

к Публичному договору об оказании услуг связи АО «Кселл»

Политика справедливого и добросовестного использования Услуг

Абоненты имеют равные права на получение качественных услуг сотовой связи и интернета с учетом технических возможностей Оператора и действующего законодательства РК.

В целях обеспечения всех Абонентов качественными и стабильными Услугами, в том числе комфортным доступом в интернет, при помощи справедливого распределения сетевых ресурсов в часы наибольшей нагрузки сети, а также в целях недопущения нарушений, которые могут влиять на качество предоставляемых Оператором Услуг, применяются следующие условия справедливого и добросовестного использования Услуг.

В стандартных условиях нет чрезмерного использования трафика данных, голосовых услуг и иных Услуг Оператора. Оператор предоставляет Абоненту возможность пользования Услугами в режиме максимального комфорта с возможностью, определенной соответствующим тарифным планом. Однако, отдельные Абоненты могут использовать большие объемы Услуг (чрезмерный объём), чем в среднем сопоставимые пользователи/Абоненты (среднестатистические пользователи). Это может вызвать большую перегрузку сети и неудобства для других Абонентов, ухудшение качества голосовой связи, скорости мобильного интернета у других Абонентов/пользователей сети.

При этом, чтобы избежать негативного влияния чрезмерного сетевого трафика по Тарифным планам и Услугам, предусматривающим Безлимитную передачу данных, при возникновении чрезмерного сетевого трафика, а также при перегрузке сети в часы пиковой нагрузки Оператор применяет режим мягкого ограничения, при котором сохраняется скорость передачи данных для комфортного использования социальных сетей, мессенджеров, проверки электронной почты и просмотра видео в приемлемом качестве.

Использование Абонентом услуг голосовой связи, SMS, мобильного интернета, направленные на препятствование пользованию Услугами другими Абонентами, нарушение прав и законных интересов Оператора или третьих лиц рассматриваются как недобросовестное использование Услуг, включая, но не ограничиваясь:

- Использование Абонентом Услуг, предоставляемых Оператором в коммерческих или других целях, несвязанных с обеспечением потребности Абонента для семейного, личного и иного аналогичного использования не по назначению, других действий, совершаемых Абонентом без цели добросовестного получения Услуг.
- Использование Услуг в целях введения в заблуждение других Абонентов, иных третьих лиц, а также обхода ограничений или обмана любых автоматических систем, совершения любых иных мошеннических действий, несвязанных с обеспечением потребности Абонента в Услугах.

- Недобросовестное использование Абонентом услуг голосовой связи, услуг конференции, переадресации или удержания звонка, а также совершение иных действий, которые могут негативно отразиться на работе сети сотовой связи Оператора и/или на работе сети и/или оборудования партнеров Оператора, превышающее период времени, необходимый для добросовестного использования Услуг, а также совершение действий, основанных на различных сочетаниях Тарифных Планов, акций и иных условий Услуг, а также ограничение возможности другим Абонентам получать Услуги достаточного качества, равно как и другие действия, не отвечающие предмету Договора и назначению Услуг.

- Недобросовестное использование Безлимитных услуг передачи данных, предоставляемых в рамках Тарифных планов (например: скачивание/передача данных в P2P (торрент) сетях и приложениях, использование VoIP/SIP телефонии, стримингового контента и т. п.).

- Использование Услуг связи для передачи разного рода трансляций, мониторинга, авторизационных данных, передачи записанных материалов и данных или иных голосовых соединений, не представляющих собой «живое общение» между двумя или более физическими лицами, за исключением взаимодействия с системами автоматического обслуживания в течение времени, необходимого для добросовестного пользования такими системами.

Оператор, следуя Политике и Договору, вправе приостановить Услуги Абоненту полностью либо частично и провести собственное расследование (проверку), а равно ограничить пользование сервисами и Услугами, либо отказаться от исполнения Договора с Абонентом. При проведении проверки Оператор вправе:

- По Тарифным планам и Услугам, предусматривающим Безлимитную передачу данных, без предварительного уведомления Абонента ограничить максимальную пропускную способность передачи данных (например, после прохождения определенного порога) и/или ограничить некоторые виды использования Услуг передачи данных (например: скачивание/передача данных в P2P (торрент) сетях и приложениях, использование VoIP/SIP телефонии, стримингового контента и т. п.) для Абонента до устранения Абонентом нарушений заявленной Политики и уведомления Абонентом Оператора о таком устранении.

- При обнаружении злонамеренных/преступных/противоправных действий Абонента /третьих лиц, злоупотребления Услугами Оператора, в том числе и по лицевому счету Абонента, а также в случае совершения Абонентом Фрода, вследствие чего, были причинены убытки Оператору, Оператор вправе потребовать от таких Абонентов возмещения убытков в полном объеме.

- Для ограничения предполагаемых неправомерных действий с использованием Абонентских номеров, в результате которых причиняется ущерб как Оператору, так и добросовестным Абонентам, Оператор вправе отказать Абоненту, являющемуся физическим лицом, в регистрации свыше десяти Абонентских номеров.

Абонент руководствуясь Политикой, соглашается осуществлять пользование Услугами Оператора добросовестно, разумно и справедливо, соблюдая содержащиеся в законодательстве требования, нравственные принципы общества.