

## **Публичный договор о предоставлении Телекоммуникационных услуг (IVR или голосовые сервисы)**

Настоящий Публичный Договор (далее - Договор) определяет условия оказания телекоммуникационных услуг на базе цифровых идентификаторов для предоставления сервисов IVR или голосовых сервисов Акционерным обществом «Кселл», именуемым в дальнейшем «Оператор», лицу, присоединившемуся к условиям настоящего Договора именуемому в дальнейшем «Клиент». Совместно Клиент и Оператор по Договору именуются «Сторонами», а по отдельности – «Сторона» или как указано выше.

### **1. Определения**

**1.1.** В настоящем Договоре и/или приложениях/дополнительных соглашениях к нему для отношений, связанных с применением настоящего Договора, следующие термины имеют значение, как определено в настоящем разделе, если иное не следует из контекста:

**1.1.1.** «Сервис» – услуги Клиента, оказываемые Пользователям посредством предоставления Оператором доступа к услуге Клиента через сеть связи Оператора с использованием Технического решения.

**1.1.2.** «Контент» – содержательная часть Сервиса. В качестве транспортной среды для передачи Контента от Клиента Пользователю используется технология IVR или голосовые сервисы.

**1.1.3.** «Техническое решение» – комплекс программно-технических средств, разрабатываемых и поддерживаемых Оператором, обеспечивающих техническое соединение для доступа Пользователей к Сервису через сеть связи Оператора. Пользователь может пользоваться Сервисом при помощи абонентских устройств, совместимых с Техническим решением.

Техническое решение для предоставления Телекоммуникационных услуг может включать следующие компоненты:

- а) Подключение Клиента к Идентификаторам Оператора;
- б) Предоставление технического соединения для доступа Пользователей к Сервисам Клиента посредством Идентификаторов Оператора, либо других согласованных между Сторонами способов;
- в) Другие, по согласованию Сторон.

**1.1.4.** «Идентификатор» – номер из Номерной емкости Оператора, определяемый набором из нескольких цифр используемый для оказания Сервиса Клиента Пользователям.

**1.1.5.** «Номерная емкость» – номерной ресурс, используемый Оператором для предоставления услуг.

**1.1.6.** «Пользователь» – физическое или юридическое лицо, являющееся абонентом сети связи с абонентским устройством, поддерживающим возможность пользования Сервисом.

**1.1.7.** «Отчетный период» – один календарный месяц, в котором Клиенту были оказаны Телекоммуникационные услуги.

**1.1.8.** «Телекоммуникационные услуги» – услуги Оператора по предоставлению и обслуживанию Идентификатора и услуги по обеспечению технического соединения для доступа Пользователей к Сервису Клиента в рамках настоящего Договора.

**1.1.9.** «Клиент» - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, предоставляющий сервис пользователям.

### **2. Предмет Договора.**

**2.1** По настоящему Договору Оператор предоставляет Клиенту Телекоммуникационные услуги посредством Технического решения Оператора в соответствии с перечнем и условиями, предусмотренными настоящим Договором.

**2.2** Клиент принимает и оплачивает предоставленные Телекоммуникационные услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

**2.3** Стоимость предоставления Телекоммуникационных услуг (тарифы) устанавливается Оператором и размещается на сайте Оператора <https://www.kcell.kz/ru/article/freephone>. Клиент, присоединяясь к настоящему Договору, полностью соглашается с условиями предоставления

Телекоммуникационных услуг, тарифами, правилами тарификации и выражает согласие на их получение и оплату.

**2.4** Клиент не вправе без письменного согласования с Оператором передавать или перепродавать третьим лицам, как от своего имени, так и от имени Оператора, Телекоммуникационные услуги и Идентификаторы, получаемые от Оператора.

**2.5** Настоящий Договор является договором присоединения в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. Условия настоящего Договора устанавливаются Оператором самостоятельно в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и принимаются Клиентом не иначе, как путем присоединения к настоящему Договору в целом. В случае несогласия Клиента с условиями настоящего Договора, Клиент вправе расторгнуть Договор путем подачи Оператору письменного заявления.

**2.6** Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Клиентом Регистрационной формы и ее принятия Оператором. Подписание Клиентом соответствующей Регистрационной формы выражает его безусловное согласие с условиями Договора и присоединение к нему в целом.

**2.7** Настоящий Публичный Договор распространяется на всех Клиентов и заменяет собой ранее заключенный с Клиентом Договор об оказании телекоммуникационных услуг. С момента опубликования настоящего Договора условия оказания Услуг Клиентам определяются в соответствии с условиями настоящего Договора. При этом переподписания Регистрационной формы не требуется. В случае несогласия с условиями Договора, Клиент вправе в течение 30 дней со дня первой публикации настоящего Договора в средствах массовой информации письменно сообщить Оператору об отказе от присоединения к условиям настоящего Договора. Не поступление Оператору в указанный срок Заявления Клиента об отказе от присоединения к условиям Договора, а равно совершения Клиентом конклюдентных действий (пользование Телекоммуникационными услугами) означает безусловное принятие Клиентом условий Договора и его присоединение к настоящему Договору в целом.

### **3. Права и обязанности Сторон.**

#### **3.1. Права и обязанности Оператора:**

**3.1.1.** Оператор обязуется предоставить Клиенту доступ к Техническому решению, в соответствии с условиями настоящего Договора. Оператор обязуется по заявке Клиента (Приложение №1) в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подачи заявки предоставить Клиенту по электронной почте технические условия подключения оборудования Клиента к Техническому решению. Подключение Идентификаторов или изменение условий их предоставления производится на основании заявки Клиента в течение 30 (тридцати) календарных дней, 1-го или 15-го числа соответствующего месяца. Оператор не несет ответственности за возможные задержки подключения Идентификаторов или изменения условий их предоставления на сетях других операторов связи.

**3.1.2.** Оператор обязуется обеспечивать работоспособность Технического решения 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором. Оператор не несет ответственности за возможные неполадки и сбои в работоспособности Технического решения.

**3.1.3.** Оператор имеет право изменить по своему усмотрению спецификацию Технического решения. При этом Оператор обязан за 10 (десять) рабочих дней уведомить Клиента о любых планируемых изменениях в Техническом решении.

**3.1.4.** Оператор оставляет за собой право в срочном порядке и без предварительного уведомления Клиента отключить Клиента от Технического решения или вносить изменения в Техническое решение в случаях технических сбоев на сети Оператора, аварий на сетях связи, неисправной работы оборудования Клиента, неисправного подключения к сети связи Оператора, если соответствующее программное обеспечение Клиента вызывает помехи в работе сети Оператора, а равно в иных случаях в целях предотвращения или устранения технических сбоев. В таком случае Оператор обязан в течение 3 (трех) рабочих дней после отключения уведомить Клиента письменно либо по электронной почте или телефону о причинах отключения.

**3.1.5.** Оператор имеет право отказать в предоставлении услуг Клиенту по обоснованным

причинам юридического характера (включая, но не ограничиваясь: невозможность предоставления услуг вследствие действий третьих лиц, акты государственных органов, запретительные действия государственных органов, наличие признаков, свидетельствующих о нарушении Клиентом требований настоящего Договора или законодательства при предоставлении Сервиса и др.). В таком случае Оператор обязан в течение 3 (трех) рабочих дней после отключения уведомить Клиента письменно либо по электронной почте или телефону о причинах отключения.

**3.1.6.** Оператор имеет право приостановить оказание услуг и отключить Клиента от Технического решения в случае просрочки Клиентом оплаты сумм, предусмотренных настоящим Договором, сроком более 5 (пяти) рабочих дней.

**3.1.7.** Оператор имеет право приостановить оказание услуг и временно отключить Клиента от Технического решения в связи с необходимостью проведения плановых профилактических или ремонтных работ. В таком случае Оператор обязан уведомить Клиента за 5 (пять) рабочих дней до отключения письменно либо по электронной почте.

**3.1.8.** Оператор вправе по своему усмотрению, уведомив Клиента не менее чем за 5 (пять) рабочих дней, если иной срок не установлен государственным органом, прекратить предоставление и обслуживание любого Идентификатора в связи с требованием государственных органов или третьих лиц, которым соответствующий Идентификатор предоставлен уполномоченным государственным органом или в случае технической невозможности обслуживания Идентификатора, предоставив Клиенту взамен другой Идентификатор из той же категории без дополнительной оплаты. В случае отказа Клиента от использования вновь предоставляемого Идентификатора, Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор полностью или прекратить предоставление Телекоммуникационных услуг по одному или нескольким Идентификаторам.

**3.1.9.** Оператор вправе изменить порядок оплаты и стоимость Услуги, уведомив Клиента за 30 (тридцать) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу. Фактическое пользование Клиентом Услугами после вступления в силу таких изменений является безусловным согласием Клиента с измененными условиями. Если Клиент не согласен с новыми условиями, он обязан письменно уведомить Оператора о расторжении Договора до вступления в силу изменений.

**3.1.10.** Оператор вправе размещать информацию о Идентификаторе и Сервисе Клиента на своем официальном интернет ресурсе, а также в рекламных материалах и коммуникациях с целью продвижения Сервиса среди своих абонентов и стимулирования их к использованию услуг связи.

**3.1.11.** Оператор вправе в одностороннем порядке блокировать цифровые идентификаторы, которые не используются Клиентом в течение 6 месяцев и передать их в пользование другим Клиентам.

## **3.2. Права и обязанности Клиента:**

**3.2.1.** Клиент обязуется своевременно и в полном объеме производить оплату за оказанные Оператором Телекоммуникационные услуги.

**3.2.2.** Клиент обязан в течение 3 (трех) рабочих дней проинформировать Оператора об изменении своих реквизитов.

**3.2.3.** Клиент обязуется обеспечить соответствующее требованиям Оператора и надлежащим образом защищенное подключение к сети связи Оператора и соблюдать указанные требования по использованию Технического решения в течение всего срока действия настоящего Договора.

**3.2.4.** Для подключения услуги Клиент обязуется предоставить заявление установленного шаблона Оператору с указанием всех необходимых технических данных, по которым требуется произвести подключение.

**3.2.5.** Клиент должен представить Оператору в письменном виде корректную, достоверную и полную информацию о Сервисе за 30 (тридцать) календарных дней до начала подключения Сервиса к Техническому решению, которую Оператор вправе разместить на своем официальном интернет ресурсе и/или в своих рекламных материалах и коммуникациях. Клиент также обязуется за 30 (тридцать) календарных дней предварительно уведомить Оператора в письменном виде об изменении или дополнении Сервиса и/или Контента или о необходимости изменения условий предоставления Идентификаторов.

**3.2.6.** Если в соответствии с законодательством Республики Казахстан для предоставления Пользователям Сервиса необходимы лицензии, разрешения, патенты, Клиент обязуется самостоятельно получить в лицензирующих государственных или иных уполномоченных органах необходимые лицензии, разрешения, патенты, а в случае их отсутствия Клиент обязуется самостоятельно и за свой счет разрешить все претензии к Оператору.

**3.2.7.** В случае получения запроса от Оператора о непредоставлении Пользователям Сервиса, некорректном предоставлении Сервиса или предоставлении Сервиса без запроса Пользователя, Клиент обязан не позднее текущего рабочего дня предоставить Оператору подтверждение о принятии запроса в обработку, а также в течение 5 (пяти) рабочих дней разрешить запрос по существу и предоставить итоговый ответ.

#### **4. Стоимость и порядок расчетов**

**4.1.** Стоимость Телекоммуникационных услуг определяется по тарифам Оператора в соответствии с п.2.3. настоящего Договора.

**4.2.** Стоимость телекоммуникационных услуг состоит из Единовременного платежа за предоставление Идентификаторов, стоимости услуг Оператора по обслуживанию Идентификаторов и стоимости услуг Оператора по предоставлению доступа Пользователям к Сервису.

**4.3.** Предоставление Идентификаторов оплачивается Клиентом в течение 10 (десяти) банковских дней со дня получения счета-фактуры и акта выполненных работ от Оператора, если иное не согласовано Сторонами, с обязательным указанием номера счета-фактуры, по которому производится оплата.

**4.4.** При увеличении количества предоставляемых Идентификаторов Клиент оплачивает стоимость каждого вновь предоставляемого Идентификатора в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения счета-фактуры и акта выполненных работ от Оператора.

**4.5.** Основой для взаиморасчетов между Сторонами служат данные Биллинга Оператора.

**4.6.** Не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом, Оператор предоставляет Клиенту Акт выполненных работ (оказанных услуг) счет-фактуру и Акт взаиморасчетов по предоставленным Оператором услугам (далее - Акт) за прошедший Отчетный период.

**4.7.** Клиент в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения от Оператора оригинала Акта подписывает со своей стороны Акт и направляет его Оператору.

**4.8.** В случае обнаружения расхождений отчетных данных Сторон менее чем на 5 %, расчеты считаются урегулированными и за расчетную величину принимаются данные Оператора.

**4.9.** В случае выявления расхождений в отчетных данных Сторон более чем на 5 %, Клиент обязан в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения Акта, направить Оператору претензию в письменном виде заказным письмом с уведомлением о вручении с приложением детализированного отчета по Сервису. Наличие претензии по расхождениям отчетных данных Сторон не освобождает Клиента от принятия первоначально выставленных Оператором акта выполненных работ (оказанных услуг) и счета-фактуры за согласуемый период и осуществления оплаты по Договору. В случае согласия Оператора с претензией Клиента, Сторонами вносятся согласованные изменения в Акт с последующим выставлением исправленного счета-фактуры. В случае несогласия Оператора с претензией Клиента, Стороны проводят сверку с целью определения причины расхождений и последующего согласования объема Услуг. После взаимного согласования данных за Отчетный период Оператор выставляет Клиенту исправленный счет-фактуру.

**4.10.** В случае неполучения Оператором претензии и детализированного отчета от Клиента с возражениями в сроки, определенные выше, Услуги считаются предоставленными и принятыми Клиентом в полном объеме.

**4.11.** Оплата за Телекоммуникационные услуги производится Клиентом до конца месяца, следующего за Отчетным периодом, кроме случаев, предусмотренных пунктами 4.3 и 4.12 настоящего Договора, с обязательным указанием номера счета-фактуры, по которому производится оплата.

**4.12.** Если Оператор потребовал от Клиента выплату штрафных санкций, предусмотренных разделом 9 настоящего Договора, соответствующая сумма оплачивается Клиентом в течение 10 (десяти) банковских дней со дня получения от Оператора претензионного письма с расчетом неустойки.

**4.15.** Условия и порядок расчетов могут быть изменены по инициативе Оператора.

## **5. Содержание Сервиса и/или Контент**

**5.1.** Клиент обязуется соблюдать общепринятые нормы морально-этического характера при составлении текстов/информации/Контента, предназначенных Пользователю.

**5.2.** Клиент гарантирует, что содержание информации, предоставляемой в рамках Сервиса, соответствует условиям настоящего Договора и Приложений и не противоречит действующему законодательству Республики Казахстан. Если содержание информации, предоставляемой Клиентом в Сервисе, не соответствует Договору, Оператор вправе прекратить предоставление Телекоммуникационных услуг Клиенту, как в целом, так и в соответствующей их части.

**5.3.** Если Оператору предъявляются претензии/иски от третьих лиц по содержанию информации в Сервисе, Клиент должен самостоятельно урегулировать такие претензии/иски, и самостоятельно нести все сопутствующие расходы, включая юридические расходы. Оператор информирует Клиента о любых претензиях, указанных в настоящем пункте, в письменной форме, в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения уведомления о наличии претензий.

**5.4.** Если, несмотря на положения настоящего Договора, Оператор будет нести ответственность за содержание Сервиса перед третьими лицами включая, но не ограничиваясь, государственными органами Республики Казахстан, Клиент обязуется компенсировать Оператору все расходы и ущерб, документально подтвержденные и понесенные Оператором в связи с действиями таких третьих лиц, в течение 10 (десяти) рабочих дней на основании счета, полученного от Оператора.

## **6. Маркетинг**

**6.1.** Клиент имеет право упоминать товарные знаки и названия продуктов Оператора, связанных с Сервисом, в любых электронных и печатных СМИ, а равно в собственных маркетинговых материалах (наружная реклама, листовки, буклеты и т.п.) только по предварительному согласованию по электронной почте с уполномоченным сотрудником Оператора.

**6.2.** Клиент обязан доступным для восприятия Пользователями способом во всех рекламных и информационных материалах предоставить Пользователям полную информацию, касающуюся использования Сервиса. Вся вышеуказанная информация должна быть представлена в легкодоступной форме и таким образом, чтобы Пользователь имел возможность ознакомиться с условиями Сервиса до того, как сможет воспользоваться Сервисом.

**6.3.** Все маркетинговые мероприятия по Сервису осуществляются Клиентом самостоятельно и за свой счет.

**6.4.** Оператор имеет право упоминать название Сервиса в своих информационных материалах, размещаемых для Пользователей. Оператор по предварительному согласованию по электронной почте с уполномоченным сотрудником Клиента имеет право использовать товарные знаки Клиента, относящиеся к Сервису, а также размещать информацию о Клиенте, Сервисе с обязательным указанием на Клиента, например, в журнале для потребителей, в бюллетенях для покупателей или на WEB-сайтах Оператора или третьей стороны.

## **7. Гарантия соблюдения прав интеллектуальной собственности**

**7.1.** Настоящим, Стороны гарантируют при выполнении обязательств по настоящему Договору не нарушать прав интеллектуальной собственности как в отношении друг друга, так и в отношении третьих лиц.

**7.2.** Если Клиент предоставляет Пользователям Сервис с использованием объектов интеллектуальной собственности, в том числе объектов авторского права или смежных прав, то Клиент гарантирует, что имеет все необходимые права, включая, но не ограничиваясь, разрешения, лицензионные соглашения, авторские договоры, заключенные надлежащим образом между Клиентом и правообладателями/авторами. Клиент самостоятельно несет ответственность перед перечисленными лицами, в т.ч. за выплату авторских вознаграждений.

**7.3.** Если, несмотря на положения настоящего Договора, Клиент нарушил права

интеллектуальной собственности, включая авторские или смежные права третьих лиц, Клиент несет ответственность перед ними самостоятельно.

**7.4.** Если Оператору предъявляются претензии/иски в отношении объектов интеллектуальной собственности и/или объектов авторского права или смежных прав, Клиент обязуется самостоятельно урегулировать такие претензии/иски и возместить материальный ущерб и затраты Оператору, если таковые будут иметь место. Оператор, в свою очередь, обязан уведомить Клиента о соответствующих претензиях в течение 10 (десяти) рабочих дней.

## **8. Конфиденциальность**

**8.1.** Термин «конфиденциальная информация» включает без ограничения технические, финансовые, коммерческие, банковскую тайну, ноу-хау и иные сведения, связанные с деятельностью Оператора и Клиента, их контрагентов и не являющиеся общедоступными, которые стали известными в процессе заключения или исполнения настоящего Договора.

**8.2.** Информация, передаваемая Пользователем Клиенту через Оператора, содержащая персональные данные Пользователя (сведения о личности Пользователя, абонентский номер, идентификационный код, адрес электронной почты, почтовый адрес, паспортные данные, сведения о предоставляемых Пользователям Сервисах и другие), также относятся к конфиденциальной информации и предоставляются третьим лицам только при наличии согласия Пользователя.

**8.3.** Каждая из Сторон обязуется не разглашать и/или иным образом не предоставлять третьим лицам конфиденциальную информацию другой Стороны, доступ к которой она имеет или может получить при заключении и/или исполнении настоящего Договора без предварительного письменного согласия на то другой Стороны, за исключением случаев предусмотренных законодательством.

**8.4.** Информация не будет считаться конфиденциальной, если она получена из общедоступного, официального источника.

**8.5.** Передача конфиденциальной информации третьим лицам, опубликование или иное разглашение её в течение срока действия настоящего Договора и спустя 5 (пять) лет после его прекращения, может осуществляться только по письменному согласию Сторон, либо в случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан.

**8.6.** Все сведения конфиденциального характера, предоставленные на материальном носителе, должны быть отмечены: «конфиденциальная информация», «конфиденциально» или иное.

**8.7.** Конфиденциальная информация и коммерческая тайна доводится до сведения только тех работников Сторон, которые непосредственно участвуют в исполнении настоящего Договора.

**8.8.** Сторона, нарушившая условия о конфиденциальности, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

**8.9.** Клиент предоставляет свое согласие на раскрытие информации о нем и условиях настоящего Договора Оператору и его аффилированным лицам, включая но не ограничиваясь работникам, подрядчикам, консультантам, провайдером услуг, в том числе услуг программного обеспечения и ИТ систем.

## **9. Ответственность Сторон**

**9.1.** Стороны несут ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и условиями настоящего Договора.

**9.2.** Оператор не несет никакой материальной ответственности перед Клиентом и третьими лицами, за какие бы то ни было прямые или косвенные убытки, в том числе в случае технического сбоя в работе биллингового и/или другого оборудования Оператора и, как следствие, невозможности оказания Телекоммуникационных услуг. Оператор не несет ответственности за невозможность отправки или получения Клиентом или Пользователем голосовых вызовов.

**9.3.** В случае несоблюдения Клиентом сроков оплаты, Оператор имеет право взыскать пеню в размере 0,1% от суммы выставленного к оплате счета за каждый день просрочки платежа, но не более 10% от суммы задолженности.

**9.4.** Оператор вправе требовать от Клиента уплаты штрафа в размере 1 000 000 (один миллион тенге) в случае следующих нарушений со стороны Клиента:

- а) Нарушение обязанности не передавать третьим лицам без письменного согласования с Оператором Телекоммуникационные услуги и Идентификатор, получаемые от Оператора (пункт 2.3 Договора);
- б) Одностороннее изменение или дополнение Сервиса и/или Контента без уведомления Оператора (пункт 3.2.3 Договора);
- в) Несоблюдение порядка обработки запросов Оператора по качеству Сервиса (пункт 3.2.6 Договора);
- г) Использование товарных знаков или названий продуктов Оператора без согласования с Оператором, в том числе причинившее ущерб имиджу и деловой репутации Оператора (пункт 6.1 Договора);

**9.5.** Оператор вправе требовать от Клиента возмещения реального ущерба, документально подтвержденного и понесенного Оператором вследствие следующих нарушений со стороны Клиента:

- а) Нарушение обязанности по использованию Технического решения в соответствии с условиями Договора (пункт 3.2.2 Договора);
- б) Предоставление Сервиса без необходимых в соответствии с законодательством лицензий, разрешений, патентов (пункт 3.2.5 Договора);
- в) Нарушение условий предоставления Сервиса и/или Контента (пункт 5.2 Договора);
- г) Нарушение обязанности предоставления полной и достоверной информации о Сервисе (пункт 6.2 и пункт 3.2.5. Договора);
- д) Нарушение прав интеллектуальной собственности, авторских или смежных прав третьих лиц (пункт 7.2 Договора);
- е) Нарушение условий конфиденциальности (пункты 8.2 и 8.3 Договора);
- ж) Нарушения, предусмотренные пунктом 9.4 Договора, если убытки Оператора превышают размер штрафа, предусмотренного указанным пунктом. В этом случае Клиент возмещает Оператору убытки и дополнительно штраф не оплачивает.

**9.6.** В случае вышеуказанных нарушений со стороны Клиента Оператор вправе незамедлительно отключить Клиента от Технического решения и в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

## **10. Форс-мажорные обстоятельства**

**10.1.** Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора и которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить. Под указанными обстоятельствами в настоящем Договоре, в том числе подразумеваются природные стихийные явления (землетрясения, наводнение, пожары, тайфуны и т.д.), военные действия, массовые заболевания (эпидемии), аварии на телефонных сетях связи общего пользования и сетях Интернет и иные не зависящие (непредотвратимые и непредвидимые) от Сторон обстоятельства.

**10.2.** При наступлении обстоятельств, указанных в п.10.1 настоящего Договора, каждая Сторона должна без промедления известить о них в письменном виде другую Сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств. Наступление обстоятельств, предусмотренных пунктом 10.1 настоящего Договора, должно быть подтверждено документом уполномоченной организации.

**10.3.** В случае наступления обстоятельств, предусмотренных в п.10.1 настоящего Договора, срок выполнения Стороной обязательств по настоящему Договору приостанавливается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства.

**10.4.** Если наступившие обстоятельства, перечисленные в п.10.1 настоящего Договора, и их последствия продолжают действовать более 2 (двух) месяцев, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения настоящего Договора.

**10.5.** Сторона, не известившая или несвоевременно известившая о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по настоящему Договору по причине наступления обстоятельств непреодолимой силы не вправе ссылаться на них в дальнейшем, за исключением случаев, когда такое не извещение или несвоевременное извещение прямо вызвано указанными

обстоятельствами.

## **11. Урегулирование споров**

**11.1.** Споры Сторон по настоящему Договору или в связи с ним разрешаются Сторонами путем переговоров, а при недостижении согласия подлежат рассмотрению в судебных органах Республики Казахстан в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан по месту нахождения Оператора.

**11.2.** Стороны согласны признавать информацию, переданную в электронном виде и/или на бумаге в качестве доказательств для разрешения споров и разногласий, в том числе при разрешении споров в судебных органах в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

## **12. Особые условия**

**12.1.** Оператор может информировать Пользователей по основным вопросам, связанным с предоставлением Сервиса, либо направлять вопросы, полученные от Пользователей Клиенту, в этом случае Клиент обязан предоставить запрашиваемую информацию Пользователю и/или Оператору в течение 5 (пяти) рабочих дней.

**12.2.** Клиент обязан немедленно проинформировать Оператора о любых неполадках в предоставлении Сервиса и принимать активное участие в их разрешении.

## **13. Действие настоящего Договора**

**13.1.** Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Клиентом Регистрационной формы и ее принятия Оператором либо в соответствии с п.2.7 настоящего Договора и действует до его прекращения в соответствии с законодательством Республики Казахстан и/или условиями настоящего Договора. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно на основаниях, предусмотренных настоящим Договором, действующим законодательством Республики Казахстан или по соглашению Сторон.

**13.2.** Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе одной из Сторон, при этом последняя обязана направить письменное уведомление о досрочном расторжении другой Стороне не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты отключения Клиента от Технического решения и расторжения.

**13.3.** Все приложения и дополнительные соглашения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью. Недействительность или неисполнимость какой-либо части настоящего Договора или его приложений и дополнительных соглашений не влечет недействительность или неисполнимость других его частей.

**13.4.** Все заявки Клиента, приложения и иные документы, относящиеся к настоящему Договору, являются его неотъемлемой частью. Недействительность или неисполнимость какой-либо части настоящего Договора не влечет недействительность или неисполнимость других его частей.

**13.5.** Любые изменения и дополнения к настоящему Договору публикуются на сайте Оператора <https://www.kcell.kz/ru/article/freephone>.

**13.6.** Во всех остальных вопросах, не нашедших свое отражение в условиях настоящего Договора, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством Республики Казахстан.