникационные услуги на условиях настоящего Договора (*далее – Услуги*), а Абонент обязуется оплачивать оказанные Услуги своевременно и в полном объеме.

2.2. Перечень Услуг указывается в заявлении о присоединении к Публичному Договору (приложение № 1) (*далее - Заявление*) выражающем волю Абонента на подключение Услуг являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

Сроки и перечень оказываемых Услуг указываются Абонентом в заявлении о присоединении (*приложение № 1*).

2.3. Договор является договором присоединения в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан. Условия Договора устанавливаются Оператором самостоятельно в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Лицензиями, и принимаются Абонентом не иначе, как путем присоединения к Договору в целом. В случае несогласия Абонента с условиями настоящего Договора, Абонент вправе расторгнуть Договор путем подачи Оператору письменного отказа (*приложение № 2*).

2.4. Подписание новым Абонентом Заявления (*приложение № 1*) выражает его безусловное согласие с условиями Договора и присоединение к нему в целом.

2.5. Договор распространяется на всех Абонентов и заменяет собой ранее заключенный с Абонентом договор об оказании услуг телекоммуникаций. С даты вступления в силу Договора условия оказания Услуг Абоненту определяются в соответствии с условиями настоящего Договора. При этом (для существующих абонентов)

подписание/переподписание Заявления не требуется. В случае несогласия с условиями Договора (для существующих абонентов), Абонент вправе в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня первой публикации Договора на сайте Оператора <http://www.elitecom.kz> письменно сообщить Оператору об отказе от присоединения к условиям Договора. Не поступление Оператору в указанный срок Заявления Абонента об отказе от присоединения к условиям Договора, а равно совершение Абонентом действий по выполнению условий, указанных в настоящем Договоре (пользование Услугами, оплата услуг и пр.) означает безусловное принятие Абонентом условий Договора и его присоединение к Договору в целом

2.6. По Договору Абонент пользуется Услугами в соответствии с выбранным тарифным планом и условиями оказания Услуг Оператора и оплачивает оказываемые Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором. Подробное описание, порядок оказания услуг и тарифы на услуги размещены на Интернет-ресурсе Оператора <http://www.elitecom.kz>. Тарифные планы являются неотъемлемой частью условий договора между Абонентом и Оператором.

2.7. Если при изменении Оператором в установленном Договором порядке тарифов на Услуги Абонент не подал к истечению установленного срока введения их в действие заявление Оператору о несогласии с измененными тарифами и продолжает пользоваться Услугами, производить оплату за оказанные Услуги и пр., подобные действия являются согласием Абонента с такими изменениями.

3. Вступление Договора в силу срок действия Договора

3.1. Договор вступает в силу по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты его опубликования на Интернет-ресурсе Оператора <http://www.elitecom.kz> (для существующих абонентов), либо с даты подачи абонентом Заявления (для новых абонентов), и действует до его расторжения в порядке, предусмотренном законодательством и Договором.

3.2. Договор, может быть расторгнут Оператором в одностороннем порядке в случае нарушения Абонентом условий, предусмотренных настоящим Договором и/или действующим законодательством Республики Казахстан.

3.3. Договор, может быть расторгнут по инициативе Абонента, выраженной в письменной форме (*приложение 2 к Договору*), при условии оплаты Оператору задолженности за оказанные Услуги до даты расторжения Договора и возврата абонентского оборудования.

3.4. Оператор, руководствуясь требованиями законодательства Республики Казахстан и положениями Договора, может внести изменения и/или дополнения в Договор путем размещения на сайте Оператора <http://www.elitecom.kz> измененной редакции Договора не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты вступления в силу таких изменений и/или дополнений. Абонент вправе отказаться от Договора в случае несогласия с изменениями и/или дополнениями, направив Оператору письменное заявление до даты вступления в силу таких изменений и/или дополнений.

4. Порядок, сроки оплаты за оказываемые Услуги

4.1. Услуги предоставляются на условиях 100 % предоплаты. Абонентская плата за предоставляемые Услуги фиксированная должна производиться Абонентом не позднее 25 (двадцать пятого) числа текущего месяца.

4.2. При расторжении Договора по инициативе Абонента сумма предоплаты перерасчету в сторону уменьшения, продления, возврату не подлежит.

4.3. Отключение, прекращение предоставления Услуг (фактическое отключение, демонтаж Оборудования) без предупреждения Абонента могут быть произведены при наличии непогашенной задолженности Абонентом в обеспечение выполнения условий настоящего Договора и установленных им сроков. В этом случае Абонентская плата начисляется до момента прекращения предоставления Услуг. Предоставление Услуг

возобновляется при условии погашения Абонентом Задолженности и оплате стоимости повторного подключения в соответствии с действующими тарифами размещенных на сайте Оператора <http://www.elitecom.kz>. Сумма задолженности по абонентской плате за пользование Услугами, а также стоимость не возвращенного (утраченного Оборудования) может быть взыскана Оператором в судебном порядке.

4.4. Оператор имеет право без предупреждения Абонента приостановить, прекратить предоставление Услуг в случаях, когда Абонент:

- а) – дает ложную или неверную информацию;
- б) – использует Услуги или Оборудование Оператора с нарушением правил их использования и эксплуатации, тем самым, причиняя ущерб Оператору;
- в) – использует услуги или Оборудование для неправомерной передачи их третьим лицам;
- г) – не производит платеж в течение 2 (двух) месяцев.

4.5. Предоставление услуги может быть временно приостановлено сроком не более 2 (двух) месяцев, по письменному заявлению Абонента. Абонентская плата в период временного приостановления не начисляется.

4.6. В период устранения технических неисправностей (48 часа с момента получения заявки от Абонента) абонентская плата начисляется.

4.7. После произведенной Абонентом выплаты полной стоимости Оборудования, согласно выбранного Абонентом тарифного плана, Оборудование, установленное в квартире Абонента, является его собственностью.

4.8. По желанию Абонента, Оператора может выполнить дополнительные услуги и работы:

- прокладка кабеля,
- установка дополнительных ответвителей, разъемов, настройка и т. д. за отдельную плату в соответствии с действующими тарифами Оператора.

5. Права и обязанности Сторон за подключение и оказание телекоммуникационных услуг

5.1. Оператор обязан:

5.1.1. В течение 10 дней с момента подачи Абонентом заявления о присоединении и произведенной полной оплаты Услуг произвести подключение телекоммуникационных услуг либо дать Абоненту соответствующий отказ с указанием причин отказа.

5.1.2. Предоставлять Абоненту Услуги круглосуточно, за исключением проведения планово-профилактических работ в соответствии с графиком технического обслуживания Оборудования и ремонтно-сервисных работ СКТВ, о которых Оператор уведомляет Абонента посредством информационного канала Оператора не менее чем за 24 часа до их проведения. Уведомления о проведении данных видов работ, исполненных указанным способом, считаются полученными Абонентом.

5.1.3. Информировать абонента через информационный канал Оператора (Элит-ТВ) об изменении состава пакета программ, а также об изменении размера абонентской платы не менее чем за 10 (десять) календарных дней до предстоящего изменения. Уведомления о предстоящих изменениях, исполненных указанным способом, считаются полученными Абонентом. Подписания дополнительных документов, предусматривающих соответствующие изменения, не требуются.

5.1.4. Принимать от Абонента заявки на проведение внепланового ремонта в случае пропадания телевизионного сигнала, сети Интернет или ухудшение качества по одному или нескольким каналам, и устранять неисправность в течение 48 часов с момента получения заявки от Абонента.

5.1.5. вести учет количества и контроль качества предоставляемой Услуг, принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений.

5.1.6. сообщать Абоненту в процессе его подключения к Услуге кабельного телевидения, Интернет о возникающих сложностях, требующих выполнения дополнительных работ;

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

5.1.8. предоставить возможность получения телефонных консультаций Службы поддержки по телефонам 615-600,905-001, 905-002.

5.1.9. при закрытии доступа к Услугам за несвоевременную оплату услуг по Договору, открыть доступ в течение 24 (двадцати четырех часов) с момента погашения задолженности на лицевом счете Абонента;

5.1.10. не разглашать учетные данные Абонента третьим лицам, за исключением случаев, когда у третьих лиц имеется допуск к такой информации в соответствии с требованиями законодательства РК, а также при наличии письменного согласия Абонента на предоставление указанных данных третьим лицам.

5.1.11. по заявлению Абонента – в устной форме по телефонам Службы поддержки, в письменной форме через пункты собственной сети сервиса устранять все повреждения, находящиеся в зоне ответственности Оператора;

5.1.12. осуществить на основании условий оформленного заявления настройку абонентского оборудования по адресу установки Услуги Интернет и продемонстрировать работоспособность Услуги Интернет;

5.1.13. по заявлению Абонента о невозможности самостоятельного подключения к Услуге Интернет в течение 10 рабочих дней после извещения Оператора о завершении работ по обеспечению подключения Абонента к Услуге Интернет принять меры по настройке абонентского оборудования по адресу установки Услуги Интернет и продемонстрировать работоспособность Услуги Интернет;

5.1.14. производить перерасчет фиксированной суммы ежемесячной платы в период фактического бездействия абонентского терминала либо недоступности Услуги Интернет не по вине Абонента;

5.2. Оператор вправе:

5.2.1. Оператор вправе изменять условия Договора, в том числе изменять действующие тарифы, публикуя уведомления на информационном канале Оператора и на Интернет-ресурсе <http://www.elitecom.kz> не менее, чем за 10 (десять) календарных дней до вступления изменений в силу.

5.2.2. в случае модернизации сети передачи данных, изменений в технологии предоставления Услуги Интернет, Оператор вправе переключить Абонента с Услуги Интернет на услуги доступа к сети Интернет по оптоволоконной линии связи, уведомив абонента не менее, чем за 10 (десять) календарных дней до такого переключения.

5.2.3. Переуступить свои права и обязанности по договору в пользу третьего лица.

5.3. Абонент обязуется:

5.3.1. Производить все платежи, предусмотренные тарифами Оператора, в сроки, указанные в п. 4.1. данного Договора.

В случае хищения (утери) или порчи Оборудования немедленно письменно сообщить о данном факте Оператора и произвести все выплаты за Услуги, предоставленные ему до времени получения Оператора от Абонента уведомления о хищении (утере) или порче Оборудования. Сообщение о хищении (утере) или порче Оборудования в органы внутренних дел без письменного уведомления Оператора не освобождает Абонентом от оплаты за Услуги.

5.3.2. Нести личную ответственность за соблюдение правил по эксплуатации Оборудования. Не принимать самостоятельных мер по устранению возникших неисправностей Оборудования, не вскрывать, не допускать механических повреждений и не перемещать Оборудование с места его первоначальной установки.

5.3.3. Не использовать Услуги и Оборудование с целью получения личной выгоды (коммерческий интерес).

5.3.4. При изменении адреса или других анкетных данных, Абонент обязан в 5-дневный срок письменно известить об этом Оператора. Абонент несет ответственность за последствия, возникшие в результате несоблюдения, им данного требования.

5.3.5. Самостоятельно решать вопросы, связанные с регулированием отношений с КСК.

5.3.6. Не перепродавать или передавать свои права и обязательства по настоящему Договору третьим лицам.

5.3.7. Обеспечить доступ в жилое помещение представителям Оператора в рамках оказываемых услуг.

5.3.8. Не использовать Услуги таким образом, чтобы это наносило ущерб Оператору, ее сотрудникам, третьим лицам, мешало нормальному использованию Услуг другим Абонентам.

5.3.9. В случае досрочного прекращения услуг кабельного телевидения, сети Интернет и других услуг на условиях пользования Услугой не менее заранее определённого срока по инициативе Абонента, возместить за фактически использованный период разницу абонентских плат аналогичного пакета Услуг без гарантированного срока пользования в соответствии с действующим прейскурантом на момент расторжения Договора.

5.3.10. подключиться к Услуге Интернет путем прохождения Авторизации посредством использования Услуги Интернет не позднее, чем через 10 рабочих дней после извещения Оператора о завершении работ по обеспечению подключения Абонента к Услуге Интернет с использованием телефонной линии Абонента;

5.3.11. сообщить Оператору о невозможности самостоятельного подключения к Услуге кабельного телевидения, услуги Интернет в течение 10 рабочих дней после извещения Оператора о завершении работ по обеспечению подключения Абонента к Услуге Интернет;

5.3.12. обеспечить тайну учетных данных и 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.

5.3.13. подключать к сети местных линий телекоммуникаций абонентское оборудование (модем) в соответствии с перечнем рекомендуемых модемов, удовлетворяющее техническим требованиям к услуге Интернет.

5.3.14. сообщать Оператора о неисправностях, возникших при пользовании услугами Оператора;

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

5.3.16. регулярно проверять наличие уведомлений на информационном канале и сайте Оператора о введении новых условий предоставления Услуги Интернет и об изменении тарифов;

5.3.17. в случае отказа от Услуги Интернет письменно, не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до предполагаемой даты отказа, уведомить об этом Оператора;

5.3.18. без разрешения владельца Услуги Интернет или его полномочного представителя не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять посредством Услуги Интернет программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами;

5.3.19. 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;

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

5.3.21. 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;

– действий, направленных на 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;

– передачи на оборудование сети Оператора бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

6. Ответственность Сторон за подключение и оказание Услуг

6.1. Оператор несет ответственность за:

6.1.1. невыполнение своих обязательств в соответствии с условиями Договора и законодательством Республики Казахстан;

6.1.2. скорость и качество передачи данных до собственного узла передачи данных в соответствии с условиями тарифного плана, выбранного Абонентом.

6.2. Оператор не несет ответственности за:

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

6.2.2. убытки, понесенные Абонентом в результате пользования Услуг кабельного телевидения, Интернет;

6.2.3. возможные нежелательные для Абонента последствия, возникшие вследствие предоставления Абоненту Услуги Интернет;

6.2.4. перерывы в предоставлении Услуги Интернет в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Оператору;

6.2.5. недоступность отдельных узлов или ресурсов всемирной сети Интернет, администрируемых третьими сторонами. Случаи такой недоступности не являются перерывами связи;

6.2.6. обеспечение безопасности работы оборудования и программного обеспечения Абонента, используемых для получения Услуги Интернет;

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

6.3. Оператор не несет ответственности по спорам, возникшим между Абонентом и третьими лицами в результате использования учетных данных Абонента третьими лицами для работы в сети передачи данных, и не разрешает их, если таковые возникнут между Абонентом и третьими лицами.

6.4 Абонент несет ответственность за:

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

6.4.2. использование учетных данных Абонента третьими лицами.

6.4.3. В случае просрочки Абонентом оплаты услуг по Договору согласно выставленному счету, Оператор приостанавливает доступ Абонента к Услугам. При этом возобновление доступа к Услугам производится после погашения задолженности в полном объеме или при устранении нарушений условий Договора. Оператор в течение 10 календарных дней с момента приостановления доступа Абонента к Услуге Интернет обязан направить ему уведомление о предстоящем расторжении Договора и по истечении 30 календарных дней расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

7. Прочие условия

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

7.2. Оказание Услуг прекращается с даты, указанной в соответствующем заявлении, либо вследствие принятия решения Оператором о прекращении оказания Услуг в связи с допущенной Абонентом просрочкой платежей за оказанные Услуги. После прекращения оказания услуг Договор продолжает действовать в части обязательств Абонента по оплате образовавшейся задолженности, пени (неустойки) и возврата, предоставленного Оператором Оборудования на условиях ответственного хранения или аренды – до даты сдачи Оборудования или оплаты его полной стоимости, и погашения Абонентом образовавшейся задолженности, пени (неустойки).

7.3. Споры, возникающие из Договора, решаются путем переговоров. В случае не достижения соглашения, споры подлежат разрешению в судах Республики Казахстан.

7.4. Оператор обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных Абонентом в соответствии с законодательством Республики Казахстан и с учетом условий настоящего Договора.

8. Реквизиты Оператора

Оператор: ТОО «Элитком»

РНН 620200253594

БИН 050440007723

БИК КСJBKZKX

р/счет KZ238560000000445779

Приложение № 1
к Публичному договору на оказание
телекоммуникационных услуг
от « ____ » _____ 20__ года
№ _____

Дата заполнения

« ____ » _____ 20__ года

**Заявление
о подключении услуг**

Фамилия Имя Отчество		
Дата рождения	« ____ » _____ года.	
Удостоверение личности/паспорта (номер, дата выдачи, кем выдано)		
Контактный телефон		
E-mail		
Адрес точки подключения (город/поселок, улица, номер дома)	_____	
Резидент (поставить галочку)	(да <input type="checkbox"/>);	нет (<input type="checkbox"/>)
Лицевой счет №	_____	
Принадлежность помещения (поставить галочку)	Собственное <input type="checkbox"/>	Арендуемое <input type="checkbox"/>

Подписывая настоящее заявление, я ознакомлен (-а), согласен (на) и присоединяюсь к условиям Публичного договора ТОО «Элитком», размещенного на Интернет-ресурсе <http://www.elitecom.kz>, а также даю согласие на сбор обработку, хранение и передачу персональных данных, необходимых для предоставления телекоммуникационных услуг в рамках Публичного Договора.

Прошу подключить следующие услуги:

УСЛУГА	(нужное отметить)	УСЛУГА	(нужное отметить)
ТЕЛЕФОНИЯ		ПЛАТНОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ	
Телефония	<input type="checkbox"/>	iD TV	<input type="checkbox"/>
iD Phone	<input type="checkbox"/>	Кабельное телевидение	<input type="checkbox"/>
ИНТЕРНЕТ			
GPON	<input type="checkbox"/>		
ADSL	<input type="checkbox"/>		

(Ф.И.О.)

Подпись клиента _____

**БЛАНК ЗАЯВЛЕНИЯ
на отказ от услуг**

Абонент _____
(ФИО абонента) номер лицевого счета _____.

Прошу прекратить оказание услуг (-и), подключенных (-ой) на лицевом счете в связи с:

- расторжением договора с ТОО «Элитком»;
 отказом от части услуг по адресу _____.

УСЛУГА	Отказываюсь от услуги (нужное отметить)	УСЛУГА	Отказываюсь от услуги (нужное отметить)
ТЕЛЕФОНИЯ		ПЛАТНОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ	
Телефония		iD TV	
		Кабельное телевидение	
ИНТЕРНЕТ			
GPON			
ADSL			
		ПРОЧИЕ УСЛУГИ	
		ДВО	

Причины отказа от услуг:

_____.

Я ознакомлен (-а) и согласен (-а) с тем, что доступ к вышеперечисленным услугам будет прекращено с «___» _____ 20__ года.

В случае выявления факта недоначисленной задолженности, не более чем по истечении одного месяца с даты отказа от услуг/расторжения Договора, обязуюсь оплатить недоначисленную сумму.

Оператор:	Абонент:
Товарищество с ограниченной ответственностью «Элитком» Директор В.С. Лим _____	_____ Ф.И.О. _____