

Заключение Договора и срок действия

Настоящие Правила и Условия оказания услуг являются публичной офертой ТОО «КОМПааС.тех» (далее – Сервис-провайдер) и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом, с момента совершения им конклюдентных действий в виде внесения аванса на расчётный счёт Сервис-провайдера или с даты подписания настоящих Условий в письменном виде.

Настоящий Договор заключается на неограниченный срок.

Основанием для оказания услуг является заключенный между Сторонами Договор. Права и обязанности Сторон настоящего Договора могут быть переданы иным лицам исключительно в установленном законом или Договором порядке.

Настоящие Правила и Условия включает в себя настоящие Условия, а также следующие приложения, размещенные на сайте Сервис-провайдера:

- Политика в отношении обработки персональных данных;
- Соглашение о пользовании порталом «Личный кабинет».

Термины

«Абонент» — физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, который присоединился к Правилам и Условиям путем принятия оферты.

«Абонентская плата» — размер платежа Абонента за определенный (Расчетный) период, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Услуг.

«Абонентский номер» — телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) окончательный элемент сети связи, принадлежащий Абоненту.

«Абонентское устройство» — находящееся во владении Абонента техническое средство, включающее программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам Сервис-провайдера и Партнеров. Абонентское устройство должно содержать приложения, позволяющие работать с технологиями, указанными в Тарифном плане, с помощью которых осуществляется оказание Услуг.

«Баланс Лицевого счета Абонента» — величина, определяемая расчётным путём, как разность между стоимостью потреблённых Абонентом Услуг и произведённой Абонентом оплатой и показывающая остаток средств на счете на текущий момент времени.

«Биллинговая система» — автоматизированная система расчетов Сервис-провайдера, предназначенная для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг.

«Единовременный платеж» — взимаемый однократно платеж, установленный Сервис-провайдером самостоятельно и указанный в Тарифном плане, иной неотъемлемой части Договора или на Сайте Сервис-провайдера (инсталляционный платеж, плата за категорию и т.п.) Если иное не определено Договором, во всех случаях прекращения/расторжения Договора единовременные платежи возврату не подлежат.

«Коммерческий тарифный план» – любой Объединенный тарифный план, за исключением тарифного плана «Тестовый».

«Личный кабинет» — система самообслуживания, доступ к которой предоставляется Абонентам (авторизованным Абонентом признается Абонент, получивший логин и пароль для доступа в Личный кабинет) с использованием сети Интернет в целях самостоятельного управления Услугами и получения информации о них.

«Лицевой счет» — запись в Биллинговой системе Сервис-провайдера, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг.

«Персональные данные» : Информация, предназначенная для идентификации Абонента в процессе оказания ему Услуг по настоящему Договору, в том числе:

— информация о сотрудниках, должностных лицах и авторизованных пользователях Абонента;

— информация о входящих и исходящих звонках Абонента (дата, время и продолжительность вызовов), IP-адреса;

— информация, необходимая для создания и выставления счетов за Услуги.

«Полная блокировка Лицевого счета» — полное приостановление оказания всех Услуг Лицевого счета, произведенное Сервис-провайдером.

«Пакет» — дополнительные ценовые условия к тарифному плану.

«Период действия тарифа» — интервал времени, равный одному календарному месяцу.

«Период списания тарифа» — интервал времени, равный одному расчетному периоду, который может определяться сутками, месяцем, годом.

«Сайт Сервис-провайдера» — ресурс Сервис-провайдера в сети Интернет по адресу: kompaas.kz, с помощью которого Сервис-провайдер доводит информацию до сведения Абонентов в соответствии с условиями Договора и настоящими Условиями.

«Тарифный план» — совокупность ценовых условий, на которых Сервис-провайдер предлагает пользоваться Услугой.

«Условия», «Правила» — настоящий Документ, а также возможные дополнения и изменения к нему, оформляемые в соответствии с положениями настоящего Документа. Текст Условий (со всеми его изменениями) размещен на Сайте Сервис-провайдера.

«Услуги» — Услуги, оказываемые по настоящему договору.

«Шлюз» — аппаратно-программный комплекс, сервер или любое иное оборудование, осуществляющее передачу голосовой и/или неголосовой информации между Сетями Сервис-провайдера и другими сетями связи и предоставляющее возможность лицам, использующим Услуги Сетей Сервис-провайдера, получить доступ в другие сети связи (в том числе сети подвижной связи, фиксированной связи, передачи данных и т.п.) и/или предоставить третьим лицам доступ в сети Сервис-провайдера.

Перечень и Стоимость Услуг

1.1 Перечень Услуг, оказываемых Абоненту, и их текущая стоимость указывается в Личном кабинете.

1.2 Стоимость и описание всех доступных Услуг, оказываемых Сервис-провайдером, содержатся в приложениях к настоящим Правилам:

Приложение № 1 Описание услуг и прайс-лист на Виртуальную АТС.

Приложение № 2 Оферта на оказание услуги «Идентификация пользователей в Wi-Fi сетях»

Приложение № 3 Оферта на оказание услуги «Чат-боты»

Сервис-провайдер обязан:

2.1. Прилагать разумные усилия для предоставления Абоненту Услуг 24 часа в сутки 7 дней в неделю с параметрами качества, установленными в соответствии с требованиями законодательства страны оказания услуг.

2.2. Предоставлять Абоненту доступ к управлению Услугами (изменению перечня, объема, параметров и индивидуальных настроек Услуг), а также информации о потребленных Услугах, о выставленных Счетах и Актах посредством Личного кабинета.

2.3. Предоставлять Абоненту необходимую информацию для заключения и расторжения Договора о пользовании и приостановке Услуг одним из способов, определяемых Сервис-провайдером:

- путем размещения на Сайте Сервис-провайдера;
- в Личном кабинете;
- по телефону;
- по электронной почте;
- в письменном виде, путем направления в адрес Абонента.

Сервис-провайдер имеет право:

3.1. Изменять стоимость тарифов и пакетов на оказываемые Услуги с предварительным уведомлением Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до начала действия.

3.2. Приостановить предоставление Услуг Абоненту в случаях:

— когда Абонент нарушает требования законодательства и страны оказания услуг и/или условия Договора. Приостановление оказания Услуг осуществляется до момента устранения обстоятельств, послуживших основанием для приостановления оказания Услуг. В течение всего срока приостановления оказания Услуг Сервис-провайдер вправе начислять абонентскую плату на Лицевой Счет Абонента.

— когда необходимо проведение профилактических или аварийных работ. При этом Сервис-провайдер должен оповестить Абонента о планируемых профилактических работах не позже чем за 3 рабочих дня. Общее количество времени, которое Сервис-провайдер может использовать для профилактических и аварийных работ, не должно превышать 48 часов в год.

3.3. До момента начала оказания Услуг или в процессе их оказания Сервис-провайдер в целях удостоверения того, что Услуги будут оказываться или оказываются конкретному лицу — Абоненту, вправе осуществить проверку достоверности данных об Абоненте и удостоверения наличия его действительной воли на получение Услуг посредством

организации встречи с представителем Сервис-провайдера в офисе Сервис-провайдера, или по адресу местонахождения Абонента. В случае отказа Абонента от проведения встречи или отказа от предоставления запрошенной Сервис-провайдером информации, последний вправе отказать Абоненту в предоставлении Услуг.

3.4. Сервис-провайдер имеет право передать свои права и обязанности по настоящему договору другому лицу, с обязательным извещением Абонента о передаче указанных прав.

Абонент обязан:

4.1. Оплачивать предоставленные ему Услуги в размере и порядке, определенном Договором. В том числе выполнять финансовые условия предоставления Услуг: в случае предоплатной системы расчётов поддерживать положительный баланс своего лицевого счёта, а в случае постоплатной системы расчётов — в срок оплачивать оказанные Услуги. В любом случае не превышать лимиты на предоставленные ресурсы, самостоятельно и своевременно производя необходимые платежи. Контроль за состоянием баланса Лицевого счёта осуществляется Абонентом через Личный кабинет, в котором содержатся все необходимые сведения.

4.2. Самостоятельно ознакомиться с информацией, предоставленной Сервис-провайдером в соответствии с п. 2.3.

4.3. Нести полную ответственность за действия своих представителей: Владельца и Пользователя Личного кабинета.

4.4. В срок не позднее месяца со дня соответствующих изменений извещать Сервис-провайдера обо всех изменениях в своих идентификационных данных (для Абонентов — юридических лиц) и персональных данных (для Абонентов — физических лиц), а также об изменениях банковских реквизитов, адресов для доставки документов и уведомлений, контактных номеров телефонов, электронной почты и факсов путем указания актуальных данных в Личном кабинете или письменном виде.

4.5. Все неблагоприятные имущественные и иные последствия неисполнения данного пункта Договора возлагаются на Абонента.

4.6. Не производить какие-либо несанкционированные действия в сети Сервис-провайдера, направленные на получение доступа к базам данных или к программному обеспечению Сервис-провайдера, не совершать иных действий, которые могут нанести вред Сервис-провайдеру, другим Абонентам или третьим лицам.

4.7. Не использовать Услуги для совершения противоправных действий или действий, наносящих ущерб третьим лицам, в том числе для рассылки не согласованных с адресатом сообщений или звонков рекламного, коммерческого или агитационного характера.

4.8. Использовать Услуги исключительно для собственных нужд.

4.9. Во избежание несанкционированного пропуска трафика от третьих лиц на сеть или из сети Сервис-провайдера, самостоятельно осуществлять необходимые настройки безопасности абонентского (оконечного) оборудования, применять меры по сохранению конфиденциальности логина и пароля доступа к Личному кабинету и к оконечному оборудованию. Все неблагоприятные имущественные и иные последствия по

несанкционированному пользованию Услугами третьими лицами возлагаются на Абонента.

Абонент имеет право:

- 5.1. Получать Услуги в порядке, предусмотренном настоящими Условиями.
- 5.2. Обращаться к Сервис-провайдеру по вопросам, связанным с условиями пользования и оплаты Услуг, а также изменениями в количестве и стоимости Услуг согласно действующим на них тарифам и пакетам.
- 5.3. Самостоятельно управлять Услугами и получать информацию об их потреблении посредством Личного кабинета.
- 5.4. Предоставлять своим уполномоченным представителям право доступа и управления Личным кабинетом в порядке, предусмотренном Правилами пользования Личным кабинетом, размещёнными на сайте.

Порядок оказания Услуг и их оплата

6.1. К отношениям между Сервис-провайдером и Абонентом могут применяться следующие методы расчёта оплаты Услуг и лимит кредита:

6.1.1. Метод расчётов Лицевого счёта:

- Предоплатный метод расчётов означает, что Абонент оплачивает Услуги Сервис-провайдеру до начала их использования, постоянно обеспечивая на Лицевом счёте наличие положительного баланса денежных средств;
- Постоплатный метод расчётов означает, что Сервис-провайдер оказывает Абоненту Услуги, а Абонент оплачивает их после использования. Срок платежа за оказанные услуги устанавливается Сервис-провайдером.

6.1.2. Лимит кредита на оказываемые Услуги:

- В случае Предоплатного метода лимитом ограничивается сумма всех оказанных на текущий момент Услуг;
- В случае Постоплатного метода лимит ограничен стоимостью ресурсов, списываемых с Лицевого счёта в момент оказания (звонки, дисковое пространство, и т.п.).

6.2. При заключении договора существенные условия предоставления Услуг и их оплаты определяются по умолчанию и состоят в следующем:

- Единый Лицевой счет в тенге (Номер указанного лицевого счета будет считаться номером договора);
- Метод расчёта — предоплатный;
- Лимит кредита 0 тенге;
- Отсрочка платежа — 15 календарных дней.

6.3. Условия предоставления Услуг по запросу Абонента могут быть зафиксированы в Бланке заказа и могут быть изменены в дальнейшем с согласия сторон.

6.4. После заключения Договора на условиях, установленных по умолчанию, Абонент в Личном кабинете может самостоятельно подключать Услуги и самостоятельно выбирать тариф и пакеты, а в дальнейшем производить смену тарифа с начала следующего

тарифного периода, подключать пакеты в любой момент и отключать пакеты с начала следующего периода, а также включать и отключать опции тарифов.

6.5. Ежемесячно, не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня начала отчётного месяца или 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления денежных средств, Сервис-провайдер в соответствии с согласованными Условиями размещает в Личном кабинете в электронном формате счет и документы, подтверждающие факт оказания Услуг.

6.6. Документы, указанные в п. 6.5. настоящего Договора, будут доступны в Личном кабинете, а также будут рассылаться в электронном виде по электронным адресам, указанным в реквизитах Абонента. С момента размещения счёта в Личном кабинете документ считается полученным Абонентом, за исключением случаев недоступности Личного кабинета по вине Сервис-провайдера.

6.7. Абонент обязан оплатить Услуги согласно условиям оплаты. Оплата считается произведённой в момент зачисления денежных средств на расчётный счёт Сервис-провайдера. Расходы по переводу денежных средств относятся на счёт Абонента.

6.8. Баланс Лицевого счёта вычисляется как разница между оказанными Услугами и произведёнными платежами. Денежные средства за Услуги списываются согласно ценам, установленным на данную Услугу и/или подключенный пакет Услуг и условиям установленного метода расчётов.

6.9. Если Лицевой счёт становится меньше нуля или если на Лицевом счёте происходит просрочка оплаты счёта, то автоматически включается финансовая блокировка. При наступлении финансовой блокировки Лицевого счёта все Услуги, требующие списания по факту их оказания, блокируются (платные звонки, запись звонков на дисковое пространство, и т.п.).

6.10. Если при финансовой блокировке наступает новый расчётный период, то автоматически включается автоматическая полная блокировка и блокируется предоставление любых Услуг.

6.11. В случае нарушения Абонентом не финансовых условий договора Сервис-провайдер имеет право применить в ручном режиме полную блокировку до устранения Абонентом допущенных нарушений.

6.12. В случае не устранения нарушений, послуживших основанием для полной блокировки Услуг, Сервис-провайдер имеет право по истечении 2 месяцев со дня уведомления Абонента/пользователя о приостановлении /блокировке Услуг расторгнуть договор в одностороннем порядке, уведомив об этом Абонента, если иное не предусмотрено условиями дополнительных соглашений по отдельным видам услуг.

6.13. Абонент может оплатить Услуги одним из следующих способов:

— Оплата банковской картой или через сервисы электронных платежей в Личном кабинете;

— Путём осуществления перевода на банковский счёт Сервис-провайдера согласно выставленному счёту.

6.14. Если Абонент не согласен со счётом или его частью, то он должен в течение 10 календарных дней после даты выставления счёта представить Сервис-провайдеру письменную претензию с обоснованием своего несогласия на оплату счёта. Если Абонент

не оспорит счёт в письменной форме в течение 10 календарных дней, Услуга считается принятой и подлежит оплате.

6.15. В случае обнаружения ошибок в выставленном Сервис-провайдером счёте соответствующая корректировка проводится в счёте за последующий отчётный месяц.

6.16. Время приостановления оказания Услуг или ухудшение качества обслуживания в результате профилактического или аварийного технического обслуживания не должно учитываться при расчёте стоимости Услуг, если общее время приостановки не превысит 48 часов за год. После превышения времени простоя более чем на 48 часов в год, время простоя сверх 48 часов должно уменьшать период времени оказания Услуг.

6.17. В платёжном поручении Абонент указывает номер и дату счёта, номер и дату заключения Договора. Поступившие на расчётный счёт Сервис-провайдера денежные средства зачисляются на лицевой счёт Абонента на следующий рабочий день. При некорректном оформлении Абонентом платёжного поручения (отсутствуют или ошибочно указаны номер и дата счёта, номер и дата Договора, иные ошибки) срок зачисления денежных средств на лицевой счёт Абонента может быть увеличен до момента уточнения правильных реквизитов платежа. Ответственность за любые негативные последствия, возникшие в результате ошибки Абонента при осуществлении платежа за Услуги, несёт Абонент.

6.18. В случае если оплату за Услуги осуществляет третье лицо, Абонент обязан уведомить об этом Сервис-провайдера не позднее дня совершения платежа.

Бонусные программы

7.1. Сервис-провайдер при оказании Услуг вправе применять бонусные программы, условия которых он определяет в одностороннем порядке и размещает на своем сайте или доводит до сведения Абонента иным способом, предусмотренным настоящим Договором. Условия бонусной программы, применяемой Сервис-провайдером, являются самостоятельным документом, полностью регламентирующим взаимоотношения сторон в процессе реализации бонусной программы.

7.2. В случае совершения Абонентом действий, подпадающих под условия бонусной программы, Сервис-провайдер производит начисления на соответствующий лицевой счёт Абонента в размере согласно бонусной программы.

7.3. Денежные средства, начисленные Сервис-провайдером Абоненту, учитываются на его лицевом счёте отдельно от собственных денежных средств Абонента.

7.4. Денежные средства, начисленные Абоненту Сервис-провайдером, могут быть использованы Абонентом в период действия настоящего Договора на оплату Услуг, предоставляемых Сервис-провайдером.

Конфиденциальная информация

8.1. Конфиденциальной признается вся информация, предоставленная одной стороной Договора другой стороне в связи с настоящим Договором, связанная с хозяйственной деятельностью или безопасностью стороны или ее контрагентов, в том числе, вся финансовая информация, технические данные, информация, относящаяся к методам

ценообразования, статистика, программы и программное обеспечения, научные исследования, разработки.

8.2. Конфиденциальная информация считается собственностью раскрывающей стороны, и принимающая сторона не должна раскрывать её третьим лицам или использовать её кроме как в целях исполнения настоящего Договора, без предварительного письменного согласия раскрывающей стороны.

8.3. Стороны в течение срока действия Договора, а также в течение двух лет по окончании срока его действия, обязуются обеспечить конфиденциальность информации и данных, получаемых друг от друга в связи с исполнением настоящего Договора, за исключением информации и данных, являющихся общедоступными.

Форс-мажор

9.1. Ни одна из сторон Договора не несёт ответственности за невыполнение или задержку в выполнении своих обязательств по Договору, если такое невыполнение или задержка вызвана прямо или косвенно воздействием чрезвычайных непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, как то: пожар, взрыв, акт вандализма, диверсии, стихийные бедствия, наводнение, землетрясение, военные действия, гражданские волнения, восстание, революция, террористические акты, издание правительственных нормативных актов, принятие судом решений и постановлений, а также сбой или колебания электрической энергии, тепла, систем кондиционирования воздуха или телекоммуникационного оборудования и т.п. Данное условие не распространяется на обязательства по оплате Услуг, оказанных до даты начала форс-мажорных обстоятельств, и Услуг, не затронутых форс-мажорными обстоятельствами.

Ответственность сторон

10.1. За нарушение настоящего Договора стороны несут ответственность в размере и порядке, предусмотренном настоящим Договором, а также действующим законодательством.

10.2. Сервис-провайдер ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед Абонентом и третьими лицами за прямые и/или косвенные убытки, понесённые Абонентом и/или третьими лицами, вследствие использования Услуг Сервис-провайдера.

10.3. Стороны договорились, что ни одна из них не несёт ответственности перед другой стороной за любой ущерб, понесённые другой стороной в связи:

- с любыми сбоями или неисправностями в работе оборудования, программного обеспечения или средств передачи данных, связанными с предоставлением Услуг и находящимися в управлении третьих лиц;
- с любыми потерями данных, качеством, содержанием и точностью информации, полученной через или в результате использования Услуг.

10.4. Сервис-провайдер не отвечает за содержание информации, передаваемой и получаемой Абонентом.

Прочее

11.1. Если отдельным соглашением между Абонентом и Сервис-провайдером установлены иные правила предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Условиями, применяются Правила отдельного соглашения.

11.2. Абонент несёт всю ответственность за использование Услуг, предоставляемых Сервис-провайдером, только в законных целях и обеспечивает за свой счет защиту «Сервис-провайдера» от любых претензий, третьих лиц, в том числе государственных органов, связанных с использованием услуг Абонентом. В случае использования Услуг для распространения рекламы, Абонент обязан обеспечить соответствие рекламы требованиям действующего законодательства и страны оказания услуг и самостоятельно несет риск ответственности за его нарушение.

11.3. С момента заключения настоящего договора Абонент выражает свое согласие на получение сообщений (текстовых, голосовых) рекламного характера.

11.4. Сервис-провайдер оказывает техническую поддержку Абоненту в процессе оказания Услуг. Способ взаимодействия Сервис-провайдера и Абонента при оказании технической поддержки определяется выбранным Абонентом тарифом и условиями, представленными на сайте Сервис-провайдера в разделах «Бизнесу» — «Поддержка» и в разделе «Для частных лиц» — «Поддержка». Способ взаимодействия между Сервис-провайдером и Абонентом при оказании технической поддержки может включать в себя телефонные консультации, обращение посредством электронной почты, обмен сообщениями в чате на сайте Сервис-провайдера, обращения Абонента через форум на сайте Сервис-провайдера, а также в виде предоставления доступа к базе знаний на сайте Сервис-провайдера. Служба технической поддержки Сервис-провайдера работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Изменение условий договора

12.1. Договор может быть изменён путём заключения Дополнительного соглашения в том же порядке, в которых был заключён основной Договор.

12.2. Дополнительное соглашение считается заключённым при совершении Абонентом конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются Сервис-провайдером и размещается на Сайте Сервис-провайдера или доводятся Сервис-провайдером до всеобщего сведения в предложении об изменении Договора, размещаемом на Сайте Сервис-провайдера. Если перечень и порядок конклюдентных действий Абонента, свидетельствующих о его согласии с предлагаемыми изменениями Договора, Сервис-провайдером не определен на Сайте Сервис-провайдера или в предложении об изменении Договора, то применяются следующие перечень и порядок конклюдентных действий:

- Ненаправление Сервис-провайдера в течение 10 дней с даты размещения на Сайте Сервис-провайдера новой редакции Договора письменного отказа Абонента от принятия изменений Договора;
- Оплата Услуг на изменённых условиях;
- Неиспользование Абонентом своего права на односторонний отказ от Договора в порядке, установленном Договором.

12.3. Все споры, разногласия или требования, возникающие по настоящему Договору или в связи с ним, подлежат разрешению путем переговоров Сторон. В случае если Стороны не пришли к соглашению по спорному вопросу, спор подлежит рассмотрению в Арбитражном суде по месту нахождения Сервис-провайдера в соответствии с действующим законодательством.

Расторжение Договора

13.1. Договор может быть расторгнут:

- По соглашению сторон;
- В одностороннем внесудебном порядке любой стороной, по основаниям и в порядке, установленном настоящим Договором и действующим законодательством.

13.2. В случаях, когда настоящий Договор может быть расторгнут в одностороннем внесудебном порядке Абонентом, уведомление о расторжении договора может быть направлено Абонентом Сервис-провайдеру одним из следующих способов, позволяющим однозначно идентифицировать лицо, подавшее данное уведомление в качестве Абонента:

- С использованием Личного кабинета Абонента, в порядке предусмотренном соответствующим Приложением к настоящему договору;
- Путем направления регистрируемого почтового отправления в адрес Сервис-провайдера с вложением заявления о расторжении договора, на котором подпись Абонента удостоверена нотариусом или иным лицом, которому предоставлено право совершения нотариальных действий.

13.3. Если на момент прекращения действия Договора и оплаты всех оказанных Сервис-провайдером Услуг баланс Лицевого счёта имеет положительное значение, Сервис-провайдер возвращает неизрасходованный остаток собственных денежных средств Абонента на основании письменного заявления об их возврате. Остаток рассчитывается по приведенной ниже формуле при его положительном значении. Денежные средства, зачисленные на ЛС в качестве бонусов, при расчете суммы возврата не учитываются. Формула расчета суммы возврата: $\text{Сумма возврата} = \text{Сумма оказанных Услуг} - \text{Денежные средства, поступившие от Абонента.}$