Договор о сотрудничестве с Дилером

г._____ «__» _____ 202__года

Акционерное общество «Транстелеком», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице_____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Дилер», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, далее совместно именуемые Сторона/Стороны, заключили настоящий Договор о сотрудничестве с Дилером *(далее - Договор)* о нижеследующем:

Основные понятия, используемые в настоящем Договоре.

Абонент – физическое лицо, заключившее с Обществом Абонентский договор или присоединившееся к Публичному договору на оказание телекоммуникационных услуг для физических лиц;

Абонентский договор - договор на оказание Услуг Оператора, регулирующий порядок предоставления Услуг Оператора, заключаемый между Дилером *(от имени Оператора),* и Абонентом по форме, согласно Приложения №7 к настоящему Договору.

Публичный договор - Договор на оказание телекоммуникационных услуг для физических лиц, к которому абонент присоединяется путём подачи Заявки о присоединении.

Абонентская плата - ежемесячная плата за предоставляемые Услуги Оператора согласно размеру и тарифам, указанным в Приложении №1 к настоящему Договору.

Инсталляционные работы – установка и настройка оборудования в целях оказания телекоммуникационных услуг.

Клиент - физическое лицо, желающее подключить телекоммуникационные услуги.

Клиентское оборудование - оборудование, которое устанавливается на стороне Абонента при подключении к услугам Оператора.

Партнер - Дилер.

Логин - регистрационное имя.

Оборудование – телевизионная IP приставка OTT TTC, приобретенная и принадлежащая Оператору на праве собственности, которая может быть реализована или передана на ответственное хранение Дилеру и/или Абоненту.

Отчетный месяц - один календарный месяц, с первого числа по последний день текущего месяца.

Сайт Оператора - официальный сайт Оператора "http://www.ttc.kz/".

Услуги/Услуги Общества/Телекоммуникационные услуги - телевидение OTT, телекоммуникационные услуги Общества, в том числе услуги доступа к сети Интернет, телефонной связи, а также сопутствующие им дополнительные услуги, доступ к которым предоставляется Обществом/Дилером Абонентам на основании Публичного договора на оказание услуг телекоммуникаций для физических лиц, разработанного Дилером/Абонентского Договора.

Услуги телевидения - услуги телерадиовещания на базе платформы OTT, доступ к которой предоставляется Оператором исключительно от имени ТОО «TV Com».

ВОЛС- волоконно-оптическая линия связи - волоконно-оптическая система, состоящая из пассивных и активных элементов, предназначенная для передачи информации в оптическом диапазоне.

Последняя миля – линия связи, организованная посредством ВОЛС, между сетью ВОЛС Оператора и Сетью ПД Дилера, включая активное оборудование.

ТУ – технические условия.

Активное оборудование - функционирующее сетевое оборудование, согласно ТУ, выданных Оператором.

ДРС – Домовая Распределительная Сеть.

Сеть ПД - телекоммуникационная сеть Дилера, включающая в себя *(но не ограниченная ими)* ВОЛС и ДРС, соответствующие требованиям ТУ Оператора.
ИБП - источник бесперебойного питания.
DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer) - мультиплексор доступа цифровой абонентской линии (далее – DSLAM), имеющий со стороны сети WAN порты, а со стороны клиента xDSL полукомплекты (модемы), к которым подключается абонентская линия.
FTTB (Fiber to the Building), **FTTH** (Fiber to the Home), **GPON** (Gigabit passive optical network) - технологии передачи данных, использующей в своей архитектуре волоконно-оптический кабель.
Биллинг - аппаратно-программный комплекс, предназначенный для автоматического выполнения операций учета услуг, предоставляемых абонентам, а также их тарификации и выставления счетов для оплаты;
Реестр платежей в Биллинге - информация в Билинге по Абоненту, включающая в себя данные: фамилию, имя, отчество, номер лицевого счета, ИИН, КПП, адрес, название банка (Приложение №11).
Персональные данные – сведения, относящиеся к Абоненту, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе;
Контакт-центр – центр обслуживания Абонентов.

1. Предмет Договора.

1.1. По настоящему Договору Дилер за вознаграждение, от имени и в интересах Оператора, осуществляет следующую деятельность:
- реализовывает или предоставляет Абонентам Оборудование;
- заключает Абонентские договоры с Абонентами по тарифам, по формам документов и на условиях, утвержденных Оператором;
- осуществляет прием и рассмотрение обращений Абонентов в части технического обслуживания Оборудования;
- проводит инсталляционные работы на стороне Абонента при подключении Услуги, а также совершает все иные необходимые действия в рамках исполнения настоящего Договора и Абонентского Договора.

1.2. Датой начала пользования Услугой является инсталляция Абоненту Оборудования, подключение к Услуге и оплаты Абонентом за Услуги Оператора, согласно условиям Абонентского договора.

1.3. Дилер подтверждает и гарантирует, что сеть ПД построена с соблюдением Закона Республики Казахстан «О связи», Закона Республики Казахстан «О техническом регулировании», Строительных норм и правил *(СНиП),* и принадлежит на праве собственности.

1.4. В рамках настоящего Договора предоставление Дилером услуг осуществляется на территории Республики Казахстан исключительно Оператору.

2. Порядок предоставления Услуг.

2.1. Предоставление Услуг Оператора Абонентам производится на основании:

Для Дилеров по Сценарию №1 - Публичного договора на оказание услуг телекоммуникаций для физических лиц Общества, размещённого на сайте Общества - www.ttc.kz, к которому Абонент присоединяется путём подачи Заявки о присоединении. Оператор предоставляет Дилеру в течение 5 (пяти) рабочих дней надлежащим образом оформленную доверенность на предоставление полномочий от имени Оператора подписания договоров с Абонентами и осуществления действий, направленных на исполнение настоящего Договора.

Для Дилеров по Сценарию №2 - Абонентского договора на оказание телекоммуникационных услуг для физических лиц, являющегося Приложением №7 к

Договору

2.2. Абонентский договор подписывается в 3 (трех) экземплярах, по одному экземпляру для Оператора, Дилера и Абонента. Заявка о присоединении к Публичному договору подписывается в 1 (одном) экземпляре для Оператора.

2.3. Эксплуатационное соглашение *(Приложение №10)* является обязательным документом для исполнения его требований Сторонами. Соглашение необходимо для организации технического взаимодействия между Оператором и Дилером при обеспечении функционирования Услуг надлежащего качества и используется при предоставлении Услуг, в рамках исполнения обязательств по настоящему Договору и всех Приложений к нему.

3. Порядок передачи Оборудования.

3.1. Для получения Абонентом доступа к Услуге телевидения, Оператор передает Дилеру Оборудование по Акту приема передачи оборудования, согласно Приложению №5 к Договору и накладной на отпуск товаров в ответственное хранение.

3.2. Дилер передает Абоненту Оборудование в ответственное хранение по Акту приема передачи Оборудования, который составляется в 2 *(двух)* экземплярах для Дилера и Абонента. После передачи Дилером в пользу Абонента Оборудования по Акту приема передачи Оборудования в ответственное хранение, ответственность за сохранность и работоспособность Оборудования переходит к Абоненту.

3.3. В случае расторжения Абонентского договора на любых основаниях, Дилер обязуется самостоятельно и за свой счет осуществлять демонтаж Оборудования и обеспечивает его сохранность.

3.4. В случае повреждения/утраты Оборудования на момент нахождения у Дилера по его вине, Дилер сообщает об этом Оператору не позднее 48 *(сорока восьми)* часов с момента наступления такого факта. Стороны подписывают акт выявленных повреждений/неисправностей/утраты, на основании которого, Дилер в течение 5 *(пяти)* календарных дней возмещает Оператору стоимость Оборудования.

3.5. В случае повреждения/утраты Оборудования по вине Абонента/третьих лиц, Дилер сообщает об этом Оператору не позднее 48 *(сорока восьми)* часов с момента, как стало известно Дилеру о наступлении такого факта. Стороны подписывают акт выявленных повреждений/неисправностей/утраты, на основании которого Абонент в течение 5 *(пяти)* календарных дней возмещает Дилеру стоимость Оборудования. Впоследствии Дилер возмещает стоимость Оборудования Оператору.

3.6. В случае продажи Дилером Абоненту Оборудования, принадлежащего Оператору, Дилер оповещает об этом Оператора. Стороны оформляют договор купли-продажи Абонентского Оборудования между Дилером и Оператором в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Факт продажи Оборудования оформляется отдельной счет-фактурой в конце отчетного месяца.

4. Права и обязательства Сторон.

4.1. Оператор имеет право:

4.1.1. требовать от Дилера, надлежащего оказания Услуг и выполнения всех условий настоящего Договора и Абонентского Договора;

4.1.2. в одностороннем порядке изменять тарифы на Услуги с направлением Дилеру письменного уведомления за 40 *(сорок)* календарных дней до изменения;

4.1.3. в любое время в течение срока действия настоящего Договора проверять порядок, ход и качество услуг, оказываемых Дилером по настоящему Договору, а именно:

4.1.3.1. осуществлять контрольные проверки Сети ПД/Последней мили Дилера, состояния и технических параметров Оборудования Дилера, посредством которых Дилером оказываются услуги Абонентам Оператора, предварительно письменно уведомив Дилера за 3 (три) дня до проведения проверки;

4.1.3.2. проводить периодическую проверку деятельности Дилера касательно оказания услуг Абонентам Оператора. В случае выявления несоответствий, Оператор направляет Дилеру уведомление об устранении несоответствий в течении 10 рабочих дней и производит контроль по исполнению устранения;

4.1.4. устанавливать технические требования, обязательные для соблюдения Дилером, в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними утвержденными локальными актами Оператора;

4.1.5. требовать от Дилера выполнения технических норм подключения Оборудования и пользования сетями Оператора и/или прекращения действий, противоречащих условиям Договора;

4.1.6. уступать права требования по настоящему Договору без согласия Дилера, с письменным уведомлением Дилера не менее чем за 30 *(тридцать)* календарных дней до момента передачи таких прав;

4.1.7. осуществлять контроль за соблюдением условий Договора Дилером в точках/офисах продаж Дилера;

4.1.8. требовать от Дилера возмещения убытков, причиненных Оператору, в полном объеме *(реальный ущерб)* в связи с невыполнением или ненадлежащим выполнением своих обязательств согласно условиям Договора;

4.1.9. принимать необходимые меры, не противоречащие законодательству Республики Казахстан, для ограничения или прекращения доступа к Сайту Оператора или Услуге лиц *(Абонентов),* нарушивших условия Абонентского договора;

4.1.10. удалять/изменять информацию, размещенную на Сайте Оператора;

4.1.11. получать доход от Дилера согласно условий взаиморасчётов настоящего Договора *(при взаиморасчетах Сторон по Сценарию №2);*

4.1.12. по окончанию Дилером инсталляционных работ предоставить тестовый доступ к сети Интернет на срок не более 3*(трех)* дней, в соответствии графиком, определенным Приложением № 9 настоящего Договора;

4.1.13. реализовывать иные права, вытекающие из норм законодательства Республики Казахстан, условий Договора и существа обязательства;

4.2. Оператор обязуется:

4.2.1.оказывать Дилеру маркетинговую поддержку в виде рекламного материала *(видео-аудио ролики по Услугам Оператора, консультировать по вопросам использования Услуг и тарифов на Услуги);*

4.2.2.письменно известить Дилера об изменении адреса, телефона или других реквизитов Оператора в течение 10 *(десяти)* календарных дней с даты таких изменений. В противном случае вся ответственность за возникшие последствия возлагается на Оператора. При этом Стороны договорились, что письменное извещение об изменении адреса, телефона или других реквизитов Оператора носит информативно-уведомительный характер и подписание дополнительного соглашения к Договору не требуется. Исполнение Договора, произведенное до получения соответствующего уведомления по последним известным адресам и реквизитам, признается надлежащим;

4.2.3.обеспечить бесперебойное и качественное оказание Услуг в соответствии с условиями Договора. Оператор не несет ответственности за перебои оказания Услуг, прошедших по вине Дилера;

4.2.4.обеспечить техническое обслуживание в форме консультаций специалистов Дилера, посредством электронной почты и телефонной связи, по вопросам, связанным с оказанием Услуг.

4.2.5. выдать Дилеру технические условия строительства Сети ПД/Последней мили или присоединения к сетям связи Оператора. Перечень Узлов связи/ точек подключения Оператора указывается в Приложении №8 к настоящему Договору.

4.2.6. По согласованию с Дилером предоставлять Оборудование для его последующей установки Абонентам.

4.2.7. возмещать документально подтвержденные убытки, причиненные Дилеру, в связи с невыполнением или ненадлежащим выполнением своих обязательств по Договору, в полном объеме *(реальный ущерб*);

4.2.8. осуществлять иные действия, предусмотренные Договором.

4.3. Дилер обязуется:

4.3.1. распространять Услуги и заключать с Абонентами Абонентские договоры по форме Приложения №7 к Договору от имени и в интересах Оператора, или осуществлять деятельность по присоединению абонентов к Публичному договору на оказание услуг телекоммуникаций для физических лиц Общества, размещённого на сайте Общества - www.ttc.kz, по тарифам, на условиях и в порядке, определенном Договором согласно Приложения №1 к Договору;

4.3.2. не позднее дня, следующего за днем заключения договора с Абонентом, предоставить Оператору информацию согласно Приложения №4 к Договору:

-фамилия, имя, отчество и адрес проживания;
-номер и дата выдачи документа, удостоверяющего личность;
-индивидуальный идентификационный номер;
- адреса электронной почты и почтовый адрес;
-номера контактных телефонов;
-адрес установки абонентского оборудования;
-наименование и вид услуги.

Данная информация предоставляется Дилером Оператору на ежедневной основе/ по мере поступления заявок от Абонентов, в электронном виде, согласно предоставленной форме. В графах, содержание которых не применимо к Абоненту или приобретаемых им Услуг, необходим прочерк. Оставлять пустые графы недопустимо.

4.3.3. в срок не позднее 3 *(трех)* рабочих дней с даты заключения Абонентского договора направлять Оператору оригиналы Абонентских договоров по адресу, указанному в реквизитах Оператора;

4.3.4. не вносить от своего имени изменения в официальную документацию Оператора, переданную ему для осуществления своей деятельности в рамках данного Договора. Неисполнение данного ограничения может повлечь за собой одностороннее расторжение настоящего Договора по инициативе Оператора;

4.3.5. не брать на себя обязательства от имени Оператора предоставлять консультации и отвечать на вопросы, не входящие в его компетенцию, согласно настоящему Договору и Абонентского Договора;

4.3.6. в случае изменения Оператором тарифов на Услуги, в течение 30 *(тридцати)* календарных дней со дня получения уведомления от Оператора, информировать Абонентов о произошедших изменениях доступными способами связи. Всю ответственность за полноту и своевременность уведомления Абонентов об изменениях несет Дилер;

4.3.7.осуществлять рекламную деятельность по информированию населения относительно Услуги Оператора, в том числе по поиску и привлечению потенциальных Клиентов/абонентов;

4.3.8. не нарушать права Оператора на интеллектуальную собственность *(авторские права, права на торговое и фирменное наименование, товарный знак, права промышленной собственности и иные интеллектуальные права)* и незамедлительно сообщать Оператору обо всех случаях нарушения таких прав, ставших известными Дилеру;

4.3.9. на основании запросов и оценок Абонентов, представлять Оператору предложения по организации и составу рекламы Услуг, а в случае самостоятельной разработки рекламных материалов, Дилер обязан предварительно согласовать их содержание, оформление и тираж с Оператором;

4.3.10.исполнять свои обязательства своевременно и в соответствии с условиями Договора;

4.3.11. не допускать в своей деятельности в рамках предмета настоящего Договора предоставления неточных и недостоверных сведений о качестве и характере, стоимости и порядке оплаты услуг Оператора, а также сравнение Услуг Оператора с аналогичными условиями иных операторов подобных услуг. Неисполнение данного пункта может повлечь за собой расторжения договора по инициативе Оператора в одностороннем порядке, с наложением на Дилера всех понесенных Оператором убытков.

4.3.12. оказывать информационные и консультационные услуги Абонентам;

4.3.13. письменно известить Оператора об изменении адреса, телефона или других реквизитов Дилера в течение 10 *(десяти)* календарных дней с даты таких изменений. Ответственность за возникшие последствия возлагается на Дилера. При этом Стороны договорились, что письменное извещение об изменении адреса, телефона или других реквизитов Дилера носит информативно-уведомительный характер и подписание дополнительного соглашения к Договору требуется в обязательном порядке. Исполнение Договора, произведенное до получения соответствующего уведомления по последним известным адресам и реквизитам, признается надлежащим;

4.3.14. уведомлять в письменной форме Оператора о поступлении запроса или требования о предоставлении или передаче Конфиденциальной информации Оператора от уполномоченных государственных органов, их должностных лиц, направленного в случае и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан с указанием объема и характера передаваемой информации;

4.3.15. в течении срока действия настоящего Договора, а также после его окончания или расторжения в течение 3 *(трех*) лет, не допускать действий, которые могут нанести ущерб имиджу Оператора. Не разглашать сведения, представляющие конфиденциальную информацию либо другие сведения о деятельности Оператора, которые могут нанести вред или ущерб Оператору, за исключением случаев обнародования такой информации самим Оператором или если такая информация является общедоступной и передана средствами массовой информации. За разглашение конфиденциальной информации, либо других сведений о деятельности Оператора Дилер несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

4.3.16. обеспечивать в пределах зоны своей ответственности соответствие качества сети для предоставления Услуг, качеству Услуг, предоставляемых Оператором;

4.3.17. обеспечить работоспособность Услуг Оператора в своей зоне ответственности согласно своей компетенции;

4.3.18. при передаче сигнала не осуществлять каких-либо сокращений, пропусков, переработки, изменений, модификаций, добавлений, за исключением случаев, предусмотренных Договором;

4.3.19. при предоставлении Услуг телевидения, обеспечить сообщение *(ретрансляцию)* телепрограмм исключительно под логотипом Лицензиара *(Оператора)* не удалять логотип и не осуществлять наложение на него каких-либо иных изображений, при этом Логотип не может быть перемещен, и не может быть использован в любых иных целях, кроме как для сообщения (*ретрансляции*) телепрограмм;

4.3.20. иметь, в необходимом количестве Клиентское оборудование, полностью удовлетворяющее техническим требованиям и сертифицированное *(протестированное)* к применению на сети Оператора;

4.3.21. по заявке Абонента выполнять инсталляционные работы для его подключения к Телекоммуникационным Услугам Оператора;

4.3.22. в случае намерения Абонента изменить пропускную способность порта Услуги, уведомить Оператора и предоставить за 2 *(два)* рабочих дня реестр согласно Приложению №4, для переключения пропускной способности, при этом изменение пропускной способности возможно только с 1 *(первого*) числа месяца;

4.3.23. в случае отсутствия Абонентской платы направлять информацию Оператору на отключение Абонента от Услуги или осуществить самостоятельное отключение не

позднее дня начала месяца оказания Услуги. Информацию направить Оператору в день отключения Абонента, согласно Приложения №4 Договора;

4.3.24. устранить аппаратные и линейно-абонентские повреждения в день поступления заявки от Абонентов в пределах своей компетенции и зоны ответственности;

4.3.25. не разглашать Логин Абонента третьим лицам, кроме случаев наличия у третьих лиц соответствующих полномочий на допуск к такой информации в силу прямого указания законодательных актов либо случаев, когда Абонент в письменной форме дает согласие на предоставление Логина;

4.3.26. в своей деятельности по исполнению настоящего Договора обеспечить соблюдение законодательства Республики Казахстан, в том числе по обеспечению предотвращения несанкционированного доступа к получаемым персональным данным Абонентов, и в случае нарушения указанного обязательства, и возникновении претензий у Абонентов по данному поводу разрешать их самостоятельно и за свой счет.

4.3.27. не допускать перепродажу Телекоммуникационных услуг третьим лицам *(в том числе сторонним операторам связи);*

4.3.28. при аварийной ситуации и при текущем обслуживании оборудования *(если оборудование принадлежит Оператору и расположено в помещении Оператора)* своевременно производить допуск технических специалистов Оператора в помещение, где расположено оборудование;

4.3.29. не допускать передачи на Оборудование сети Оператора информации, создающей паразитную нагрузку на это Оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов;

4.3.30. возмещать убытки, причиненные Оператору, в связи с невыполнением или ненадлежащим выполнением своих обязательств по Договору, в полном объеме (реальный ущерб);

4.3.31. не допускать ситуаций, порочащих или выставляющих в негативном свете деятельность Оператора;

4.3.32. по мере необходимости, направлять своих работников к Оператору на инструктаж и тестирование по вопросам продвижения Услуг и инсталляции Клиентского оборудования;

4.3.33. иметь квалифицированный персонал для выполнения работ по инсталляции Клиентского оборудования. Работники Дилера, осуществляющие непосредственное взаимодействие с Абонентами по продаже и инсталляции Клиентского оборудования, должны соблюдать требования Оператора, совместно согласованные Сторонами по оформлению и комплектации Дилерских точек продаж;

4.3.34. проводить периодическое обучение персонала в рамках требований, предъявляемых к работникам фронт-офисов;

4.3.35. осуществлять проверку соответствия, выбранного Абонентом тарифного плана, согласно действующим Прейскурантам Оператора;

4.3.36. проводить инструктаж для Абонента с разъяснением Рекомендаций по обеспечению безопасной работы в сети Интернет, согласно Приложению №6 Договора. При авторизации Абонента продемонстрировать работу Услуг, в том числе процедуру смены пароля и закрепления MAC-адреса модема за учетными данными Абонента. О проведении инструктажа и демонстрации услуг должна быть сделана запись в Акте оказанных услуг и поставлена подпись Абонента. Осуществить закрепление MAC-адреса модема за учетными данными Абонента;

4.3.37. в случае, если Абонент самостоятельно проводит инсталляцию Клиентского оборудования, оказывать ему консультационную помощь и контролировать процесс инсталляции посредством телефонной связи;

4.3.38. при подключении услуги «Телефония» информировать Абонента о том, что гарантия качества предоставления Услуги не обеспечивается случаях, если:

1) клиентское оборудование не соответствует техническим требованиям, либо не соблюдаются правила технической эксплуатации Клиентского оборудования;

2) Абонент произвел подключение к SIP – платформе в другой области, т. е. нарушил географическую зону подключения;

3) Абонент произвел подключение с канала передачи данных стороннего оператора;

4.3.39. обеспечить надлежащее, полное и своевременное исполнение Приложения № 9 к Договору «Этапы и сроки реализации подключения населенных пунктов»;

4.3.40. в случае использования радиооборудования для оказания услуг, обязуется получить разрешение на использование радиочастотного спектра, и своевременно производить оплату;

4.3.41. самостоятельно урегулировать с Абонентами вопросы, связанные с реализацией Абонентам Оборудования, его инсталляции, настройке и техническому обслуживанию Оборудования.

4.3.42. проводить инсталляционные работы на стороне Абонента, монтаж/демонтаж Оборудования на стороне Абонента;

4.3.43. осуществлять прием и рассмотрение обращений Абонентов, предоставленных посредством Контакт-центра, личного обращения в офис Дилера и посредством письменных обращений Абонентов согласно условиям настоящего Договора и Абонентского договора.

4.3.44. не оказывать Услуги в состоянии алкогольного, наркотического, токсикоманического опьянения. Данные требования также распространяются в отношении третьих лиц, привлекаемых Дилером, для оказания услуг по настоящему Договору и Абонентскому договору в целях проведения инсталляционных работ по подключению Абонента.

4.3.45. проводить досудебную претензионно-исковую работу, направлять Абонентам уведомления о нарушении условий Абонентского договора. Под претензионно-исковой работой понимается направление Абонентам уведомлений, в том числе посредством SMS-сообщений, доступных мессенджеров (WhatsApp и т.д.) рассылки о наличии задолженности по Услугам и необходимости ее оплаты, направление в суды Республики Казахстан исковых заявлений о взыскании задолженности, заявлений нотариусам Республики Казахстан о совершении исполнительной надписи, заявлений частным судебным исполнителям об исполнении исполнительных документов;

4.3.46. осуществлять ремонтно-сервисное обслуживание на стороне Абонента и в пределах своей зоны ответственности;

4.3.47. не передавать свои права и обязанности по Договору без письменного согласия Оператора.

4.3.48. предоставить Оператору приоритетное право первичной покупки Сети ПД.

4.3.49. в течение срока действия настоящего Договора не заключать аналогичные договоры и не привлекать иного Оператора связи для предоставления телекоммуникационных услуг Абонентам.

4.3.50. в случае получения уведомления об устранении несоответствий от Оператора, выявленных в ходе проведения периодической проверки, устранить выявленные несоответствия в течение 10 (десяти) рабочих дней и предоставить Оператору письменный отчёт об устранении несоответствий.

4.3.51. по требованию Оператора обеспечить доступ сотрудникам Оператора для проведения контрольных и периодических проверок Сети ПД/Последней мили Дилера.

4.3.52. ежемесячно в срок до 5 числа месяца, следующего за отчётным, предоставлять Оператору отчёт по заявкам и обращениям от Абонентов Дилера, включая, но не ограничиваясь, заявки, заявления, жалобы, обращения, уведомления касательно хода и качества оказания услуг.

4.4. Дилер имеет право:

4.4.1. привлекать к исполнению настоящего Договора третьих лиц только с письменного согласия Оператора, при этом Дилер обязан отвечать за любые действия или бездействия таких лиц, как за свои;

4.4.2. запрашивать от Оператора необходимую информацию, в том числе информационно-рекламные материалы, для осуществления деятельности согласно условиям Договора;

4.4.3. получать вознаграждение в соответствии с условиями Договором;

4.4.4. использовать товарный знак Оператора, по предварительному согласованию с Оператором, исключительно в целях рекламы Услуг в соответствии с предоставленными образцами и материалами Оператора;

4.4.5. по согласованию с Оператором проводить рекламные акции по привлечению Клиентов/абонентов;

4.4.6. проводить анкетирование/информирование/опрос Абонентов;

4.4.7. запрашивать, по мере необходимости, информацию о действующих и вновь утвержденных тарифах, скидках, условиях предоставления Услуг, а также другую необходимую информацию о деятельности Оператора и ведению работы по продвижению Услуг.

5. Финансовые условия и порядок взаиморасчетов.

5.1. Сценарий №1.

Оператор в Биллинге формирует счета-извещения для Абонентов с учетом долей вознаграждения Оператора и Дилера и направляет их Дилеру в электронном формате.

Дилер доставляет счет-извещения Абонентам на полную стоимость оказанной Услуги по тарифам Оператора.

В конце отчетного периода Абонентская плата за оказанные Услуги **поступает на счет Оператора**.

5.1.1. Абонентская плата, полученная Оператором от Абонентов за предоставленные Услуги Оператора, распределяется в соотношении по принципу разделения долей вознаграждения, согласно Приложения №1 к Договору.

5.1.2. Ежемесячно, в срок до 5 *(пятого)* числа месяца, следующего за отчетным месяцем, Дилер совместно с Оператором проводит сверку *(в электронном виде)* количества обслуживаемых Абонентов с расшифровкой фактически оплаченных абонентами средств за предоставленные Услуги, согласно Приложения №2 Договора;

5.1.3. На основании предоставленных Дилером данных, согласно п.5.1.2, Стороны ежемесячно до 10 *(десятого)* числа месяца, следующего за отчетным, осуществляют сверку фактически полученных средств от Абонентов за оказанные Услуги за предыдущий отчетный период согласно Приложению №3, и распределяют выручку от продажи Услуг;

5.1.4. На основании подписанных Сторонами документов, указанных в п.5.1.2 и п.5.1.3 Договора, а также подписанного Сторонами Акта оказанных услуг, Дилер ежемесячно выставляет счет-фактуру на долю своего вознаграждения, включая НДС;

5.1.5. Оплата доли вознаграждения Дилера производится Оператором в срок не позднее 10 *(десять)* рабочих дней с даты подписания Сторонами Акта оказанных услуг и выставления Дилером Счета-фактуры;

5.1.6. Все финансовые расчеты между Сторонами по Договору осуществляются в национальной валюте Республики Казахстан в тенге.

5.2. Сценарий №2.

Работа по выставлению Абонентам счетов Услуг Оператора и по приему Абонентской платы осуществляется Дилером согласно условиям Договора.

Оператор в Биллинге формирует счета-извещения для Абонентов без учета доли вознаграждения Дилера и направляет их Дилеру в электронном формате.

Дилер самостоятельно формирует и доставляет счета-извещения Абонентам на полную стоимость оказанных Услуг по тарифам Оператора *(с учетом долей вознаграждения Оператора и Дилера),* согласно Приложения №1.

В конце отчетного периода Абонентская плата за оказанные Услуги **поступает на счет Дилера**.

5.2.1. Абонентская плата, получаемая Дилером от Абонентов за предоставленные Услуги Оператора, распределяется в соотношении по принципу разделения долей вознаграждения, согласно Приложения №1 к Договору.

5.2.2. Ежемесячно, в срок до 5 *(пятого)* числа месяца, следующего за отчетным месяцем, Дилер совместно с Оператором проводит сверку *(в электронном виде)* количества обслуживаемых Абонентов с расшифровкой начисленных доходов за предоставленные Услуги, согласно Приложения № 2 Договора;

5.2.3. На основании предоставленных Дилером данных, согласно п. 5.2.2 Стороны ежемесячно до 10 *(десятого)* числа месяца, следующего за отчетным, осуществляют сверку начисленных доходов за оказанные Услуги за предыдущий отчетный период согласно Приложению №3.

5.2.4. На основании подписанных Сторонами документов, указанных в п.5.2.2 и 5.2.3 Договора, а также подписанного Сторонами Акта оказанных услуг, Оператор ежемесячно выставляет счет-фактуру на сумму своего дохода, включая НДС;

5.2.5. Оплата доли дохода Оператора производится Дилером в срок не позднее 10 *(десяти)* рабочих дней с даты подписания Сторонами Акта оказанных услуг и выставления Оператором Счета-фактуры на долю своего дохода, согласно условиям Договора;

5.2.6. Работа по выставлению Абонентам счетов Услуг Оператора и по приему Абонентской платы осуществляется Дилером согласно условиям Договора;

5.2.7. Все финансовые расчеты между Сторонами по Договору осуществляются в национальной валюте Республики Казахстан в тенге.

6. Обстоятельства непреодолимой силы.

6.1.Стороны на период действия обстоятельств непреодолимой силы освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы *(стихийное бедствие, война или военные действия, забастовка в отрасли или регионе, принятие органом государственной власти или управления, правовых актов, повлекших невозможность исполнения настоящего Договора)*, при условии, что эти обстоятельства не зависели от воли Сторон и сделали невозможным исполнение любой из Сторон своих обязательств по Договору.

6.2.Любая из Сторон, при возникновении обстоятельств непреодолимой силы, обязана в течение 10 (*десяти)* календарных дней с даты их возникновения, информировать другую Сторону о наступлении этих обстоятельств в письменном виде и обеспечить за свой счет предоставление другой Стороне свидетельства, выданного Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан или иной уполномоченной организацией, которое должно содержать наименования Сторон по Договору, общее описание обязательств, вытекающих из Договора, указание на лицо, по просьбе которого выдано свидетельство, дату и место выдачи свидетельства, предполагаемый срок действия обстоятельств непреодолимой силы, степень влияния обстоятельств непреодолимой силы на исполнение обязательств по Договору.

7. Ответственность Сторон.

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Сторонами своих обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, если иное не предусмотрено условиями Договора.

7.2. Стороны не несут ответственности друг перед другом за правильность исчисления, полноту и своевременность уплаты необходимых платежей и сборов в государственный бюджет, сопряженных с исполнением обязательств каждой из Сторон по настоящему Договору.

7.3. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Сторонами своих обязательств по Договору Сторона, допустившая неисполнения и/или ненадлежащего исполнение обязана возместить другой Стороне, вызванный таким неисполнением и/или ненадлежащим исполнением документально подтвержденный реальный ущерб.

7.4. Стороны гарантируют, что обладают всеми надлежащими правами для заключения Договора. В случае если впоследствии выяснится, что одна из Сторон не обладала правами на заключение Договора, виновная Сторона обязана возместить другой Стороне понесенный в результате этого реальный ущерб. При этом ущерб должен быть документально подтвержден.

7.5. Дилер самостоятельно несет ответственность перед уполномоченными органами и/или третьими лицами при предъявлении претензий в части отсутствия разрешительных документов и обязуется самостоятельно собственными силами и за свой счет урегулировать подобные претензии.

7.6. При расторжении настоящего Договора в одностороннем порядке в случае ненадлежащего исполнения Дилером своих обязательств, предусмотренных условиями Договора, Оператор не несет ответственности перед третьими лицами, для которых такое расторжение повлекло определенные последствия.

7.7. Оператор не несет ответственности за убытки, понесенные Абонентом и/или Дилером в результате предоставления Услуг Оператора, произошедшие не по вине Оператора.

7.8. Дилер несёт ответственность, в случае если своими действиями и/или бездействиями мог причинить материальный ущерб Абонентам и/или третьим лицам и их имуществу в процессе предоставления Услуг Оператора в размере причиненных убытков. В случае предъявления Абонентом и/или третьим лицом таковых претензий Оператору, Оператор имеет право перенаправления претензии Дилеру в регрессном порядке.

7.9. Дилер несет всю полноту ответственности перед Оператором за действия *(бездействия)* третьих лиц, привлекаемых Дилером для исполнения настоящего Договора, и Дилер отвечает за их действия *(бездействие)*, а равно за неисполнение или ненадлежащее исполнение указанными лицами условий настоящего Договора как за свои собственные.

7.10. В случае оказания Абонентам Услуг Оператора по иным тарифам, Дилер обязуется оплатить Оператору за каждое такое нарушение штраф в 100-кратном размере от суммы превышения (*размера отклонения)* утвержденного Оператором тарифа в течение 5 *(пяти)* рабочих дней с даты направления Оператором Дилеру такого требования, а также все фактические убытки *(реальный ущерб),* возникшие в результате подобного нарушения.

7.11. За нарушение сроков платежей Дилер выплачивает Оператору пеню в размере 0,1% (одной десятой процента) от несвоевременно оплаченной суммы за каждый день просрочки, но не более 10% от несвоевременно оплаченной суммы за расчетный период. В случае нарушение сроков платежей Дилером более 2-х раз, пеня увеличивается до 0,5% от несвоевременно оплаченной суммы за каждый день просрочки, но не более 50% от несвоевременно оплаченной суммы за расчетный период.

7.12. Дилер несет перед Оператором материальную ответственность за сохранность/ и/или утрату Оборудования, полученного по Акту приема передачи. В случае утраты/повреждения Оборудования, Дилер обязан возместить Оператору стоимость Оборудования в течение 5 *(пяти)* календарных дней с даты получения требования от Оператора.

7.13. Дилер несет ответственность перед Абонентом и перед Оператором, если Услуги Оператора оказаны не ненадлежащим образом и произошли по вине Дилера.

7.14. За распространение рекламной продукции, затрагивающей интересы Оператора и не согласованной с ним, Дилер обязан оплатить все фактические расходы, возникшие в результате подобного распространения, включая возмещение косвенных убытков.

7.15. В соответствии с действующим законодательством Дилер несет ответственность за предоставление Оператору достоверной информации о персональных данных Абонента *(согласно Приложения №4)*.

Дилер оплачивает Оператору штраф в размере 500 МРП за каждый случай:

-предоставления некорректной информации о персональных данных Абонента;

-неправильного заполнения/не заполнения личных данных Абонента, отсутствия сканированного варианта договора с Абонентом в системе Оператора.

7.16. Дилер, по вине которого у Оператора возникли обязательства по оплате штрафов в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, в том числе, возникшие на основании акта проверки соответствующего уполномоченного органа, возмещает понесенные Оператором расходы.

7.17. Оператор ответственен за магистральную линию связи и ее оборудование от точки подключения Оператора *(оптический кабель, оптическая муфта, порт на активном оборудовании и т.д.),* на котором организован доступ Дилеру к сети Интернет Оператора и Услуги телевидения на базе платформы ОТТ;

7.18. Дилер ответственен за линию связи и ее оборудование от порта (исключительно) на узле связи Оператора (оптический кабель, оптическая муфта, порт на активном оборудовании и т.д.) до Клиентского оборудования.

7.18.1. в случае возникновения у Оператора расходов, в том числе обязательств по оплате штрафов, нанесённого ущерба либо иных платежей, по причине ненадлежащего строительства Сети ПД/Последней мили Дилером, Дилер возмещает Оператору сумму нанесённого ущерба в полном объёме.

7.19. За нарушение сроков платежей Оператор уплачивает Дилеру пеню в размере 0,1% *(одной десятой процента)* от несвоевременно оплаченной суммы за каждый день просрочки, но не более 10% от несвоевременно оплаченной суммы за расчетный период.

7.20. В случае нарушения Дилером пунктов 4.3.48, 4.3.49, 4.3.50 настоящего Договора, выплата ежемесячного вознаграждения Дилеру производится Оператором за вычетом 30% от размера доли вознаграждения Дилера за каждого активного Абонента Оператора, оплатившего Услуги Оператора;

7.21. В случае ненадлежащего исполнения Сторонами обязательств, предусмотренных условиями настоящего Договора, виновная Сторона выставляет другой Стороне штраф в размере недополученной выручки.

7.22. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Дилером своих обязательств по настоящему Договору, Оператор вправе приостановить действие настоящего Договора до устранения Дилером указанных Оператором нарушений.

7.23. В случае возникновения у Дилера перед Оператором задолженности, включая уплату неустойки (пени), штрафов, а также иных платежей, предусмотренных настоящим Договором, Оператор в безакцептном порядке удерживает сумму задолженности Дилера из суммы, подлежащей к оплате Дилеру по настоящему Договору.

7.24. Дилер несёт ответственность, в случае если своими действиями и/или бездействиями мог причинить ущерб Абонентам и/или третьим лицам и их имуществу в процессе предоставления Услуг в размере причиненных убытков. В случае предъявления Абонентом и/или третьим лицом Оператору претензий, а также счёта об оплате суммы ущерба, Оператор перенаправляет претензии и счёта об уплате суммы ущерба Дилеру в регрессном порядке.

8. Порядок устранения неисправностей.

8.1. Прием заявок от Абонентов и взаимодействие с Абонентами по устранению

неисправностей по предоставлению Услуг осуществляется Дилером, за исключением случаев, если неисправность возникла в зоне ответственности Оператора.

8.2. В случае, если неисправность возникла в зоне ответственности Оператора, Дилер уведомляет Оператора о характере неисправности. Исходя из характера неисправности, Стороны проверяют работоспособность своих Телекоммуникационных сетей и устраняют возникшие неисправности в соответствии с зонами разграничения ответственности.

8.3. Неисправности телекоммуникационных сетей должны быть устранены в течение 72 (семидесяти двух) часов: Дилером с момента получения заявки от Абонента своими силами и средствами и в своей зоне ответственности; и Оператором с момента получения уведомления от Дилера, своими силами и средствами и в своей зоне ответственности.

8.4. Не устранение неисправности в указанные в п.8.3. Договора сроки считаются простоем. В этом случае, определяется Сторона, по вине которой произошел простой. При этом Стороны понимают, что удовлетворение требований Абонента о перерасчете стоимости Услуг производится Дилером. При доказанной вины Оператора, последний по письменному требованию Дилера возмещает сумму произведенного перерасчета. Убытки, понесенные Дилером в связи с перерасчетом, Оператор несет за свой счет.

9. Конфиденциальность.

9.1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность, а также обеспечивать сохранение конфиденциальности своими сотрудниками, в отношении любой финансовой, коммерческой, технической и прочей информации, относящейся к настоящему Договору, а также не разглашать подобную информацию третьим лицам, и не допускать каких-либо публикаций или заявлений относительно подобной информации без предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

9.2. При нарушении пункта 9.1. Договора, виновная Сторона несет ответственность за любое несанкционированное разглашение конфиденциальной информации третьим лицам, включая любые несанкционированные публикации и заявления, согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

10. Срок действия договора и порядок его расторжения

10.1. Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до _____, в части взаиморасчетов действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

10.2. Если за 30 (тридцать) календарных дней до истечения срока действия Договора ни одна из Сторон письменно не известит другую Сторону о желании прекратить действие Договора, Договор автоматически пролонгируется на каждый последующий такой же срок.

10.3. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан или по инициативе одной из Сторон в одностороннем порядке, по основаниям, предусмотренным в настоящем Договоре.

10.4. Оператор имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке путем направления Дилеру письменного уведомления за 15 (пятнадцать) рабочих дней в следующих случаях:

10.4.1. при неоднократном нарушении Дилером условий Договора;

10.4.2. при причинении материального ущерба Оператору;

10.4.3. при причинении ущерба имиджу Оператора;

10.4.4. если будет установлено, что Дилер действует в ущерб Абоненту и/или Оператору;

10.4.5. если от Абонентов поступает более 5 (пяти) обоснованных жалоб на неправомерные действия Дилера *(документально подтвержденных фактов)*.

В случае расторжения Договора по основаниям, указанным в настоящем пункте Договора Дилер обязуется не предъявлять к Оператору убытки, пени и штрафы, возникшие в связи с расторжением Договора.

10.5. В случае досрочного расторжения Договора по вине одной из Сторон, Сторона оплачивает вознаграждение за фактически оказанные Услуги за вычетом пени и штрафов, предусмотренных условиями Договора.

11. Разрешение споров

11.1. Все споры и разногласия, возникающие между Сторонами по Договору, разрешаются путем проведения переговоров.

11.2. В случае невозможности разрешения споров и разногласий путем переговоров они подлежат рассмотрению в судебном порядке в специализированном межрайонном экономическом суде по месту нахождения филиала Оператора, заключившего настоящий Договор, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

12. Заключительные положения.

12.1. Все, что не урегулировано условиями Договора, регламентируется действующим законодательством Республики Казахстан.

12.2. Все приложения, дополнительные соглашения, спецификации являются неотъемлемой частью Договора при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями обеих Сторон и скреплены печатями Сторон. При этом уполномоченными представителями Сторон являются лица, действующие на основании Устава соответствующей Стороны, а также лица, действующие на основании надлежащим образом оформленной доверенности.

Заверение любого из перечисленных выше документов печатью, Стороны подтверждает, что документ подписан уполномоченным лицом Стороны, и Сторона не может ссылаться в будущем на отсутствие полномочий у лица, подписавшего такой документ, как основание для освобождения ее от обязательств.

12.3. С даты заключения настоящего Договора вся предшествующая переговорам корреспонденция и переписка между Сторонами, определяющая условия взаимоотношения Сторон, отличающаяся от положений Договора, теряют силу.

12.4. Договор составлен в 2 (двух) аналогичных экземплярах, на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

13. Юридические адреса и банковские реквизиты Сторон.

ОПЕРАТОР: **ДИЛЕР:**

Приложение № 1
к Договору о
сотрудничестве с Дилером
№_____ от «___» _____202_г.

Установленные ставки минимальной гарантии и процента вознаграждения.

1. Процент вознаграждения Сторон:

	Наименование	**Оператор**	**Дилер**
1	**Единовременная плата**		
1.1.	Плата за подключение к услугам		
2	**Ежемесячная плата**		
2.1.	Абонентская плата за услуги доступа к сети Интернет		
2.2.	Абонентская плата за услугу телевидения		
2.3.	Абонентская плата за услуги телефонной связи		

Тарифы на предоставление услуг
«Услуга доступ к сети Интернет по технологии _____» для физических лиц

1.1	**Тарифный план**	**Ежемесячная плата, без учета НДС**
1.1.1		
1.1.2		
1.1.3		

«Тарифы на пакет услуг ТТС ВОХ _____» для физических лиц

1.1	**Тарифный план**	**Ежемесячная плата, без учета НДС**
1.1.1		
1.1.2		
1.1.3		
1.1.4		

ОПЕРАТОР **ДИЛЕР**

Приложение № 2
к Договору о
сотрудничестве с Дилером
№_____ от «___» _____202_г.

Расшифровка начисленных доходов за предоставленные Услуги

Настоящий документ свидетельствует о том, что _____ за период с «___»_____ по «___»_____оказаны услуги в следующем объеме:

№	Логин	Тарифный план	Населенный пункт, улица, дом	Дата подключения	Сумма за подключение услуги (с НДС) в тенге	Сумма ежемесячной абонентской платы за фактическое пользование Услугами (с НДС) в тенге	Итого с НДС, в тенге

Приложение № 3
к Договору о
сотрудничестве с Дилером

№_____ от «___» _____202_г.

Сверка начисленных доходов по услугам

Наименование услуги	**Наличие абонентов на конец отчетного периода**	**Общая сумма начислений за отчетный месяц, в тенге**		**Вознаграждение Оператора, в тенге**		**Вознаграждение Дилера, в тенге**	
		без НДС	**С НДС**	**без НДС**	**С НДС**	**без НДС**	**С НДС**
Услуги							

1. Настоящее Приложение служит основанием для осуществления взаиморасчётов.

2. Настоящее Приложение составлено в 2 (двух) экземплярах по одному экземпляру для каждой из Сторон.

3.Вознаграждение Дилеру составляет _____ (без НДС).

ОПЕРАТОР **ДИЛЕР**

Приложение № 4
к Договору о
сотрудничестве с Дилером
№_____ от «___» _____202_г.

Реестр движения услуг за _____

Наименование	**Вид услуги (телефон, интернет, телевидение)**	**ФИО**	**Адрес**	**номер и дата выдачи документа, удостоверяющего личность**	**ИИН индивидуальный идентификационный номер**	**Пропускная способность порта/каналы телевидения**	**Дата**	**адреса электронной почты и почтовый адрес**	**номера контактных телефонов**	**адрес установки абонентского оборудования**
Подключение										
Снятие										
Изменение пропускной способности										
Бронирование										
Снятие с брони										
Изменение услуги										

Приложение №5
к Договору о
сотрудничестве с Дилером
№_____ от «___» _____202_г.

Акт приёма-передачи оборудования

г. _____ «___» _____ 20___ года

Акционерное общество «Трансгелеком», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице_____, действующего на основании _____, с одной стороны, и

Товарищество с ограниченной ответственностью _____, именуемое в дальнейшем «Дилер», в лице директора_____, действующего на основании_____ с другой стороны, составили настоящий Акт приёма-передачи оборудования в том, что Оператор передаёт, а Дилер принимает во владение и пользование в рамках Договора о Дилерском сотрудничестве, заключенного между Оператором и Дилером, следующее оборудование:

№	Наименование оборудования	Модель	Марка	Серийный номер	МАС адрес	Стоимость оборудования

Оборудование передано в исправном состоянии и в соответствии с технико-экономическими показателями.

Обнаружены неисправности/дефекты, необходимость и возможность их устранения:

№	Наименование оборудования	Тип неисправности	Возможность устранения

ОПЕРАТОР **ДИЛЕР**

Приложение №6
к Договору о
сотрудничестве с Дилером
№_____ от «___» _____202_г.

Стандарты сервисного обслуживания:

1. Работники стороны Дилера должны предоставлять информацию Абонентам по Услугам в доступной форме.
2. Для удобства Абонентов, при заполнении разработанных типовых форм, бланков и документов, необходимо предоставить образец для заполнения.
3. Каждая сессия обслуживания должна завершаться сообщением клиенту о существовании альтернативных каналов получения информации. При обращении клиентов по вопросам абонентской платы, необходимо информировать их о способах оплаты и получения информации о балансе лицевого счета.
4. Работники стороны Дилера должны иметь опрятный внешний вид с элементами атрибута бренда.
5. В установленные сроки Абонент должен получить сообщение о результатах обработки обращения, либо о процессе исполнения с указанием следующего контрольного срока и описанием причин, вызвавших задержку исполнения.
6. При подаче заявки на подключение услуги Клиенту обозначают сроки проверки технической возможности, и в рамках данных сроков Дилер сообщает Клиенту о результатах.
7. Работники стороны Дилера должны быть достаточно компетентны и проинформированы об Услугах, чтобы самостоятельно и полноценно обслуживать Абонентов.
8. Технический персонал стороны Дилера предоставляет Абонентам средства самостоятельной диагностики проблем (памятки, ссылки на сайт, где размещена информация по самостоятельной диагностике и инсталляции) и пошаговые инструкции по их устранению.
9. Дилер обеспечивает минимальные сроки подключения услуги, а также контролирует исполнение работ по устранению неполадок в обозначенные сроки.
10. Работник технической службы Дилера в ходе ремонтных, монтажных и инсталляционных работ у Абонента не должен допускать нанесение какого-либо ущерба собственности Абонента.

Рекомендации по обеспечению безопасной работы
в сети Интернет:

В целях повышения уровня безопасности во время работы Абонента в сети Интернет, при использовании интернет-канала АО "Трансгелеком", рекомендуется:

1. Установить антивирусное программное обеспечение с актуальными обновлениями антивирусной базы. На постоянной основе осуществлять проверку сохраняемых на компьютере файлов;
2. Отслеживать появление новых версий операционных систем и своевременно устанавливать к ним обновления, устраняющие обнаруженные ошибки;
3. Осуществлять настройку операционной системы с обеспечением основных правил безопасности при работе в сети. По возможности отказаться от использования систем Microsoft Windows XP, Microsoft Windows Vista, Microsoft Windows 7 в пользу систем Microsoft Windows 8, Microsoft Windows 10;

4. Регулярно обновлять пользовательское программное обеспечение для работы в сети (Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Outlook), устанавливая самые последние версии;

5. Выполнить настройки почты, браузера и клиентов других используемых сервисов, уменьшающие риск воздействия вредоносных программ и подверженности сетевым атакам;

6. Не устанавливать и не сохранять без предварительной проверки антивирусной программой файлы, полученные из ненадежных источников: с неизвестных и сомнительных web-сайтов, электронной почты. Подозрительные файлы рекомендуется удалять;

7. Не предоставлять общий сетевой доступ к дискам, имеющим в своем составе системные файлы;

8. По возможности не сохранять в системе пароли (для установки соединений с Интернетом, для электронной почты и др.), периодически изменяя. Регулярно выполнять резервное копирование важной информации;

9. Использовать нетривиальные вопросы и ответы при регистрации;

10. Не разглашать свои учётные данные. Необходимо помнить, что пароль, присвоенный Абоненту при регистрации, является конфиденциальной информацией. Рекомендуется не сообщать другим лицам сведения о пароле или сохранять запись о нем в общедоступных местах;

11. Осуществлять замену пароля после первой регистрации для доступа в Личный кабинет и в Интернет;

12. Использовать пароли, не совпадающие с логином. Пароль не должен содержать элементарных данных, например, имя (фамилия) пользователя, дату рождения (например, Arman82), повторяющиеся и последовательные числа (1111..., 1234..., 1357... и т.д.). Желательно, чтобы пароль содержал все четыре типа символов (заглавные буквы, прописные буквы, цифры, знаки пунктуации) при этом пароль не должен поддаваться логике;

13. Дополнительно использовать для доступа в Личный кабинет и в Интернет уникальный 16-значный код (MAC-адрес) вашего модема для защиты своих идентификационных данных;

14. Регулярно изменять пароль для доступа в Личный кабинет и в Интернет (не реже 1 раза в месяц);

15. Выяснять причины отказов в авторизации;

16. Обращать внимание на предупредительные почтовые сообщения системы;

17. Периодически контролировать статистику своих соединений в Личном кабинете;

18. При работе с ресурсами Интернета не торопиться нажимать на "YES" при запросе того или иного сайта. Не исключено, что после этого Ваш адрес попадет в список SPAMерских адресов.

«Оператор» **«Дилер»**

Приложение №7
к Договору о
сотрудничестве с Дилером
№_____ от «___» _____202_г.

Абонентский Договор

ДОГОВОР
на оказание телекоммуникационных услуг для физических лиц

Настоящим Договором определены условия и порядок оказания услуг телекоммуникаций для физических лиц акционерным обществом «Транстелеком», именуемое в дальнейшем «**Оператор**», от имени и в интересах которого действует ТОО «_____», именуемое в дальнейшем «**Дилер**», с одной стороны, (ИИН _____), именуемый в дальнейшем «**Абонент**». Совместно Абонент и Оператор по Договору именуются «Сторонами», а по отдельности как указано выше или «Сторона».

1. Предмет Договора

1.1. В соответствии с условиями Договора Оператор оказывает Абоненту Телекоммуникационные услуги (далее – Услуги), выбранные Абонентом согласно Приложению №1 настоящего Договора, а Абонент обязуется оплачивать оказанные Услуги своевременно и в полном объеме.

1.2. Условия Договора устанавливаются Оператором самостоятельно в соответствии с законодательством Республики Казахстан и принимаются Абонентом не иначе, как путем подписания, в полном объеме и без исключения условий, настоящего Договора.

1.3. В случае несогласия Абонента с условиями Договора, Абонент вправе расторгнуть Договор путем подачи Дилеру письменного заявления (Приложение № 2).

1.4. Перечень Услуг указывается в Приложении №1 к Договору, выражающем волю Абонента на подключение Услуги, являющемуся неотъемлемой частью Договора.

1.5. Подписание новым Абонентом Договора выражает его безусловное согласие с условиями Договора и присоединение к нему в целом.

1.6. С даты вступления в силу Договора условия оказания Услуг Абоненту определяются в соответствии с условиями настоящего Договора. Не поступление Дилеру в указанный срок Заявления Абонента об отказе от присоединения к условиям Договора, а равно совершение Абонентом действий по выполнению условий, указанных в Договоре (пользование Услугами, оплата услуг и пр.) означает безусловное принятие Абонентом условий Договора и его присоединение к Договору в целом.

1.7. По Договору Абонент пользуется Услугами в соответствии с выбранным тарифным планом и условиями оказания Услуг и оплачивает оказываемые Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных Договором. Подробное описание, порядок оказания услуг и тарифы на услуги для физических лиц ознакомляются у Дилера.

1.8. Если при изменении Оператором, в установленном Договором порядке, тарифов на Услуги Абонент не подал к истечению установленного срока введения их в действие заявление Оператору о несогласии с измененными тарифами и продолжает пользоваться Услугами, производить оплату за оказанные Услуги и пр., подобные действия являются согласием Абонента с такими изменениями.

2. Условия предоставления услуг

2.1. Абонент, заключая настоящий Договор, получает доступ к Услугам, согласно условиям Договора.

2.2. Услуги, оказываемые Оператором, используются Абонентом исключительно для личных, семейных, домашних или иных, не связанных с предпринимательской деятельностью нужд, не могут быть использованы для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, массовых рассылок сообщений и т.п.

2.3. Подключение новых Абонентов к Услугам возможно при выполнении в совокупности следующих условий:

1) существует техническая возможность оказания Услуг при исходных данных, указанных Абонентом в Заявлении;

2) исходные данные, указанные Абонентом при подписке на Услуги, являются корректными;

3) Абонент не имеет задолженности перед Оператором по другим договорам на оказание услуг связи, заключенным между Абонентом и Оператором.

2.4. Предоставление Абоненту абонентского оборудования (ADSL-модем, SIP-терминал, CDMA-терминал, STB-приставка и т.д.) (далее-Оборудование) на условиях аренды регулируется актом приема-передачи оборудования согласно Приложению № 4 к Договору. В случае изъявления Абонентом желания купить STB-оборудования, а также наличия/возможности продажи у Дилера, Стороны заключают договор купли-продажи STB-оборудования согласно Приложению №5 к Договору.

2.5. В случае продажи Оборудования условия определяются отдельным соответствующим договором.

2.6. Абонент имеет право изменить действующий Пакет программ/Тарифный план путем подачи письменного Заявления при обращении в офис Дилера.

2.7. В случае получения Абонентом Услуг в Тестовом режиме, по окончании такого режима/периода оплата услуг осуществляется Абонентом, согласно действующим тарифам Оператора.

2.8. Абонент, присоединяясь к настоящему Договору, выражает свое согласие и не возражает против того, что Оператор в целях сбора, обработки персональных данных вправе привлекать третьих лиц, в том числе своих Партнеров для сбора, обработки персональных данных (фамилия, имя, отчество и адрес подключения Услуг Абонента), а также осуществления иных действий, предусмотренных деятельностью Оператора.

Отзыв согласия Абонента на сбор и обработку персональных данных производится по заявлению Абонента. Возможность оказания Услуг зависит от наличия у Оператора персональных данных абонента, и в случае отзыва согласия, предоставление Услуг будет прекращено.

2.9. В случае оказания Абоненту Услуг в помещении, не принадлежащем Абоненту на праве собственности, Услуги Абоненту могут быть оказаны на основании документа, подтверждающего его регистрацию по указанному адресу или документа о приобретении помещения найм (аренду), субаренду, поднайм.

2.10. Оператор оказывает услуги телевидения Абонентам от имени и по поручению ТОО «TV Com» (*лицензия на деятельность по распространению теле – радиоканалов №21003540 от 01.02.2021 года).*

2.11. По заявлению Абонента о бронировании Услуг, Оператор/Дилер временно приостанавливает оказание Услуг при отсутствии задолженности у Абонента на срок от 2 (двух) недель до 3 (трех) месяцев. При этом, допускается частичное/разовое бронирование Услуг на общий срок не более 3 (трех) месяцев за 1 (один) календарный год. В период временного приостановления Услуг ежемесячная плата начисляется согласно тарифам Оператора по бронированию Услуг. Аренда Оборудования при бронировании Услуг подлежит оплате Абонентом в полном объеме, согласно тарифам Оператора.

2.11.1. Абонент, подключенный к Услуге Оператора по акции, пользуется Услугой бронирования по истечении 12 (двенадцати) месяцев со дня подписания Абонентом Заявки о присоединении к Договору.

3. Вступление Договора в силу и срок его действия

3.1. Договор вступает в силу с даты подписания его Абонентом и действует бессрочно.

3.2. Договор, может быть расторгнут Оператором/Дилером в одностороннем порядке в случае нарушения Абонентом условий, предусмотренных Договором и/или действующим законодательством Республики Казахстан.

3.3. Договор, может быть расторгнут по инициативе Абонента, выраженной в письменной форме, при условии оплаты задолженности за оказанные Услуги до даты расторжения Договора и возврата абонентского Оборудования.

3.4. Оператор/Дилер, руководствуясь требованиями законодательства Республики Казахстан и положениями Договора, может внести изменения и/или дополнения в Договор путем уведомления измененной редакции Договора не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты вступления в силу таких изменений и/или дополнений. Абонент вправе отказаться от Договора в случае несогласия с изменениями и/или дополнениями, направив Дилеру письменное заявление до даты вступления в силу таких изменений и/или дополнений.

3.5. Договор действует в части обязательств Абонента до момента полного погашения имеющейся задолженности и возврата Оборудования (предоставленного ему на условиях аренды) либо оплаты его полной стоимости.

4. Порядок расчетов и стоимость услуг

4.1. Оплата производится Абонентом авансовым платежом в срок не позднее последнего дня месяца, предшествующего месяцу оказания Услуги.

4.2. Тарифные планы, срок их действия, объем включенных в них Услуг, а также иные условия Договора определяются Оператором и могут быть изменены Оператором в порядке, установленном Договором. Условия предоставления услуг третьих лиц определяются поставщиками таких услуг и могут быть изменены в порядке, установленном соответствующими поставщиками.

4.3. Оплата Услуг осуществляется Абонентом безналичным способом оплаты посредством банков второго уровня (расчетно-кассовые отделения), терминалы оплаты, Интернет-банкинг и иными способами, не противоречащими законодательству, по банковским реквизитам Дилера, указанным в разделе 7 настоящего Договора.

4.4. Не получение счета за Услуги не освобождает Абонента от обязанности произвести оплату за Услуги.

4.5. В случае возникновения технических неисправностей при оказании услуг телевидения, абонентская плата начисляется на период устранения таких неисправностей (но не более 72 часов в каждом отдельном случае). При неустранении Оператором неисправностей сроком более 72 часов, Оператор производит перерасчет абонентской платы на основании заявления Абонента.

5. Обязанности, права и ответственность Сторон

5.1. Оператор/Дилер обязан:

5.1.1. вести учет количества и контроль качества оказываемых Услуг с помощью системы биллинга, принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений оказания Услуг;

5.1.2. обеспечить предоставление Абоненту бесплатных соединений с оператором системы экстренного вызова, экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной, аварийной и другими службами согласно перечню, определяемому Правительством Республики Казахстан;

5.1.3. по заявке Абонента в установленные сроки и надлежащим образом устранять неисправности, возникшие по вине Оператора и препятствующие пользованию Услугами;

5.1.4. в установленном Договором порядке извещать Абонента об изменении условий оказания Услуг и других условий Договора;

5.1.5. производить перерасчет абонентской платы за оказание Услуг в случаях отсутствия связи не по вине Абонента, кроме случаев, когда сроки устранения повреждения были продлены по инициативе Абонента;

5.1.6. предоставлять Абоненту возможность получения услуг междугородной, международной связи, оказываемых другими операторами связи;

5.1.7. осуществить на основании соответствующего заявления настройку абонентского Оборудования по адресу установки услуг передачи данных и продемонстрировать их работоспособность. Стоимость такой услуги определяется согласно прейскуранту Оператора;

5.1.8. предотвратить возможность повторного использования кода идентификации после первой авторизации Абонента в личном кабинете Абонента;

5.1.9. обеспечить качество и скорость передачи данных в соответствии с условиями тарифного плана, выбранного Абонентом, до собственного узла передачи данных;

5.1.10. предъявлять счет за оказанные Услуги один раз в месяц;

5.1.11. предоставить возможность получения телефонных консультаций по телефонам дозвона;

5.1.12. по заявлению Абонента устранять повреждения, находящиеся в зоне ответственности Оператора в течение 72 часов;

5.1.13. при закрытии доступа к Услугам за несвоевременную оплату Услуг по Договору открыть доступ к Услугам в течение 24 (двадцати четырех) часов с даты поступления суммы задолженности и иных платежей (в том числе пени) на лицевой счет Абонента или предъявления документа, подтверждающего погашение задолженности;

5.1.14. предъявлять по требованию Абонентов информацию, связанную с оказанием Услуг;

5.1.15. сообщать, в случае утери, авторизационные данные или код идентификации для доступа к личному кабинету по письменному обращению Абонента. В Заявлении Абонент должен указать Ф.И.О., лицевой счет и способ передачи информации, посредством которого утерянные данные должны быть сообщены Абоненту (почта, электронная почта, факс и т.д.), с приложением копии удостоверения личности. Допускается прием заявлений для получения авторизованных данных после идентификации Абонента;

5.1.16. при замене абонентских номеров, в связи с вводом в эксплуатацию новых автоматических телефонных станций и реконструкцией местных телефонных сетей, не менее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты предполагаемого переключения, уведомить Абонента о предстоящем переключении. При массовых изменениях абонентских номеров оповестить Абонентов через средства массовой информации и/или на сайте Оператора www.ttc.kz не менее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты переключения. Замену абонентских номеров по инициативе Оператора производить бесплатно;

5.1.17. в случае кражи абонентского Оборудования, выданного на ответственное хранение, не требовать возмещения от Абонента стоимости Оборудования при предоставлении соответствующего документа от уполномоченного правоохранительного органа.

5.2. Абонент обязан:

5.2.1. своевременно и в полном объеме производить оплату Услуг, а также иных начислений, платежей, пени и долга предыдущих периодов (в том числе плату, начисленную за период отсутствия Услуг по вине Абонента в связи с их неоплатой);

5.2.2. выполнять установленные технические требования при пользовании Услугами, не совершать действия, приводящие к нарушению работы и порче оборудования и линий связи Оператора, не подключать к местной сети телекоммуникаций неисправные, не имеющие сертификата соответствия абонентские терминалы и Оборудование

(телефонные аппараты, факсы, модемы, SIP-терминалы, VOIP-шлюзы, программные телефоны и т.д.);

5.2.3. В случае возникновения неисправностей немедленно сообщать Дилеру о неисправностях, возникших при пользовании Услугами, по требованию Оператора информировать о типе терминала, используемого для получения Услуг;

5.2.4. обеспечивать доступ представителям Дилера в помещения и на территории, где расположены терминалы и средства связи, для их осмотра, ремонта, модернизации и технического обслуживания;

5.2.5. сообщать Дилеру в месячный срок о своем выбытии, о продаже телефонизированных жилых помещений, об изменении фамилии, имени, отчества, об изменении адреса путем подачи заявления Дилеру в соответствующие офисы Дилера;

5.2.6. содержать абонентскую линию, терминал и абонентское Оборудование в своем помещении в исправном состоянии;

5.2.7. не разглашать авторизационные, аутентификационные данные и код идентификации Абонента третьим лицам, принять надлежащие меры по настройке своих ресурсов, препятствующие недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, в целях недопущения несанкционированного использования указанных данных третьими лицами осуществлять регулярное изменение пароля для доступа в Интернет и пароля для доступа в личный кабинет. При обнаружении фактов несанкционированного использования данных незамедлительно сообщать об этом по контактным телефонам Дилера.

5.2.8. не передавать свои права и обязанности по Договору другим лицам без письменного согласия Оператора, не продавать Услуги третьим лицам, не осуществлять несанкционированную генерацию голосового (включая трафика IP-телефонии) трафика, при которых наносится материальный ущерб Оператору, не допускать использования Услуг в целях преднамеренного причинения беспокойства другим абонентам, для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели;

5.2.9. компенсировать убытки Оператора в полном объеме в случае использования Услуги в целях несанкционированной генерации голосового (включая трафика IP-телефонии) трафика;

5.2.10. в случае, если Абонентское Оборудование было передано Абоненту на условиях аренды, при расторжении действия Договора вернуть Дилеру Абонентское Оборудование в исправном состоянии и надлежащем виде в день подачи заявления об отказе от Услуг либо в день планируемого отключения Услуг – в противном случае возместить Дилеру его стоимость, указанную в акте приема-передачи оборудования;

5.2.11. не осуществлять самостоятельно перенос Услуг и абонентского Оборудования с адреса, указанного в Заявлении;

5.2.12. использовать SIP-аккаунт только по адресу, указанному в Заявлении;

5.2.13. не отправлять по сети Оператора информацию, запрещенную к распространению в соответствии с законодательством Республики Казахстан, а также требованиями международного законодательства;

5.2.14. в случае отказа от Услуг уведомить об этом Дилера, в письменной форме, оплатив ему задолженность за оказанные услуги по лицевому счету до даты расторжения Договора;

5.2.15. не осуществлять действий по изменению настроек оборудования или программного обеспечения Оператора, или иных действий, которые могут повлечь за собой сбои в их работе;

5.2.16. без разрешения Оператора или его уполномоченного представителя не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять

посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами;

5.2.17. не фальсифицировать 32-разрядный номер, который уникально идентифицирует узел (компьютер или устройство, например, принтер или маршрутизатор) в сети TCP/IP (далее – IP-адрес), и адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в сеть Оператора;

5.2.18. не допускать фактов несанкционированного доступа к ресурсам сети Оператора, проведения или участия в сетевых атаках и сетевом взломе, в том числе действий, направленных на:

а) нарушение нормального функционирования элементов сети Оператора (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;

б) получение привилегированного доступа (к компьютеру, другому Оборудованию или информационному ресурсу), а также последующее использование такого доступа (уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту) без согласования с владельцами этого программного обеспечения или администраторами данного информационного ресурса;

5.2.19. по завершении тестового периода пользования Услугой информировать Дилера об отказе дальнейшего пользования Услугой путем дозвона на контактный номер Дилера, указанный на сайте или в письменном виде при посещении пунктов сети сервиса Оператора;

5.2.20. при расторжении Договора по инициативе Абонента ранее чем через 12 (двенадцать) месяцев со дня его подписания Сторонами, Абонент, подключенный к Услуге Оператора по акции, возмещает сумму предоставленной ему скидки согласно действующему Прейскуранту Оператора.

5.3. Оператор/Дилер имеет право:

5.3.1. устанавливать в соответствии с законодательством Республики Казахстан, другими нормативными документами и техническими условиями в области связи технические требования, обязательные для соблюдения Абонентом;

5.3.2. своевременно и в полном объеме получать плату за оказанные Услуги;

5.3.3. в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан приостановить или ограничить оказание Услуг при нарушении Абонентом правил эксплуатации Оборудования, использовании на сети телекоммуникаций несертифицированного Оборудования, а также при проведении профилактических и плановых работ, при аварийной ситуации либо при возникновении угрозы жизни и безопасности граждан;

5.3.4. осуществлять сбор и обработку персональных данных Абонентов в целях исполнения Договора, оказания услуг, а также информационно-справочного обслуживания в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

5.3.5. при неоплате Абонентом Услуг в сроки, установленные разделом 4 Договора, а также в случае нарушения Абонентом других условий Договора приостановить доступ Абонента к сети телекоммуникаций в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан. Возобновление доступа к сетям телекоммуникаций производится после погашения задолженности в полном объеме или при устранении нарушений условий Договора;

5.3.6. в случае неуплаты Абонентом задолженности в сроки, установленные разделом 4 Договора, начислять пеню за просрочку оплаты в размере 0,1% от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более чем 30 дней по каждому просроченному выставленному счету;

5.3.7. направить Абоненту уведомления любым доступным способом о взыскании образовавшейся задолженности в принудительном порядке либо о предстоящем расторжении Договора. Расторжение Договора не освобождает Абонента от оплаты

образовавшейся суммы задолженности и пени;

5.3.8. в случае, если предоставление Услуг Абоненту осуществляется в пакете, включающем услуги третьих лиц (телефония, интернет, кабельное/цифровое телевидение и др.), начислять пеню по пакету услуг согласно Договора;

5.3.9. осуществлять техническую инспекцию абонентских терминалов и средств связи, отключать неисправные, не имеющие сертификата соответствия абонентские терминалы;

5.3.10. в случае нарушения Абонентом условий Договора в части изменения своего статуса, приобретения или утраты льгот по оплате Услуг производить в одностороннем порядке перерасчет стоимости оказанных Услуг;

5.3.11. осуществлять полное или частичное ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети и/или нарушают требования, предусмотренные настоящим Договором;

5.3.12. Изменять в одностороннем порядке тарифы, условия оказания Услуг, сроки оплаты, перечень, виды и состав Услуг и другие условия Договора, с уведомлением любым доступным способом не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до вступления изменений в силу;

5.3.13. востребовать возмещение причиненных убытков в результате нарушений Абонентом условий Договора, а также изъять принадлежащее Дилеру Оборудование, либо взыскать полную стоимость Оборудования до даты устранения Абонентом нарушений и/или расторгнуть Договор в одностороннем порядке;

5.3.14. осуществлять уведомление Абонента о наличии задолженности, необходимости внесения оплаты или результатах рассмотрения заявлений, об изменении тарифов и т.п. на контактный номер сотового телефона Абонента, сообщения на электронный адрес и иным, не запрещенным законодательством способом;

5.3.15. по желанию Абонента предоставить ему на условиях аренды/безвозмездного пользования абонентское Оборудование, принадлежащее Оператору на правах собственности и свободное от всех обязательств перед третьими лицами, в исправном состоянии и готовым к эксплуатации по акту приема- передачи оборудования;

5.3.16. в случае выявления факта недоначисленной задолженности, предъявить Абоненту к оплате недоначисленную сумму. Данное правило применяется также и в отношении Абонентов, с которыми договор расторгнут, но не более чем по истечении одного месяца с даты расторжения.

5.4. Абонент имеет право:

5.4.1. пользоваться Услугами в необходимом ему объеме в пределах допустимых нагрузок и получать Услуги установленного качества;

5.4.2. обжаловать в установленном законодательством Республики Казахстан порядке действия Дилера, противоречащие законодательству Республики Казахстан;

5.4.3. требовать (в письменном виде) перерасчета сумм абонентской платы за период бездействия абонентского терминала, доступа к сети Интернет не по вине Абонента;

5.4.4. бесплатно пользоваться телефонной связью для вызова оператора системы экстренного вызова, экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной, аварийной, и другими службами согласно перечню, определяемому Правительством Республики Казахстан;

5.4.5. требовать от Оператора/Дилера предоставления необходимой информации о реквизитах, режиме работы, оказываемых Услугах, порядке обеспечения технического обслуживания;

5.4.6. расторгнуть Договор в одностороннем порядке, известив об этом Оператора в письменном виде, оплатив ему образовавшуюся сумму задолженности, до даты расторжения договора, а также фактически понесенные расходы, связанные с оказанием Услуг, и при условии возврата Оборудования (в случае предоставления Оператором такого оборудования на условиях ответственного хранения или аренды), если иное не

предусмотрено отдельными соглашениями между Оператором и Абонентом;

5.4.7. по письменному заявлению отказаться от внесения своего номера в списки абонентов справочной-информационной службы;

5.4.8. предоставить согласие либо отказ от получения интеллектуальных услуг (лотереи, голосование, телевикторина, викторина, справочно- информационные службы, службы знакомств).

5.4.9. Дилер несет ответственность за разглашение служебной информации об Абоненте третьим лицам, кроме случаев наличия у третьих лиц соответствующих полномочий на допуск к такой информации в соответствии с законодательными актами Республики Казахстан.

5.5. Оператор/Дилер не несет ответственности:

5.5.1. За скорость и качество передачи данных, если подключенное к местным линиям телекоммуникаций абонентское Оборудование не внесено в список рекомендованного к применению Оборудования, размещенного на официальном сайте Оператора;

5.5.2. за убытки, понесенные Абонентом в результате пользования Услугами;

5.5.3. за перерывы в предоставлении Услуг в случае сбоев программного обеспечения или Оборудования, не принадлежащих Дилеру;

5.5.4. за недоступность отдельных узлов или ресурсов всемирной сети Интернет, администрируемых третьими лицами. Случаи такой недоступности не являются перерывами связи. Дилер не гарантирует возможности информационного обмена с теми узлами сети передачи данных или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет;

5.5.5. за приостановление оказания Услуги в случае неуплаты задолженности Абонентом;

5.5.6. по спорам, возникшим между Абонентом и третьими лицами в результате использования аутентификационных/авторизационных данных и кода идентификации/регистрации Абонента третьими лицами для работы в сети передачи данных, получения Услуги, и не разрешает их, если таковые возникнут между Абонентом и третьими лицами;

5.5.7. за полные или частичные перерывы в оказании Услуг, связанные с заменой Оборудования, программного обеспечения или проведением других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития технических средств Дилера, при условии предварительного извещения Абонента о проведении таких работ не менее чем за три рабочих дня до даты их проведения;

5.5.8. за перерывы в оказании услуг связи, не зависящие от Дилера;

5.5.9. за возможные нежелательные для Абонента последствия, возникшие вследствие неверного следования Абонентом инструкциям Дилера, полученным им посредством телефонной консультации Дилера;

5.5.10. за неудовлетворительное качество Услуг, нарушение сроков оказания Услуг или перебои в оказании Услуг вследствие использования Абонентом неисправного и/или не соответствующего требованиям Дилера абонентского Оборудования;

5.5.11. за качество услуг, оказываемых другими операторами связи;

5.5.12. за ненадлежащее, низкое качество вещания телевидения ОТТ Оператора (перерывы/помехи/прекращение вещания), возникшее в результате нестабильной работы сети Интернет, при использовании Абонентом доступа к сети Интернет, предоставляемым сторонним оператором связи;

5.5.13. за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом при пользовании Услугами;

5.5.14. за скорость и качество при предоставлении беспроводного доступа к сети Интернет, которые зависят от района расположения базовой станции, качества принимаемого сигнала, т.е. его удаления от базовой станции, часа наибольшей нагрузки,

количества абонентов, обслуживаемых базовой станцией в момент соединения.

5.6. Абонент несет ответственность за:

5.6.1. выполнение обязательств в соответствии с Договором и законодательством Республики Казахстан;

5.6.2. Использование аутентификационных данных кода идентификации/ регистрации Абонента третьими лицами;

5.6.3. своевременную оплату за Услуги и начисленной пени;

5.6.4. использование SIP-аккаунта только по адресу регистрации Абонента;

5.6.5. распространение полученных данных посредством видеонаблюдения, в том числе при незаконном его использовании;

5.6.6. своевременный возврат Оборудования Дилера, находящегося на ответственном хранении у Абонента в исправном состоянии и в надлежащем виде, в противном случае Абонент возмещает ущерб Дилеру в размере стоимости Оборудования.

5.6.7. Абонент дает согласие Оператору на списание с лицевого счета Абонента денежных средств (при наличии) в счет возмещения понесенных Оператором убытков за невозврат Абонентом Оборудования (предоставленного Оператором на условиях аренды).

5.7. Дилер не вправе в одностороннем порядке переводить Абонента с выбранного им тарифного плана на другой тарифный план, за исключением случаев упразднения (полной отмены) действующего тарифного плана, при котором необходимо предварительное уведомление Абонентов не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты упразднения в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан. В случае, если в вышеуказанный срок Абонент не перейдет на другой тарифный план, Оператор вправе продолжить обслуживание Абонента на условиях иного действующего тарифного плана, более схожего с упраздненным.

5.8. Сторонам запрещается совершать действия, ограничивающие права Сторон либо иным образом нарушающие законодательство Республики Казахстан.

5.9. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение принятых на себя обязательств, а также за задержку их выполнения по Договору, если таковые явились следствием непреодолимой силы, таких, как стихийное бедствие, забастовка, военные действия, а также иных событий, наступление которых Стороны не могли предвидеть и предотвратить.

5.10. Ответственность за состояние средств и линий связи определяется по границам раздела их обслуживания (квартира, здание, огражденная территория и т.п.) и/или балансовой принадлежности. Обслуживание линий связи до границы раздела производится Абонентом самостоятельно и за свой счет, за границей раздела – силами Оператора.

6. Обстоятельства непреодолимой силы

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если оно явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, землетрясения, военных действий, блокады, запрещения экспорта или импорта, принятия актов государственных органов и т.д., если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение обязательств Сторон по Договору и при условии, что Стороны не могли препятствовать таким воздействиям и приняли все возможные меры и действия, применение которых можно было ожидать в сложившейся ситуации;

6.2. в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, Сторона, у которой появились такие обстоятельства, обязана:

6.3. в течение 5 (пяти) календарных дней письменно уведомить об этом другую Сторону. В уведомлении должны содержаться подробные характеристики обстоятельств непреодолимой силы, возможные последствия и меры, которые намерена предпринять Сторона для сведения к минимуму последствий таких обстоятельств;

6.4. в течение 10 (десяти) календарных дней с даты наступления вышеуказанных обстоятельств непреодолимой силы обеспечить за свой счет предоставление другой Стороне свидетельства, выданного Национальной палатой предпринимателей Республики Казахстан или иным уполномоченным органом Республики Казахстан, которое должно содержать наименования Сторон по Договору, общее описание обязательств, вытекающих из Договора, указание на лицо, по просьбе которого выдано свидетельство, дату и место выдачи свидетельства, предполагаемый срок действия обстоятельств непреодолимой силы, степень влияния обстоятельств непреодолимой силы на исполнение обязательств по Договору;

6.5. стороны согласились, что, в случае несоблюдения вышеуказанных условий оформления свидетельства о действии обстоятельств непреодолимой силы, сроков уведомления, предоставления свидетельства, никакие обстоятельства не будут рассматриваться как обстоятельства непреодолимой силы и обязательства Сторон по Договору не могут быть сняты или ограничены каким-либо образом;

6.6. если эти обстоятельства будут продолжаться более 60 (шестидесяти) календарных дней, то каждая из Сторон будет иметь право отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по Договору, и в этом случае, ни одна из Сторон не будет иметь права требовать возмещения возможных убытков другой Стороной. В этом случае Договор может быть расторгнут, при этом Абонент оплачивает Оператору фактически оказанные Услуги на дату расторжения Договора.

7. Прочие условия

7.1. Оказание Услуг прекращается с даты, указанной в соответствующем заявлении на расторжение договора (Приложение №2), а в случае предоставления Оператором/Дилером Оборудования на условиях ответственного хранения или аренды – с даты сдачи Оборудования.

7.2. Все споры должны разрешаться по соглашению Сторон. Споры, возникающие из Договора, решаются путем переговоров. В случае недостижения соглашения, споры подлежат разрешению в судах Республики Казахстан

7.3. Оператор обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных Абонентом в соответствии с законодательством Республики Казахстан и с учетом условий настоящего Договора.

ДИЛЕР:
Адрес: _____
БИН _____
ИИК _____
свидетельство о постановке на учет по НДС
серия _____
Реквизиты для оплаты Услуг:
БИН _____
ИИК _____
Наименование Банка _____
КБЕ _____

_____
(подпись Ф.И.О.)

АБОНЕНТ:
Ф.И.О._____
_____
(полностью)
г. _____ул._____
Уд.лич. №_____ дата выдачи
_____кем выдано_____
ИИН_____
Контактный телефон
Моб.тел._____
E-mail._____

_____
(подпись Ф.И.О.)

Приложение №1
к Договору на оказание
услуг телекоммуникаций для физических лиц

ӨТІНІШ / ЗАЯВЛЕНИЕ

на подключение услуг телекоммуникаций для физических лиц

Тегі / Фамилия *

Аты / Имя *

Әкесінің аты / Отчество *

/ Лицевой счет

Жеке куәлігі / Удостоверение личности * ☐ **Төлқұжаты** / Паспорт ☐

Құжат нөмірі/ Номер документа №

Қашан берілген Когда выдано

ЖСН / ИИН *

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

Байланыс тел. / Конт.тел.*

e-mail *

ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЯ ҚЫЗМЕТТЕРІ / УСЛУГИ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ

Қосылу мекенжайы Адрес точки подключения

Қала Город/Поселок

Көше / Улица

Үй / Дом Корпус **Пәтер** Квартира

Интернет ☐ **Телефония** ☐ **Телевидение** ☐ **Переход от другого оператора связи** ☐

* Предоставление Услуги телевидения осуществляется исключительно от имени ТОО "TV Commerce" (государственная лицензия №17019877 от 22.11.2017 г.)

Тарифтік жоспар* Тарифный план

Перенос телефона

Адрес

Переоформление телефона

Причина

Восстановление услуги

Услуга

Дополнительные виды обслуживания

Будильник	☐	Ограничение исходящей связи на сети сотовых операторов	☐
Определение номера входящего вызова (АОН)	☐		
Уведомление входящего вызова	☐	Ограничение исходящей связи на междугородные и международные соединения	☐
Выход на «8» через пароль	☐		
Ожидающий вызов	☐	Запрет на определение номера исход.вызова (Анти-АОН)	☐
Конференц-связь	☐		
Сокращенный набор	☐	Открытие доступа к междугородной/международной телефонной связи: **«8» «10» «АМК»**	☐

Разовые услуги:

Дербес шоттардың (2 және одан көп шот болғанда) бірінде дебиторлық берешек болғанда, оларды біріктіруге келісім беру (қолы)
Согласие на объединение лицевых счетов
(при наличии 2-хи более) при образовании дебиторской задолженности на одном из них (подпись) ☐

Подпись клиента: _____ /_____/

Подпись работника ОП: _____ /_____/

ДАТА ЗАПОЛНЕНИЯ ЗАЯВКИ _____

Приложение №2
к Договору на оказание
услуг телекоммуникаций для физических лиц

ӨТІНІШ / ЗАЯВЛЕНИЕ
на отключение телекоммуникационных услуг для физических лиц

Тегі / Фамилия *

Аты / Имя *

Әкесінің аты / Отчество *

/Лицевой счет

Жеке куәлігі / Удостоверение личности * ☐ **Төлқұжаты** / Паспорт ☐

Құжат нөмірі/ Номер документа №

Қашан берілген Когда выдано

ЖСН / ИИН *

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

Байланыс тел. / Конт.тел. *

e-mail *

АДРЕС ОТКЛЮЧЕНИЯ

Адрес точки отключения

Город/Поселок

Көше / Улица
Қала

Үй /Дом Корпус **Пәтер** Квартира

Отключение услуги: **Интернет** ☐ **Телефония** ☐ **Телевидение** ☐

Причина отключения:

ОТКЛЮЧЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ

ДВО

Будильник	☐	Ограничение исходящей связи на сети сотовых операторов	☐
Определение номера входящего вызова (АОН)	☐	Ограничение исходящей связи на междугородные и международные соединения	☐
Уведомление входящего вызова	☐	Запрет на определение номера исход.вызова (Анти-АОН)	☐
Выход на «8» через пароль	☐	Открытие доступа к междугородной/международной телефонной связи	☐
Ожидающий вызов	☐		
Конференц-связь	☐		
Сокращенный набор	☐		

Прочие услуги:

ПОДПИСЬ КЛИЕНТА ☐ /_____/

ПОДПИСЬ РАБОТНИКА ОП ☐ /_____/ ДАТА ЗАПОЛНЕНИЯ ЗАЯВКИ ☐

Приложение №3
к Договору на оказание
услуг телекоммуникаций для физических лиц

Директору ТОО «_____»

От _____

Заявление на изменение тарифного плана

г. _____ «___» _____ 20___ года

Настоящим прошу осуществить изменение тарифного плана по договору № _____ с «___» _____ 20___г. на тарифный план «_____».

Абонент:

_____Ф.И.О.

(Подпись)

Дата заполнения

«_____» _____20_____ года

Приложение №4
к Договору на оказание
услуг телекоммуникаций для физических лиц

Акт

приёма-передачи оборудования

г. _____ «___» _____ 20___ года

_____ в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Дилер», с одной стороны, и пользователь услуги в лице _____,

(ФИО пользователя)

именуемый(-ая) в дальнейшем «Абонент», составили настоящий Акт приёма-передачи оборудования в том, что Дилер передаёт, а Абонент принимает во владение и пользование в рамках Договора на оказание услуг телекоммуникаций для физических лиц от «___»_____ 20__года №____, заключенного между Дилером и Абонентом, нижеследующее оборудование:

Адрес точки подключения: _____

№	Наименование оборудования	Модель	Марка	Серийный номер	MAC адрес	Стоимость оборудования

Оборудование передано в исправном состоянии и в соответствии с технико-экономическими показателями.

Обнаружены неисправности/дефекты, необходимость и возможность их устранения:

№	Наименование оборудования	Тип неисправности	Возможность устранения

Дилер:

_____Ф.И.О.

(Подпись)

Дата заполнения

«_____» _____20_____ года

Абонент:

_____Ф.И.О.

(Подпись)

Дата заполнения

«_____» _____20_____ года

Приложение №5
к Договору на оказание
услуг телекоммуникаций для физических лиц

Типовой договор
купли-продажи абонентского оборудования STB

г. _____ «____»_____20_г

_____, именуемый в дальнейшем «Дилер», в лице _____(ФИО), действующего на основании _____, с одной стороны, и пользователь услуг, именуемый (-ая) в дальнейшем «Абонент», в лице _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Типовой договор купли-продажи абонентского оборудования STB (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Дилер обязуется передать в собственность Абоненту Абонентскую телевизионную приставку (далее - Оборудование) согласно Акту приема-передачи Оборудования (далее - Акт), а Абонент обязуется принять и оплатить это Оборудование в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

2. Цена Договора и порядок оплаты

2.1. Цена Оборудования составляет _____ тенге, НДС _____тенге. Общая стоимость Договора _____ (_____) *(сумма прописью)*
тенге.

2.2. Спецификация Оборудования указана в Акте.

2.3. Стороны пришли к согласию установить следующий порядок оплаты стоимости оборудования:

□ оплата единовременным платежом;

□ оплата в рассрочку на 3 месяца;

□ оплата в рассрочку на 6 месяцев.

2.4. Абонент должен произвести оплату согласно выставленному счету на услуги телекоммуникаций.

2.5. Оплата производится Абонентом путем зачисления денежных средств на лицевой счет Абонента. В случае наличия комиссии за оплату Абонентом покрывается не только стоимость Оборудования, но и комиссия.

2.6. Датой оплаты считается дата поступления денег на лицевой счет Абонента.

2.7. В случае неуплаты Абонентом стоимости оборудования в сроки, установленные пунктами 4-5 настоящего Договора, Дилер вправе начислить пеню за просрочку оплаты в размере 0,1% от стоимости оборудования за каждый день просрочки, но не более 5% от суммы основного долга.

3. Порядок, сроки и условия передачи Оборудования

3.1. Передача Оборудования осуществляется после подписания Абонентом Договора. Передача Оборудования оформляется Актом, являющимся неотъемлемой частью Договора.

3.2. Подписывая Акт, Абонент подтверждает тем самым отсутствие претензий к качеству передаваемого Оборудования.

4. Переход права собственности

4.1. Право собственности на Оборудование, риск случайной поломки или повреждения Оборудования переходит к Абоненту с момента получения Оборудования по Акту.

5. Права и обязанности Сторон

5.1. Дилер обязан:

5.1.1. после подписания Сторонами Договора купли – продажи абонентского оборудования STB передать Абоненту рабочее Оборудование надлежащего качества;

5.1.2. при продаже нового Оборудования передавать Оборудование в надлежащей упаковке, одновременно с передачей Оборудования передать Абоненту необходимую документацию;

5.1.3. передать Абоненту Оборудование свободным от прав третьих лиц.

5.2. Дилер имеет право требовать своевременной и в полном размере оплаты Оборудования Абонентом.

5.3. Абонент обязан произвести оплату Оборудования в порядке и в срок, предусмотренные Договором.

5.4. Абонент имеет право:

5.4.1 при передаче Оборудования требовать проведения проверки его свойств или демонстрации использования.

5.4.2. в случае покупки Оборудования, ранее бывшего в употреблении, отказаться от его приемки и подписания Акта, если качество такого Оборудования не приемлемо Абоненту. В этом случае Дилер осуществляет замену Оборудования.

5.4.3. в случае непредоставления возможности незамедлительно получить в месте продажи информацию об Оборудовании и само Оборудование надлежащего качества, Абонент вправе отказаться от исполнения Договора, потребовать возврата уплаченной за Оборудование суммы.

6. Ответственность сторон

6.1. Стороны несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств в соответствии с условиями Договора и законодательством Республики Казахстан.

7. Качество Оборудования

7.1. Качество передаваемого Оборудования полностью соответствует действующим стандартам и техническим условиям.

7.2. Гарантийный срок на новое Оборудование составляет 1 (один) календарный год с даты подписания акта приема-передачи Оборудования.

7.3. На Оборудование, ранее бывшее в употреблении гарантийный срок на ремонт и обслуживание не предусматривается.

7.4. В случае выхода из строя Оборудования в период действия гарантийного срока Дилер осуществляет замену такого Оборудования в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней.

7.5. В случае если Оборудование было выведено из строя по вине Абонента, либо после окончания периода действия гарантийного срока, Абонент осуществляет ремонт за собственный счет. Информация по сервисным центрам, в которые может обратиться Абонент для ремонта Оборудования, размещается на сайте www.ttc.kz. С целью беспрерывного оказания услуг телевещания телевизионная приставка может быть предоставлена Абоненту Дилером временно, на период ремонта Оборудования, с заключением соответствующего Типового договора на предоставление абонентского оборудования STB во временное владение и пользование.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

8.2. Изменения и дополнения к Договору совершаются в письменной форме и подписываются Сторонами.

8.3. Все споры и разногласия между Сторонами разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан в судах Республики Казахстан.

8.4. К Договору имеется Приложение «Акт приема-передачи Оборудования», являющееся его неотъемлемой частью:

8.5. Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны, имеющих одинаковую юридическую силу на русском языке.

9. Реквизиты и подписи Сторон

ДИЛЕР:	**АБОНЕНТ:**
Адрес: _____ **БИН** _____ **ИИК** _____ **свидетельство о постановке на учет по НДС** **серия** _____ _____ **(подпись Ф.И.О.)**	**Ф.И.О.**_____ _____ (полностью) **г.** **_____ул.**_____ **Уд.лич. №**_____ **дата выдачи** _____**кем** **выдано**_____ **ИИН**_____ **Контактный телефон** **Моб.тел.**_____ **E-** **mail.**_____ _____ **(подпись Ф.И.О.)**

Приложение №1
к Типовому договору
купли-продажи абонентского оборудования STB
№ ___ от «__»_____г.

Акт

приёма-передачи оборудования

г. _____ «___» _____ 20___ года

Мы, нижеподписавшиеся:
_____в лице _____,
действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Дилер», с одной стороны, и пользователь услуги (наименование организации) _____именуемый (-ая) в дальнейшем «Абонент», в лице_____
(Ф.И.О. пользователя), с другой стороны, а вместе именуемые "Стороны", составили настоящий акт о том, что:
1. По Типовому договору купли-продажи абонентского оборудования STB от «__» _____г. Абонентом принято следующее Оборудование, а также принадлежности и документация к нему:

№	Наименование Оборудования	Модель	Марка	Серийный номер	MAC адрес	Стоимость Оборудования

2. Оборудование передано в исправном состоянии и в соответствии с технико-экономическими показателями.
3. Покупатель не имеет претензий к качеству, ассортименту, количеству вышеуказанного Оборудования.
4. Настоящий акт является неотъемлемой частью Договора купли-продажи абонентского Оборудования STB от «__» _____г.
5. Настоящий акт составлен в двух экземплярах - по одному для каждой из Сторон.

Дилер
Ф.И.О.

Подпись

Дата заполнения
«_____» _____20_____ года

Абонент
Ф.И.О.

Подпись

Дата заполнения
«_____» _____20_____ года

ОПЕРАТОР

_____
М.П.

ДИЛЕР

_____
М.П.

Приложение №8
к Договору о
сотрудничестве с Дилером
№_____ от «___» _____202_г.

Узлы связи/ точки подключения Оператора

№ п/п	Область	Район	Село	Учреждение	Адрес
1	**3**	**4**	**6**	**7**	**8**
1					
2					

ОПЕРАТОР **ДИЛЕР**

Приложение №9
к Договору о
сотрудничестве с Дилером
№_____ от «___» _____202_г.

Этапы и сроки реализации подключения населенных пунктов

№	Область	Район	Село	Население	Общее количество домов	Сроки подключения
1						
2						

ОПЕРАТОР **ДИЛЕР**

Приложение №10
к Договору о
сотрудничестве с Дилером
№_____ от «___» _____ 202_ г.

ЭКСПЛУАТАЦИОННОЕ СОГЛАШЕНИЕ

1. ПРЕДМЕТ И СОСТАВ ЭКСПЛУАТАЦИОННОГО СОГЛАШЕНИЯ

1.1. Данное Эксплуатационное соглашение (далее – «Соглашение») является обязательным документом для исполнения его требований, заключается в целях организации технического взаимодействия между Оператором и Дилером, при обеспечении функционирования Услуг надлежащего качества и должен использоваться при предоставлении услуг, в рамках исполнения обязательств по настоящему Договору и всех Приложений к нему.

2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

2.1. Текущее техническое обслуживание оборудования в зоне ответственности Оператора осуществляется персоналом Оператора.

2.2. Текущее техническое обслуживание оборудования в зоне ответственности Дилера осуществляется персоналом Дилера.

2.3. Стороны должны осуществлять постоянное взаимодействие между службами технической поддержки (дежурный инженер) и Абонентами по всем вопросам предоставления Услуг.

2.4. При обнаружении аварийных ситуаций, при наступлении перерыва в предоставлении услуг (перерыва связи), перегрузке и/или иных любых нештатных ситуациях (далее – «неисправности» / «проблема») Стороны должны предпринимать согласованные действия для совместного решения возникших ситуаций, ликвидации неисправностей и возобновления предоставления услуг надлежащего качества.

3. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ПРОЦЕДУРА УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

3.1. Текущее техническое обслуживание:

3.1.1. В целях оперативного взаимодействия сторонами Оператора и Дилера предоставляются контакты технических служб и ответственных менеджеров.

	Оператор	Дилер
Техническая служба	Контакт центр тел:191 Инженер филиала:	
Ответственный менеджер		

3.1.2. Оператор обязан уведомить дилера о дате и времени проведения плановых регламентных работ по факсу, по телефону или по электронной почте не менее чем за 3 (три) календарных дня до проведения таких работ. Суммарный ресурс технических плановых профилактических работ не должен превышать 360 (триста шестьдесят) минут в месяц, при этом Оператор предпринимает все усилия для проведения технических плановых профилактических работ в ночное время или в нерабочие дни. Все перерывы, превышающие данный лимит времени, считаются вынужденным простоем. Время вынужденного простоя рассчитывается периодом времени между началом простоя или ухудшения работоспособности Канала и завершается при фактическом возобновлении предоставления Услуг.

3.1.3. Дилер обязан предоставить технические возможности Сети ПД/Последней мили собственной сети и технические параметры Оборудования. В случае одобрения и согласования, Оператор направляет Дилеру технические условия для Сети ПД/Последней мили/Оборудования.

3.2. Процедура устранения неисправностей:

- дежурный инженер Филиала проверяет наличие неисправностей на Оборудовании. В случае выявления неисправностей сообщает об этом в службу поддержки пользователей с фиксацией времени и описания;
- дежурный инженер службы поддержки пользователей фиксирует время обращения (время открытия проблемы), выясняет причины ухудшения качества Услуги и производит первичный анализ и локализацию неисправности посредством аппаратно–программного комплекса контроля над состоянием Оборудования, используемого в техническом отделе Оператора Услуг;
- в случае, если причина ухудшения качества в зоне ответственности Оператора, то инженер службы поддержки пользователей предпринимает необходимые меры по его восстановлению;
- время устранения неисправности зависит от приоритета неисправности.

Началом устранения неисправности считается промежуток времени с момента, когда Оператор принял заявку о неисправностях и конечный итог – период возобновления предоставления Услуг.

После подтверждения работоспособности, предоставляемой Оператором Услуги, дежурный инженер фиксирует время устранения неисправности (время закрытия проблемы).

Обмен информацией об обнаруженных неисправностях осуществляется посредством телефонной связи, факса или электронной почты, с указанием времени.

3.2.1. Требования к уровню качества сервиса на стороне Партнера.

3.2.1.1. Текущее техническое обслуживание:

Партнер уведомляет Оператора Услуг о дате и времени проведения плановых регламентных работ посредством телефонной связи, факса или электронной почты не менее чем за *3 (три)* рабочих дня до проведения таких работ. Суммарный ресурс технических плановых профилактических работ не должен превышать *360 (триста шестьдесят)* минут в месяц.

3.2.1.2. Уровень доступности сервиса до конечного абонента

Под доступностью Услуги понимается показатель, характеризующий гарантированное время бесперебойного предоставления услуги без учета простоя на стороне Оператора Услуг.

Технология предоставления сервиса	**Целевое значение, в месяц**
Посредством РРЛ (или другие беспроводные технологии)	98%
Посредством технологии FTTB	98%
Посредством технологии GPON, FTTx	98%

3.2.1.3. Уровень загрузки/утилизации сети Партнера не должен превышать 80% от максимальной пропускной способности линий связи, и превышать 70% утилизации ресурсов *(процессор CPU, оперативная память RAM).*

3.2.1.4. В случае если по Дилерской схеме добавляется SLA по абонентскому сервису:

Устранение сервиса на стороне абонента	**Время устранения**
Нет доступа из/в Интернет	12 часов
Понижение скорости передачи данных, ведущее к периодическому	12 часов

пропаданию доступа	
Понижение скорости передачи данных, не ведущее к пропаданию доступа	12 часов
Отсутствие услуги ТВ	12 часов
Понижение качества услуги ТВ	12 часов

3.2.2. Процедура устранения неисправностей на стороне Партнера.

Техническая служба Партнера устраняет повреждения или аварии на своей стороне в контрольные сроки, время устранения неисправности зависит от приоритета неисправности и определяется в соответствии нижеуказанной таблицей

Код	Описание неисправности	Время устранения
1	Нет доступа из/в Интернет	8 часов
2	Понижение скорости передачи данных, ведущее к периодическому пропаданию доступа	8 часов
3	Понижение скорости передачи данных, не ведущее к пропаданию доступа	8 часов

Началом времени устранения неисправности считается время принятия Партнером заявки об имеющейся неисправности и заканчивается, когда предоставление услуг конечному пользователю возобновлено.

РРЛ

Уровень оборудования	Сроки решения инцидента	Режим обслуживания
Коммутатор + SFP (Оптический трансивер) + ИБП (источник бесперебойного питания)	4 часа	24х7
ВОЛС (Магистральная волоконно-оптическая линия связи) + оптическая муфта ОМСп + Оптический кросс	8 часов	24х7
Секторная антенна	8 часов	24х7

FTTB

Уровень оборудования	Сроки решения инцидента	Режим обслуживания
Коммутатор + SFP (Оптический трансивер) + ИБП (источник бесперебойного питания)	4 часа	24х7
ВОЛС (Магистральная волоконно-оптическая линия связи) + оптическая муфта ОМСп + Оптический кросс	8 часов	24х7
Ответвление от магистральной ВОЛС + оптическая распределительная коробка ОРКСп + ДРС (домовая распределительная сеть) в зоне ответственности Стороны-2	8 часов	24х7

GPON

Уровень оборудования	Сроки решения инцидента	Режим обслуживания
OLT (Optical line terminal) + SFP (Оптический трансивер) + ИБП	4 часа	24х7

(источник бесперебойного питания)		
ВОЛС (Магистральная волоконно-оптическая линия связи) + оптическая муфта ОМСп + Оптический кросс	8 часов	24х7
Ответвление от магистральной ВОЛС + оптическая распределительная коробка ОРКСп + ДРС (домовая распределительная сеть) в зоне ответственности Стороны-2	8 часов	24х7

Технические характеристики канала

Дилеру предоставляются Каналы по выделенной линии связи согласно перечню предоставляемых услуг.

Технические характеристики Канала должны быть следующие:

- Технология PPPoE (RFC 2516)
- Интерфейсы на оборудовании Абонента и Оператора услуги доступа к сети Интернет – IEEE 802.3u (GigabitEthernet или 10 GigabitEthernet)
- Доступность услуги должна быть не менее 98% по каждой точке. Контрольный промежуток времени для оценки доступности услуги – календарный год.
- Коэффициент ошибок Канала <= 10-6.
- Процент потерь IP-пакетов не более 0,5 % до порта Оператора услуги доступа к сети Интернет при средней загрузке канала не более 70 % в месяц.
- Среднее время отклонения (Jitter) за месяц не должно превышать 5 мс.

Приложение №11
к Договору о
сотрудничестве с Дилером
№_____ от «___» _____202_г.

№ п/п	ЦА/ФТТК	№ л/счета	Абонент	Примечание	ИНН	КПП	Адрес	сумма оптал ы	Банк
1									

Приложение №12
к Договору о
сотрудничестве с Дилером
№_____ от «___» _____202_г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Управляющий директор филиала
_____
_____
_____

График выезда комиссии
по контролю качества выполнения работ и исполнения рабочего проекта
Партнером _____ на объекте _____

г. «_____» **«___» _____ 20__ года**

Участник комиссии	Месяц																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

С графиком ознакомлены:
1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

График составил:
_____