

ДОГОВОР № _____
на предоставление услуг телекоммуникаций

г. _____

« ____ » _____ 20__ г.

_____, именуемое далее «Оператор», в лице _____, действующего на основании _____ № _____ от « ____ » _____ 20__ г., с одной стороны, и _____, именуемое далее «Абонент», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор на предоставление услуг телекоммуникаций (далее - Договор), в соответствии _____ о нижеследующем:

Употребляемые ниже термины и сокращения имеют следующее значение:

Оператор - _____ Оператор связи по предоставлению Услуг местной, междугородной и международной телефонной связи, Услуг передачи данных, доступа к Интернет и других Услуг получившее соответствующие государственные лицензии на предоставление Услуг связи в порядке, установленном законодательными актами Республики Казахстан о лицензировании.

Абонент - юридическое лицо, заключившее с *Оператором* Договор, БИН _____

Договор – Настоящий договор на предоставление Услуг телекоммуникаций, заключаемый между *Оператором* и *Абонентом*.

Услуги – Услуги телекоммуникации (Услуг связи): местная, междугородная и международная телефонная связь, «Прямой номер», передача данных, предоставление доступа к сети Интернет, предоставляемые *Оператором* *Абоненту* в соответствии с *Договором*. Спецификация *Услуг* и тарифы указываются в подписанных Сторонами Бланках Заказов к *Договору*.

Договор не может быть заключен на оказание услуг телефонной связи посредством подвижной сети радиотелефонной или радиосвязи, корпоративной и выделенной сети телекоммуникаций, не имеющих выхода на сеть телекоммуникаций общего пользования.

Оплата Услуг – единовременные, ежемесячные платежи по тарифам, указанным в Бланке Заказа, за услуги, оказываемые по Договору.

Оборудование – технические средства для передачи или приема сигналов телекоммуникаций по линиям связи, линейные сооружения, средства связи, используемые *Оператором* для предоставления *Услуг*, предоставленные *Абоненту*, в соответствии с актом приема-передачи Оборудования.

Дебиторская задолженность – сумма долга, неоплаченная *Абонентом* в порядке установленном *Договором*. Моментом образования Дебиторской задолженности *Абонента* по платежам считается дата, следующая за последней датой истечения срока осуществления надлежащего платежа, в соответствии с *Договором*.

Приостановление предоставления Услуг – временное приостановление предоставления *Услуг*, в случаях нарушения *Абонентом* условий заключаемого *Договора*, до устранения допущенных нарушений.

Прекращение предоставления Услуг – расторжение Договора в случаях не устранения в оговоренные сроки допущенных нарушений со стороны Абонента.

Служебная информация об Абонентах – сведения об Абоненте, их реквизиты (бизнес-идентификационный номер, биллинговые сведения и сведения о предоставляемых им услугах, местоположение абонентского устройства в сети, адреса в сети передачи данных и адреса обращения к интернет-ресурсам в сети передачи данных, идентификаторы интернет-ресурса, протоколы сети передачи данных).

Абонентский номер – номер присваиваемый Оператором Абоненту, при оказании услуг телефонной связи, указывается в Приложении к Договору.

Лицевой счет – основной идентификатор договора, номер которого присваивается биллинговой системой автоматически при регистрации клиента и на котором фиксируются все финансовые операции по договору.

ЭСФ – электронный счет фактура, выписанный посредством информационной системы электронных счетов-фактур, расположенной на сайте esf.gov.kz.

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1.1. *Данные Абонента* – информация, относящаяся к Абоненту, зафиксированная на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе.

1.2. Условия настоящего Договора могут быть приняты Абонентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом, посредством подписания настоящего Договора.

1.3. Права и обязанности Абонента по настоящему Договору не могут передаваться другим лицам иначе как в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Оператор предоставляет Абоненту Услуги в соответствии с Бланками Заказов к Договору в объеме и на условиях, предусмотренных Договором, а Абонент обязуется оплатить предоставленные Услуги в сроки, по тарифам и на условиях, предусмотренных Договором.

2.2. Договор предоставления Услуг заключается с Абонентом в индивидуальном порядке.

2.3. В случае технической необходимости Оборудование может быть предоставлено Абоненту в аренду по соответствующему акту на условиях Договора на возмездной основе или в собственность на условиях отдельного Договора купли-продажи Оборудования.

2.4. Условия Договора, регулирующие вопросы предоставления Оборудования со стороны Оператора Абоненту, не применяются, если Оборудование фактически Абоненту не предоставляется.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Абонент имеет право:

3.1.1. Получать Услуги установленного качества в соответствии с Приложением №1 к Договору.

3.1.2. Своевременно (за 30 календарных дней) получать от Оператора информацию об изменении тарифов.

3.1.3. За счет собственных средств приобрести телекоммуникационное оборудование, необходимое для оказания Услуг, при этом приобретаемое оборудование должно соответствовать техническим условиям и требованиям Оператора.

3.1.4. Инициировать внесение изменений в спецификацию потребляемых Услуг (Бланки Заказов) путем направления в адрес Оператора письменного заявления (заявки). Внесение изменений в спецификацию Услуг оформляется Дополнительным соглашением к Договору.

3.1.5. При ухудшении качества предоставляемых Услуг сообщать Оператору в письменной форме по адресу _____, по электронной почте E-mail - _____, или по тел. Call – center: _____, _____.

3.1.6. Пользоваться Услугами в необходимом ему объеме в пределах допустимых нагрузок.

- 3.1.7. Требовать письменно перерасчета платы за услуги телефонной связи, уплаченной в период отсутствия связи не по вине *Абонента*, при авариях на телефонных сетях, за оказание без согласия *Абонента* иных платных услуг.
- 3.1.8. Пользоваться бесплатно телефонной связью для вызовов экстренных оперативных служб согласно перечню, утвержденному постановлением Правительства Республики Казахстан от 03 сентября 2004 г. № 929.
- 3.1.9. Расторгнуть *Договор* в одностороннем порядке, известив об этом *Оператора* связи письменно за тридцать календарных дней до даты расторжения *Договора*, и оплатив ему фактически понесенные расходы.
- 3.1.10. Письменно отказать от внесения его номера в списки абонентов справочно-информационной службы.
- 3.1.11. Использовать в пределах допустимых технических нагрузок оборудование, разрешенное к эксплуатации на местной сети телекоммуникации.
- 3.1.12. По письменному заявлению может устанавливать лимит на междугородные, международные телефонные соединения или соединения на сети операторов сотовой связи при наличии у оператора связи технической возможности.

3.2. Абонент обязан:

- 3.2.1. Своевременно и в полном объеме производить оплату предоставленных ему *Услуг*.
- 3.2.2. Выполнять установленные технические требования при пользовании *Услугами*. Не подключать к сети связи и к *Оборудованию* неисправное и/или не имеющее сертификата соответствия телекоммуникационное оборудование (телефонные аппараты, факсы, модемы, оборудование передачи данных и т.п.);
- 3.2.3. В случае предоставления *Оператором Оборудования* в аренду обеспечивать сохранность и правильность эксплуатации предоставленного *Оборудования*. Не предпринимать мер по самостоятельному устранению неисправностей *Оборудования*, не перемещать его с места первоначальной установки, не вскрывать, не отключать от электросети, не допускать механических повреждений. Обеспечить бесперебойное электрическое питание *Оборудования* и контур заземления для подключения *Оборудования*, в соответствии с его техническими параметрами. Исключить доступ к *Оборудованию* посторонних лиц.
- 3.2.4. Самостоятельно решать с владельцами помещений (зданий), где произведена или запланирована установка и подключение телекоммуникационного оборудования, в том числе *Оборудования* переданного *Оператором* в аренду/собственность *Абоненту*, все вопросы, связанные с проведением *Оператором* каких-либо работ, необходимых для предоставления *Услуг*.
- 3.2.5. Обеспечивать доступ представителям *Оператора*, его техническим специалистам, уполномоченным лицам и/или подрядчикам *Оператора* в помещения и на территории, где расположены терминалы и *Оборудование* связи, для их осмотра, ремонта, технического обслуживания и модернизации.
- 3.2.6. Не передавать свои права и обязанности по *Договору* третьим лицам без письменного согласия *Оператора*.
- 3.2.7. Письменно в месячный срок сообщить *Оператору* о планируемой продаже телефонизированных помещений, изменении адреса, по которому осуществляется предоставление *Услуг (Физический адрес)*.
- 3.2.8. Письменно, сообщить об изменении наименования юридического лица, адреса места нахождения ответственного лица (Юридический адрес), банковских реквизитов не позднее 10 (десяти) календарных дней, после возникновения изменений и представить копии соответствующих подтверждающих документов. При этом изменения будут внесены в документы будущих периодов, после исполнения пункта 3.2.8.
- 3.2.9. Использовать *Услуги* таким образом, чтобы эти действия не наносили ущерб *Оператору* и/или третьим лицам, не нарушали их права.
- 3.2.10. В трехдневный срок (3 рабочих дня) сообщить письменно *Оператору* о наступлении факта повреждения, утери, порчи или хищения *Оборудования*, переданного *Оператором* в аренду. При этом возмещение нанесенного ущерба должно быть произведено на основании Акта оценки нанесенного ущерба, подписанного представителями Сторон в десятидневный (10 календарных дней) срок с момента подписания указанного акта.

3.2.11. При расторжении *Договора* или прекращении его действия в течение 10 (десяти) рабочих дней обеспечить *Оператору* условия для демонтажа *Оборудования*, находящегося в собственности *Оператора*. При этом *Оборудование* должно находиться в исправном состоянии. Если *Абонент* не обеспечил возврат *Оборудования Оператору* в установленный срок, либо *Оборудование* возвращено в ненадлежащем состоянии, он обязан возместить *Оператору* весь причиненный ущерб, то есть расходы на восстановление рабочих функций оборудования и/или на приобретение нового соответствующего оборудования.

3.2.12. Использовать предоставленные *Услуги* только в собственных нуждах.

3.2.13. Абонент при осуществлении платежей обязан указывать номер настоящего Договора, номер оплачиваемого счета или номер лицевого счёта с тем, чтобы Оператор мог идентифицировать полученный платеж.

3.2.14. Содержать абонентскую линию и терминал в своем помещении в исправном состоянии.

3.3. Оператор имеет право:

3.3.1. Приостановить предоставление *Услуг Абоненту* на срок не более, чем 30 (тридцать) календарных дней без дополнительного уведомления *Абонента* в следующих случаях:

1) при просрочке оплаты *Абонентом* в выставленном *Оператором* ЭСФ за предоставленные *Услуги*, более чем на 25 календарных дней;

3.3.2. По истечении указанного в п.3.3.1. срока и при не устранении *Абонентом* допущенных нарушений, явившихся причиной для применения к нему меры по *Приостановлению предоставления Услуг*, осуществить *Прекращение предоставления Услуг*, предварительно направив *Абоненту* письменное уведомление не менее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты *Прекращения предоставления Услуг*.

Приостановление предоставления Услуг и/или Прекращение предоставления Услуг не являются основанием для освобождения *Абонента* от оплаты установленных *Договором* фиксированных ежемесячных платежей, начисленных *Оператором* и предъявленных к оплате *Абоненту* до момента расторжения и/или прекращения действия *Договора*.

3.3.3. Произвести расторжение *Договора* в одностороннем порядке в случае наличия факта *Приостановления предоставления Услуг Абоненту* и не устранения *Абонентом* допущенных нарушений в установленный срок путем направления *Абоненту* письменного уведомления о расторжении *Договора* и прекращении его действия не позднее, чем за десять рабочих дней до даты расторжения/прекращения действия *Договора*.

3.3.4. Изменять условия предоставления *Услуг*, оплаты, тарифы и другие выплаты, связанные с предоставлением *Услуг* на условиях *Договора*, при этом внесение изменений оговаривается отдельным Дополнительным соглашением к *Договору*.

3.3.5. В случае невозврата *Абонентом* *Оборудования* в установленный срок, использовать сумму предварительной оплаты, в счет удержания суммы штрафных санкций, предусмотренных условиями *Договора*.

3.3.6. В досудебном порядке предъявлять требования о взыскании с *Абонента* денежных сумм, по неоплаченным ЭСФ за предоставленные *Услуги* в рамках *Договора*, о взыскании причиненного ущерба виновными действиями *Абонента*, о взыскании суммы начисленных и подлежащих выплате штрафных санкций, согласно условиям *Договора* и нормам действующего законодательства Республики Казахстан.

3.3.7. Своевременно и в полном объеме получать оплату за предоставленные *Услуги*.

3.3.8. Прекращать или ограничивать предоставление *Услуг* при нарушении *Абонентом*, пользователем условий *Договора*, а так же при аварийной ситуации либо при угрозе жизни и безопасности граждан.

3.3.9. Производит в одностороннем порядке перерасчет стоимости *Услуг* в случае приобретения или утраты льгот по оплате *Услуг*.

3.3.10. Оператор ведет учет данных *Абонента*, включая Служебную информацию об *Абоненте*. Абонент, присоединяясь к настоящему Договору, выражает свое согласие и не возражает против того, что Оператор вправе осуществлять сбор и обработку данных Абонента, включая, но не ограничиваясь, Служебную информацию об Абоненте, которые необходимы Оператору в целях оказания ему *Услуг*, в целях оказания Абоненту дополнительных услуг. В рамках своей деятельности, Оператор вправе передавать их уполномоченным органам без получения дополнительного согласия Абонента исключительно в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстана.

В случае несогласия или отзыва согласия Абонента на сбор и обработку данных, Абонент обязуется подписать соответствующее заявление об отказе. При этом такой отказ не распространяется на сбор, хранение и использование Служебной информации об Абоненте.

3.3.11. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменить технические характеристики Услуг (в сторону увеличения или уменьшения объемов), направив письменное уведомление об этом Абоненту не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до введения в действие новых объемов. Направленное таким образом Оператором Абоненту письменное уведомление является неотъемлемой частью Договора, и отменяет собой положения предшествующих Приложений к Договору, устанавливающих первоначальные объемы Услуг.

3.4. Оператор обязан:

3.4.1. Начать выполнение обязательств по *Договору*, в течение 10 календарных дней с момента осуществления предоплаты за установку и подключение *Оборудования*, в соответствии с условиями Бланков Заказов к *Договору*.

3.4.2. При необходимости выполнения проектных, инженерных и монтажных работ, а также проведения технического обслуживания, требуемых для предоставления *Услуг*, условия выполнения таких работ оговариваются Сторонами в отдельном Дополнительном соглашении к *Договору*.

3.4.3. Осуществлять ежемесячно не позднее 15 календарных дней после даты совершения оборота выписку ЭСФ.

3.4.4. Соблюдать требования по сертификации *Оборудования*, норм санитарной и технической безопасности, предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан.

3.4.5. Своевременно (за 30 календарных дней) информировать, путем соответствующего письменного уведомления *Абонента* об изменении условий предоставления *Услуг*, оплаты, тарифов и других выплатах, связанных с предоставлением *Услуг*.

3.4.6. При наличии зарегистрированного *Оператором* письменного заявления *Абонента* (заявки) касательно изменения спецификации предоставляемых *Услуг*, предпринять соответствующие меры для удовлетворения заявления *Абонента*. Такие изменения принимаются Сторонами оформлением соответствующего дополнительного соглашения к *Договору*.

3.4.7. Предоставить *Абоненту* возможность получения консультаций, относительно *Услуг*, круглосуточно работающей службы поддержки, по телефону call - center _____. Объем консультаций ограничивается конкретными вопросами, связанными с предоставлением *Услуг*.

3.4.8. Предпринимать общепринятые технические и организационные меры для обеспечения тайны связи. Доступ третьим лицам к информации, получаемой или отправляемой *Абонентом*, предоставляется исключительно в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан. Не предоставлять сведения об *Абоненте* третьим лицам, за исключением случаев, определенных законодательством Республики Казахстан.

3.4.9. Обеспечить защиту и сохранность Служебной информации об *Абоненте* в соответствии с внутренними регламентами *Оператора* и законодательством Республики Казахстан.

3.4.10. В случае прекращения или расторжения *Договора* вернуть *Абоненту* суммы, внесенные в качестве предварительной оплаты за предоставляемые *Услуги*, за вычетом сумм подлежащих оплате *Абонентом*, в соответствии с условиями *Договора*.

3.4.11. Принимать в течение трех календарных дней со дня подачи *Абонентом* заявления об ухудшении качества *Услуг* связи необходимые меры по восстановлению качества и производит перерасчет абонентской платы.

3.4.12. Оказывать *Услуги* связи согласно государственным стандартам и техническим нормам в отрасли связи.

3.4.13. Вести учет и контроль количества и качества предоставляемых *Услуг*, принимая меры по предупреждению и устранению нарушений.

3.4.14. Устранять по заявлению *Абонента* станционные и линейные повреждения.

3.4.15. Выставлять счет за предоставленные *Услуги* один раз в месяц.

3.4.16. Производить перерасчет абонентской платы за период фактического бездействия *Оборудования* не по вине *Абонента*.

3.4.17. Рассматривать жалобы *Абонента* в течение 10 календарных дней.

3.4.18. Информировать *Абонента* об авариях на сетях и о предполагаемых сроках устранения этих аварий.

3.4.19. Письменно извещать *Абонента* за 30 (тридцать) календарных дней о замене абонентского номера и (или) отключении *Оборудования* с указанием причин.

3.4.20. Подключать бесплатно абонентские терминалы, отключенные за несвоевременную оплату *Услуг*, в течение двадцати четырех часов с момента погашения задолженности.

3.4.21. Предоставлять по требованию *Абонента* информацию, связанную с оказанием ему *Услуг* телефонной связи. Вызов экстренной медицинской (103), правоохранительной (102), противопожарной (101), аварийной (104), спасения (051), справочной (118) служб посредством набора номеров единой на всей территории Республики Казахстан для пользователей является бесплатным. Отключение и (или) ограничение связи с указанными номерами не допускается.

4. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4.1. Факт начала предоставления *Услуг* подтверждается подписанным Сторонами соответствующим Актом. Если при предоставлении *Абоненту* *Услуг*, в рамках *Договора*, используется *Оборудование*, принадлежащее на праве собственности (праве временного долгосрочного пользования) *Оператору*, то Стороны подписывают Акт об установке/инсталляции оборудования.

4.2. При предоставлении *Абоненту* различных услуг, прекращение предоставления одного вида из услуг не влечет за собой прекращения действия *Договора* в целом или прекращения предоставления *Услуг*, предусмотренных *Договором*.

4.3. Выделенные *Абоненту* в пользование телефонные номера могут быть изменены *Оператором*, в одностороннем порядке, с соответствующим предварительным (за 30 календарных дней) уведомлением *Абонента*.

4.4. В случае необходимости временного приостановления предоставления *Услуг*, в том числе на основании соответствующей заявки *Абонента*, *Оператор* вправе производить временное приостановление предоставления *Услуг* на срок не более чем 90 (девяносто) календарных дней. По истечении данного срока и при отсутствии заявки от *Абонента* на возобновление предоставления *Услуг*, *Оператор* вправе прекратить предоставление *Услуг*, предварительно направив *Абоненту* письменное уведомление не менее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты Прекращения предоставления *Услуг*.

4.5. В случае необходимости проведения на основании соответствующей заявки *Абонента* *Оператором* работ, необходимых для надлежащего предоставления *Услуг* в рамках *Договора*, в том числе по ремонту *Оборудования*, предоставленного *Абоненту* в пользование или приобретенного последним в собственность, указанные работы проводятся в соответствии с условиями отдельного Дополнительного соглашения к *Договору*

5. ФОРМА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Оплата *Услуг* производится ежемесячно до 25-го числа месяца, следующего за отчетным на основании выставленного *Оператором* *Абоненту* ЭСФ.

5.1.1. *Абонент* производит предоплату *Оператору* за инсталляцию *Оборудования*, в соответствии с выставляемым *Оператором* в его адрес счетом. Предоплата в данном случае производится *Абонентом* в течение 5 (пяти) рабочих дней, с момента выставления такого счета.

5.2. Оплата производится:

5.2.1. В безналичной форме путем перечисления денежных средств по реквизитам, указанным в *Договоре*, на расчетный счет *Оператора*.

5.2.2. Безналичным переводом с расчетного счета на Расчетный счет *Оператора* через Портал _____.

5.2.3. Безналичным переводом с банковского расчетного счета клиента на Расчетный счет *Оператора* через Личный кабинет Клиента _____.

5.2.4. Через Терминалы Qiwi на Расчетный счет *Оператора* _____.

5.2.5. Произвести оплату через кассы Банков второго уровня на Расчетный счет *Оператора*.

5.3. Ежемесячно до 5-го числа текущего месяца следующего за отчетным, *Оператор* отправляет *Абоненту* Акт оказанных услуг, подписанный со своей стороны с помощью ЭЦП через Информационную Систему Электронных Счетов-Фактур (<https://esf.gov.kz>). В случае праздничных - выходных дней, указанная дата переносится на следующий день.

5.4. ЭСФ, выставляемые в адрес *Абонента* за *Услуги* основываются на актах оказания *Услуг*, подписываемых Сторонами в срок до 5-го числа месяца, следующего за расчетным. При этом

Стороны договорились, что, в случае, если *Абонент* не подписывает своевременно соответствующие акты об оказании *Услуг*, то основанием для выставления *Абоненту* –ЭСФ будут являться данные *Оператора*.

5.5. В случае неполучения Абонентом счета на оплату *Услуг* до 15-го числа месяца, следующего за отчетным, поставить об этом в известность оператора по тел. Call – center _____, _____, находящегося по адресу: _____ . В противном случае, Абонент несет ответственность за несвоевременную оплату, как если бы счет был получен своевременно.

5.6. Претензии и замечания по ЭСФ могут быть предъявлены *Абонентом* письменно в срок не позднее пяти (5) календарных дней с момента его получения, однако, это обстоятельство не освобождает *Абонента* от оплаты представленного ЭСФ и не лишает *Оператора* права применить, предусмотренные *Договором* санкции к *Абоненту*.

5.7. При обоснованности предъявленных претензий *Абонента*, *Оператор* производит соответствующую корректировку, путем выставления исправленного ЭСФ, в срок не позднее десяти (10) календарных дней, после предъявления претензий.

5.8. В случае не предоставления *Услуг* по вине *Оператора*, *Оператор* производит перерасчет фиксированных платежей (абонентская плата) за время фактического не предоставления *Услуг*.

5.9. В случае не предоставления *Услуг* по вине *Абонента* или третьих лиц, не участвующих в предоставлении *Услуг Абоненту* по отдельному договору с *Оператором*, перерасчет стоимости *Услуг* не производится.

5.10. *Оператор* оставляет за собой право начислить к оплате фиксированные суммы, подлежащие систематической оплате со стороны *Абонента* согласно условиям *Договора*. В случае если *Оператор* начислил и предъявил такие суммы к оплате *Абоненту*, последний обязан оплатить их в обязательном порядке.

5.11. Детализация разговоров (данные по трафику) предоставляется по форме принятой *Оператором*.

5.12. Расчеты между *Сторонами* за оказываемые услуги производятся в единицах тарификации в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по *Договору*, Стороны несут ответственность в соответствии с положениями *Договора* и действующим законодательством Республики Казахстан.

6.2. *Оператор*:

6.2.1. Несет ответственность за качество предоставляемых *Услуг* в соответствии с действующим законодательством РК.

6.2.2. Не несет ответственность за:

- за работу *Оборудования*, программного обеспечения, не принадлежащего *Оператору*;
- за потерю *Абонентом* собственной информации в результате сбоя работы *Оборудования*;
- за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения *Абонента*, используемого для получения *Услуг*.
- за ущерб, нанесенный *Абоненту* третьими лицами, посредством *Услуг*.
- за какие-либо косвенные убытки, а также за упущенную выгоду *Абонента* или третьих лиц, вызванные использованием *Услуг* или перерывами в предоставлении *Услуг*.

6.3. *Абонент*:

6.3.1. В случае причинения убытков *Оператору*, возникших вследствие неправильной эксплуатации *Оборудования*, предоставленного *Абоненту* во временное пользование (ответственное хранение), а также вследствие утраты такого *Оборудования Абонент* возмещает *Оператору* стоимость *Оборудования* в полном размере или стоимость восстановления рабочих функций *Оборудования*.

6.3.2. В случае, если оплата *Услуг* не будет осуществлена в сроки, предусмотренные условиями *Договора*, *Оператор* имеет право взыскать с *Абонента* пеню в размере 0,2 % от суммы просроченной задолженности за каждый день просрочки, при этом кумулятивный размер ответственности составляет 10 % от суммы просроченной задолженности.

6.3.3. В случае, если после подписания *Договора* и осуществления соответствующего платежа за подключение *Абонент* откажется от подключения к *Услугам Оператора* и/или пожелает расторгнуть *Договор*, *Абонент* уплачивает *Оператору* штраф в размере 10% от общей стоимости *Услуг Оператора* по подключению *Абонента*. Уплата штрафа осуществляется посредством удержания *Оператором* суммы штрафа из суммы предоплаты за подключение, подлежащей возврату *Абоненту*.

6.4. В случае нарушения *Абонентом* пунктов 3.2.3., 3.2.12. *Договора*, *Оператор* имеет право в одностороннем порядке расторгнуть *Договор* и/или взыскать сумму причиненного ущерба в полном размере, при этом *Абонент* производит оплату за период фактического оказания *Услуг*.

6.5. В случае, нарушения сроков возврата *Оборудования*, согласно пункту 3.2.11. *Договора* по вине *Абонента*, *Абонент* оплачивает *Оператору* пеню в размере 0,1 % от стоимости *Оборудования* за каждый день просрочки, при этом кумулятивный размер ответственности составляет 100 % от стоимости *Оборудования*.

7. РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ

7.1. Настоящим Стороны договорились, что в случае возникновения спорных ситуаций, возникающих между ними по *Договору* или в связи с ним, Сторонами будут приложены все усилия для разрешения спорных ситуаций в процессе прямых переговоров.

7.2. При не достижении в результате таких переговоров положительного результата по возникшему спору, споры между сторонами рассматриваются в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС- МАЖОР)

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по *Договору*, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения *Договора*, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К вышеуказанным обстоятельствам в контексте *Договора* относятся: стихийное бедствие, война или военные действия, забастовка в отрасли или регионе, принятие органом государственной власти или управления, правовых актов, повлекших невозможность исполнения *Договора*. В случае если любое из вышеуказанных обстоятельств повлияло на исполнение *Договора*, то срок исполнения обязательств по *Договору* отодвигается на период действия обстоятельств непреодолимой силы. Обе Стороны должны немедленно письменно известить друг друга о начале и окончании обстоятельств форс-мажора, препятствующих выполнению обязательств по *Договору*. Сторона, ссылающаяся на форс - мажорные обстоятельства, обязана предоставить для их подтверждения соответствующие документы уполномоченного на то государственного органа.

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

9.1. Каждая из сторон («Получающая Сторона») обязуется соблюдать конфиденциальность в отношении информации, полученной от другой Стороны («Раскрывающая сторона»), при этом к Конфиденциальной Информации относится:

- положения настоящего Договора;
- информация, содержащая обозначение «Конфиденциальная информация» или «Коммерческая тайна» на ее носителях;
- информация, в отношении которой Раскрывающей стороной в письменной форме направлено уведомление о её конфиденциальности.

9.2. Информация не будет считаться конфиденциальной, и Получающая сторона не будет иметь никаких обязательств в отношении данной информации, если она удовлетворяет одному из следующих пунктов:

- является или становится публично известной в результате неправильного, небрежного или намеренного действия Раскрывающей стороны;
- представлена Раскрывающей стороной третьей стороне без аналогичного ограничения на права доступа;
- разрешена к открытому выпуску письменным разрешением Раскрывающей стороны.

9.3. Раскрывающая сторона обязана в письменной форме сообщить Получающей стороне о том, что передаваемая ей информация является конфиденциальной информацией Раскрывающей стороны.

9.4. Получающая сторона обязана:

- Обеспечить столь же высокую степень охраны переданной ей в рамках настоящего договора конфиденциальной информации Раскрывающей стороны, какую Получающая сторона соблюдала бы в разумной степени в отношении своей собственной конфиденциальной информации такой же степени важности во избежание её разглашения или использования, в том числе, но не исключительно: установить порядок обращения с переданной информацией и обеспечить контроль за его соблюдением, вести учет своих работников, получивших доступ к переданной информации, уведомить своих работников, получивших доступ к переданной информации, о том, что данная информация является конфиденциальной.
- Не разглашать любыми способами (не раскрывать, не предоставлять, не распространять, не обсуждать, не воспроизводить) третьим лицам и не использовать для своей собственной выгоды полученную от Раскрывающей стороны конфиденциальную информацию, в течение срока действия настоящего договора и в течение 3 (трех) лет после его окончания. Данная информация может быть использована Получающей стороной только для выполнения условий настоящего договора.
- Незамедлительно уведомить Раскрывающую сторону и обеспечить ей необходимую для неразглашения конфиденциальной информации помощь, если третья сторона возбудит иск на предмет раскрытия конфиденциальной информации Раскрывающей стороны, а так же о ставших известными ей фактах разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании конфиденциальной информации Раскрывающей стороны.

9.5. Раскрывающая сторона несет ответственность за своевременное предупреждение Получающей стороны о том, что передаваемые ей сведения являются конфиденциальной информацией Раскрывающей стороны.

9.6. Получающая сторона несет ответственность за умышленное, неумышленное или несанкционированное разглашение или использование конфиденциальной информации Раскрывающей стороны, в том числе лицами, которые состоят или состояли в трудовых отношениях с Получающей стороной в случае, если она не обеспечила выполнение обязательств, установленных пунктом 9.4. настоящего Договора. В этом случае Получающая сторона обязана возместить Раскрывающей стороне все убытки, включая упущенную выгоду, понесенные Раскрывающей стороной.

10. УВЕДОМЛЕНИЯ И СООБЩЕНИЯ

10.1. Все уведомления и сообщения, направленные в соответствии с настоящим Договором, должны быть оформлены в письменной форме. Они будут считаться отправленными надлежащим образом, если они направлены заказным письмом, по факсу или доставлены лично.

10.2. Датой отправления уведомления или сообщения считается дата штемпеля почтового ведомства, совершившего отправление письма или дата личного вручения уведомления, или сообщения другой Стороне. Уведомление вступает в силу по получению.

10.3. В случае изменения Сторонами своего адреса, номера телефона, факса или каких-либо иных реквизитов, они должны уведомить в письменном виде об этом друг друга в соответствии с порядком, предусмотренным подпунктами 3.2.7. и 3.2.8. пункта 3.2. настоящего Договора.

10.4. Оператор имеет право дублировать направляемую Абоненту, в соответствии с пунктом 10.1. Договора, информацию, другими способами, кроме указанных в пункте 10.1 настоящего Договора, такими как: SMS-сообщения, E-mail-сообщения, Internet-месенджеры (Whatsapp, Viber и т.д.), публикации в социальные сети (Facebook, Instagram, VK, и т.д.) и другие каналы передачи информации, а Абонент, подписанием настоящего Договора, выражает свое согласие получать информацию такими способами.

11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 11.1. *Договор* заключен на _____ и может быть расторгнут в соответствии с п.11.2.
- 11.2. *Договор* может быть расторгнут досрочно:
- в случае одностороннего отказа *Абонента* от *Договора*, с условием письменного уведомления *Оператора* за тридцать (30) календарных дней до даты расторжения;
 - с письменного согласия обеих Сторон, посредством подписания уполномоченными представителями Сторон соответствующего дополнительного соглашения к *Договору*.
 - по инициативе *Оператора*, в случае отказа *Абонента* от подписания дополнительного соглашения в соответствии с п. 3.4.5. *Договора*, на основании соответствующего письменного уведомления, направленного предварительно *Абоненту* за 10 дней (десять календарных дней) до даты расторжения *Договора*.
 - по инициативе *Оператора* при наличии обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), действующих более двух (2) месяцев подряд на основании соответствующего письменного уведомления, направленного предварительно *Абоненту* за 10 дней (десять календарных дней) до даты расторжения *Договора*.
 - по инициативе *Оператора* в случаях, прямо предусмотренных *Договором* и действующим законодательством Республики Казахстан.
- 11.3. Расторжение/прекращение действия *Договора*, не освобождает Стороны от обязательства проведения соответствующих взаиморасчетов и погашения имеющейся задолженности, а также исполнения обязательств *Абонента* по возврату *Оборудования*.
- 11.4. Все Приложения к *Договору* являются неотъемлемой его частью:
В случае подписания сторонами нового приложения взамен одного из действующих, последнее утрачивает свою силу для Сторон, с момента подписания Сторонами соответствующего нового приложения.
- 11.5. *Договор* составлен в 2 (двух) экземплярах на государственном и русском языках, по одному экземпляру соответственно для каждой из Сторон.
- 11.6. *Договор* вступает в силу и становится обязательным для Сторон с даты его подписания Сторонами, при этом, в случае если *Абонент* является юридическим лицом, финансируемым из государственного бюджета - с момента регистрации *Договора* в территориальных органах Казначейства.

12. АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ МЕРЫ

- 12.1. При исполнении своих обязательств по *Договору*, Стороны, их Персонал должны воздерживаться от совершения, побуждения к совершению действий, нарушающих либо способствующих нарушению применимого законодательства Республики Казахстан, в том числе в области борьбы с коррупцией, не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или достичь иные неправомерные цели.
- 12.2. При исполнении своих обязательств по *Договору*, Стороны, их Персонал не осуществляют действия, квалифицируемые применимым законодательством, как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем.
- 12.3. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей статьи *Договора*, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме.
- 12.4. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей статьи *Договора* Стороной, ее Персоналом.
- 12.5. Сторона, получившая письменное уведомление, обязана в 10-дневный срок провести расследование и представить его результаты в адрес другой Стороны.
- 12.6. Стороны назначают своих ответственных представителей для осуществления контроля за выполнением обязательств по *Договору*, а также для решения всех оперативных вопросов, возникающих в процессе исполнения *Договора*:

- Уполномоченный представитель со Стороны Оператора:
_____ (ФИО), _____ (Должность).
- Уполномоченный представитель со Стороны Абонента:
_____ (ФИО), _____ (Должность).

13. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

Оператор:

Абонент:

Юридический и Фактический адрес.

Инд. _____, г. _____,

ул. _____, _____

Тел: _____

Факс: _____

Банковские реквизиты:

ИИК _____ в

БИК

_____ код _____

КБЕ _____

КНП

БИН _____

Свидетельство о постановке на учет по НДС

серия _____ № _____ от « » _____ года

От Оператора:

Подпись:

Должность: _____

Фамилия: _____

МП

От Абонента:

Подпись:

Должность: _____

Фамилия: _____

МП

Бланк заказа № 1 от «_» __ 20 г.
к Договору на предоставление Услуг телекоммуникаций
N _____ от «_» _____ 20_____ г.

Единовременные платежи

№	Код	Наименование	Цена за ед., в тенге	Кол-во	Сумма, в тенге	Адрес точки подключения
1						
2						
Итого, единовременные платежи составят						

Ежемесячные платежи

№	Код	Наименование	Цена за ед., в тенге	Кол-во	Сумма, в тенге	Адрес точки подключения
1						
2						
Итого, ежемесячные платежи составят						

Примечание

№	Наименование
1	Все цены указаны в тенге без учета НДС.
2	Оператор начинает предоставлять Услугу в течение 10 (десяти календарных) дней с момента оплаты Абонентом первоначального счета за подготовительные работы, монтаж и настройку оборудования.
3	Расходы по подключению Абонента предусматривают инсталляции телекоммуникационного оборудования, расходы по транспортировке оборудования к месту эксплуатации, строительно-монтажные работы, а также стоимость крепежных и расходных материалов.
4	В случае прекращения действия Договора Абонент утрачивает права на использование IP-адресов, предоставляемых Оператором.

Подписи Сторон

Оператор:

Подпись: _____

Должность: _____

Фамилия: _____

МП

Абонент:

Подпись: _____

Должность: _____

Фамилия: _____

МП

Соглашение об уровне обслуживания

Оператор предоставляет Абоненту (Клиенту) Услуги соответствующие качественным показателям, упомянутых в рекомендациях ITU-T(МСЭ-Т), и соответствующие техническим нормам согласно действующему законодательству в области связи Республики Казахстан и условиям Договора.

1. Область применения

1.1. Основные критерии для Услуги телефонной связи:

- Доступность сети (при использовании наземных каналов связи) $\geq 99,5\%$ (месяц)
- Доступность сети (при использовании спутниковых каналов связи) $\geq 98,7\%$ (месяц)
- Процент установленных соединений ASR (среднесуточный)- не ниже 30%
 $ASR = (N_{\text{кол-во состоявшихся вызовов}} / N_{\text{общее кол-во всех вызовов}}) * 100\%$ (ITU-T E.425)
- Коэффициент результативности сети коммутации NER (среднесуточный)- не ниже 80%
 $NER = (N_{\text{кол-во состоявшихся вызовов}} + N_{\text{несостоявшихся не по техническим причинам}}) / N_{\text{на общее кол-во всех вызовов}} * 100\%$ (ITU-T E.425)

1.2. Основные критерии для Услуги передачи данных посредством цифровых каналов связи и Услуги доступа к сети Интернет:

- Доступность сети (при использовании наземных каналов связи) $\geq 99,5\%$ (месяц).
- Доступность сети (при использовании спутниковых каналов связи) $\geq 98,7\%$ (месяц).
- При предоставлении Услуги доступа к Интернет и Услуги передачи данных посредством цифровых каналов связи, организованных при помощи наземных кабельных линий связи реализованных по ВОЛС (волоконно-оптические линии связи) или по медным кабельным линиям для осуществления передачи пакетов между узлами сети Оператора, целевое время ожидания (Round Trip Delay) не должно превышать – 150 мс
- При предоставлении Услуги доступа к Интернет и Услуги передачи данных посредством цифровых каналов связи, организованных при помощи наземных линий связи реализованных с помощью беспроводных технологий по РРЛ (радио-релейные линии) или другие средства широкополосного радиодоступа (WLL, WiMAX) для осуществления передачи пакетов между узлами сети Оператора, целевое время ожидания (Round Trip Delay) не должно превышать – 250 мс
- При предоставлении Услуги доступа к Интернет и Услуги передачи данных посредством цифровых каналов связи, организованных при помощи спутниковых линий связи для осуществления передачи пакетов между узлами сети Оператора, целевое время ожидания (Round Trip Delay) не должно превышать – 700 мс

Особые условия:

- * При условии, если при подключении сети Абонента (Клиента) к сети Оператора для получения Услуги производится организация соединения с помощью нескольких различных технологий, упомянутых выше, то целевое время ожидания (задержка) может суммироваться
- * Доступность самих Интернет ресурсов (к примеру - www.mail.ru, www.msnbc.com, www.yahoo.com и т.д.) обеспечивается владельцами данных Интернет ресурсов

2. Зона ответственности Оператора:

- Оператор гарантирует, что возможная потеря пакетов между узлами магистральной сети Оператор не превысит 1%. Это распространяется на весь трафик Абонента, проходящий внутри сети Оператора. Измерение может быть произведено Абонентом с его собственного узла до пограничного маршрутизатора Оператора с помощью команды *PING*.
- Указанные выше значения действительны при загрузке канала(ов) доступа в сеть Интернет и канала(ов) передачи данных не более 95% (на порту доступа Абонент-Оператор) от максимальной пропускной способности канала(ов).
- Оператор не гарантирует скорость доступа к ресурсам за пределами сети Оператора.
- Оператор не гарантирует доступность или недоступность, по каким либо причинам, любых сетевых ресурсов, которые находятся за пределами сети Оператора, в случае если это не связано с аварийными или плановыми работами на магистральных каналах или на сети Оператора.

- Параметры Услуг Оператора распространяются только на отказы в обслуживании, непосредственно связанные с портом доступа Абонента, с маршрутизатором, к которому присоединен порт доступа, и любой передачей по сети Оператора. Точкой разграничения ответственности при предоставлении услуги доступа к Интернет служит пограничный маршрутизатор Оператора. Область применения не включает, без каких-либо ограничений, все другие магистрали и сети общего пользования, серверы Интернет, находящиеся в помещении Абонента оборудование, доставку пакетов в точки обмена трафиком или из них.

3. Процедура подачи Заявки Абонентом

В момент, когда Абонент считает, что Услуга не предоставляется в соответствии с указанными выше параметрами качества, Абонент может подать Заявку, связавшись с **Call Centre** по тел. _____, _____ . После получения Заявки от Абонента, начинаются мероприятия по диагностическому тестированию и локализации неисправности, чтобы определить причину сбоя.

Если неисправность будет диагностирована в области ответственности и администрирования Оператора, то Оператор берет данную Заявку в работу и максимально оперативно устраняет неисправность. После устранения неисправности Оператор обязан проинформировать Абонента и сообщить ему об устранении неисправности. При этом ответственность за своевременную подачу Заявки полностью лежит на Абоненте. Все последующие действия производятся при совместном взаимодействии Абонента и специалистов диспетчерской службы Оператора. В случае отсутствия Услуги более оговоренного периода времени, отраженного в Договоре или приложениях к нему, Абонент в праве запросить возмещение у своего курирующего менеджера.

4. Другие исключения

При предоставлении услуги телефония Оператор рекомендует блокировать на оборудовании Абонента прием IP пакетов по протоколу SIP от IP адресов SSW (softswitch), VoIP оборудования, не принадлежащих партнерам Абонента. В случае несоблюдения данных рекомендаций Абонент несет полную материальную ответственность перед Оператором за трафик, прошедший через сеть Абонента в сеть Оператора.

По одной причине неисправности Абонент имеет право на возмещение только по один раз. Иными словами, возмещения по различным параметрам качества, имеющими одну и ту же причину неисправности, не суммируются.

Оператор не несет ответственности, если это не оговорено отдельным Договором или соглашением, за оборудование Абонента, за его целостность, за его работоспособность, правильность настроек, а также за возможный выход его из строя. В случае, если оборудование Оператора, при оказании Услуги для Абонента, размещено на стороне Абонента, то Абонент несет ответственность за данное оборудование, а также за обеспечение сохранности и целостности, а также за обеспечение бесперебойным электропитанием. При этом, как само размещение оборудования Оператора, на стороне Абонента, так и ответственность за обеспечение его электропитанием может быть оговорено отдельным Договором или Соглашением.

Параметры предоставления Услуги Оператора, описанные выше, распространяются только на Абонентов, пользующихся выделенным доступом к сети Интернет и/или голосовыми услугами. Они не распространяются на Интернет-провайдеров (ISP), которые заключили паритетное соглашение по обмену трафиком (пиринг) с Оператором, а также не распространяются на пользователей Абонента, которые могут перепродавать Услугу. В данном случае "пиринг" определяется как обмен пакетами Абонентов на сетевом уровне между Оператором и другими сервис-провайдерами, либо как наличие общей точки стыка общего пользования (NAP), либо как наличие прямого соединения с Оператором.

Не предоставляется возмещение при следующих условиях:

- а. При ошибочно поданной Абонентом Заявки;
- б. При сбоях, возникших при отключении канала(ов) Абонента по его запросу для тестирования;

Оператор не несет никакой ответственности за ущерб, нанесенный Абоненту в результате заражения Абонентских компьютеров вирусами или в результате проведения любых видов сетевых атак (уничтожение или повреждение любых данных или программного обеспечения на компьютерах Абонента, повреждение любого Абонентского оборудования) и упущенную Абонентом в результате этого выгоду.

Оператор также не несет никакой ответственности за паразитный трафик, созданный в результате действий вирусов или любого другого программного обеспечения находящегося на оборудовании Абонента.

Оператор не гарантирует безопасность оборудования и программного обеспечения, не принадлежащего Оператору.

Оператор оставляет за собой право принудительно блокировать прохождение любого трафика или полностью отключить канал Абонента, если сотрудниками компании будет обнаружено, что этот трафик

является паразитным и создает серьезные помехи в работе оборудования Компании, а также мешает работе других Абонентов. Под паразитным трафиком здесь подразумеваются: различного рода сетевые атаки, распространение вирусов и почтового "спама". После того как будет применена блокировка, Оператор обязуется поставить об этом в известность Абонента и предоставить ему доказательства, послужившие основанием для применения блокировки.

Оператор также не несет ответственности за последствия, вызванные паразитным трафиком, такие как снижение пропускной способности каналов и доступа к Интернет, неработоспособность сетевых приложений, а также влияющие на работоспособность оборудования Абонента.

Подписи Сторон

Оператор:

Подпись:

Должность: _____

Фамилия: _____

МП

Абонент:

Подпись:

Должность: _____

Фамилия: _____

МП