

**Договор**  
**о предоставлении Телекоммуникационных услуг (IVR или голосовые сервисы)**  
**(Договор присоединения)**

Настоящий Договор о предоставлении Телекоммуникационных услуг (IVR или голосовые сервисы) (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:

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

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

1.4. **«Техническое решение»** – комплекс программно-технических средств, разрабатываемых и поддерживаемых Оператором, обеспечивающих техническое соединение в целях доступа Пользователей к Сервису через сеть связи Оператора. Пользователь получает доступ к Сервису 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.

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

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

1.7. **«Пользователь»** – физическое или юридическое лицо, являющееся абонентом сети связи с абонентским устройством, совместимым с Техническим решением и поддерживающим возможность пользования Сервисом.

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

1.9. **«Телекоммуникационные услуги»** – услуги Оператора (применительно к настоящему Договору) по предоставлению и обслуживанию Идентификатора и услуги по обеспечению технического соединения для доступа Пользователей к Сервису Клиента в рамках настоящего Договора.

## **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 определяется Оператором самостоятельно и размещена на сайте Оператора <https://b2b.kcell.kz/ru/article/freephone>.
- 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 и принимаются Клиентом не иначе, как путем присоединения к настоящему Договору в целом.
- 2.6. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Клиентом Регистрационной формы. Подписание Клиентом соответствующей Регистрационной формы выражает его безусловное согласие с условиями Договора и присоединение к нему в целом.
- 2.7. Настоящий 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 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 обязуется обеспечить своевременное, качественное и бесперебойное оказание Клиенту Телекоммуникационных услуг, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором.
- 3.1.4. 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.
- 3.1.5. 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 о причинах отключения.

3.1.6. Оператор имеет право отказать в предоставлении услуг Клиенту по обоснованным причинам юридического и иного 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 о причинах отключения.

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

3.1.8. 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.

3.1.9. 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.

3.1.10. Оператор вправе изменить порядок оплаты и стоимость Телекоммуникационных услуг, разместив соответствующую информацию на сайте Оператора и уведомив Клиента за 30 (тридцать) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу. Фактическое пользование Клиентом Телекоммуникационными 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 по форме, установленной Оператором.

3.1.11. Оператор вправе размещать информацию об 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.

3.1.12. 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 в письменной форме либо посредством электронной почты с последующим подтверждением об изменении своих реквизитов.

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

3.2.4. Для подключения услуги Клиент обязуется предоставить заявление в письменной форме 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 со стороны контрольно-надзорных органов и иных третьих лиц.

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.

3.2.8. Клиент вправе по всем вопросам предоставления Телекоммуникационных услуг обращаться за разъяснениями к Оператору по электронному адресу: [email@kcell.kz](mailto:email@kcell.kz)

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

4.1. Стоимость Телекоммуникационных услуг определяется тарифами Оператора и размещается на его сайте.

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. Оператор ведет ежемесячный учет объема оказанных услуг и отражает его в актах выполненных работ (оказанных услуг) (далее – по тексту АКТ) и в электронных счетах-фактурах, выставляемых в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан в Информационной системе «Электронные счета-фактуры» (ИС ЭСФ) на государственном портале [www.esf.gov.kz](http://www.esf.gov.kz) не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за учетным. Оператор направляет клиенту Акт выполненных работ в двух экземплярах. Клиент в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Акта от Оператора, подписывает его со своей стороны и возвращает один экземпляр Оператору.

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

4.8. В случае выявления расхождений в отчетных данных Сторон более чем на 5 % Стороны урегулируют возникшие разногласия путем переговоров. Претензии, замечания и уточнения по электронному счету-фактуре рассматриваются Оператором только в случае, если они были направлены в адрес Оператора Клиентом до истечения срока платежа в письменном виде заказным письмом с уведомлением о вручении с приложением детализированного отчета по Сервису. Направление претензии не освобождает Клиента от обязанности оплатить полную сумму, указанную в электронном счете-фактуре. В случае согласия Оператора с претензией Клиента, Сторонами вносятся согласованные изменения в Акт с последующим выставлением исправленного электронного счета-фактуры.

- 4.9. В случае неполучения Оператором претензии и детализированного отчета от Клиента с возражениями и в сроки, указанные выше, Услуги считаются предоставленными и принятыми Клиентом в полном объеме.
- 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 Телекоммуникационных услуг производится Клиентом не позднее 25-го числа 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.
- 4.13. 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.
- 4.14. Условия и порядок расчетов могут быть изменены по инициативе Оператора с предварительным (за 10 рабочих дней) уведомлением Клиента официальным письмом или по электронной почте на адрес Клиента.

## **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 и/или действующему законодательству, Оператор вправе приостановить 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 издержки. 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 заявленными претензиями и требованиями 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 его 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, полученного в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите.

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, а также 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 ответственности перед Клиентом и/или 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. В случае отказа от предоставления/непредоставления Телекоммуникационных услуг вследствие документально подтвержденных виновных действий Оператора, Клиент вправе взыскать с Оператора пеню в размере 0,1 % от суммы подлежащих оплате денежных средств за отчетный период, но не более 10 % от указанной суммы.

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).

9.6. В случае вышеуказанных нарушений со стороны Клиента Оператор вправе приостановить оказание услуг и временно отключить Клиента от Технического решения до устранения вышеуказанных нарушений со стороны Клиента и/или возмещения реального ущерба.

## **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 путем переговоров между Сторонами, 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, а также предотвращения или минимизации возможных последствий негативного характера.

## **13. Действие настоящего Договора**

13.1 Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Клиентом Регистрационной формы 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 в соответствии с законодательством Республики Казахстан и/или условиями настоящего Договора, при этом Оператор обязан направить письменное уведомление Клиенту о досрочном расторжении настоящего Договора не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты отключения Клиента от Технического решения и расторжения. Клиент вправе расторгнуть настоящий Договор в любое время, направив письменное заявление о расторжении. Дата расторжения настоящего Договора указывается в заявлении Клиента либо устанавливается дополнительным соглашением Сторон. Процедура расторжения настоящего Договора завершается подписанием Сторонами Соглашения о расторжении.

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://b2b.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.



13.7. Любые уведомления, претензии и корреспонденция, переписка рассматриваются Сторонами как надлежащим образом отправленные и доставленными другой Стороне, в том числе если такие документы были направлены на адрес электронной почты стороны, как указано в настоящем Договоре.

13.8. Настоящий Договор составлен на государственном и русском языках. В случае разночтений вариант на русском языке имеет преимущественную силу.