

+
**ДОГОВОР
ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ
№ 0000756**

г. Астана

«27» апреля 2018 г.

Товарищество с ограниченной ответственностью «KENDALA IMPLEX», именуемое в дальнейшем АБОНЕНТ, в лице Директора Борщенко Виталия Анатольевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и ТОО «Тералайн Телеком», именуемое в дальнейшем ОПЕРАТОР, в лице Менеджера отдела корпоративных продаж Гаусзова Фархада Шайхиевича, действующего на основании доверенности №К/18-02 от 10 февраля 2018г., именуемые в дальнейшем СТОРОНЫ, заключили настоящий Договор об оказании услуг связи с целью удовлетворения потребностей Клиента в услугах связи, на следующих условиях:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Настоящий Договор об оказании услуг связи (далее - «Договор») регламентирует взаимоотношения Оператора и Клиента (далее - «Сторон») в связи с оказанием Оператором Клиенту услуг связи (далее - «Услуга»/«Услуги»).
- 1.2. Оператор обязуется оказывать Клиенту Услуги, определяемые настоящим Договором, а Клиент обязуется производить оплату на условиях и в сроки, предусмотренные в Договоре.

2. СОСТАВ ДОГОВОРА

- 2.1. Договор включает в себя Специальные условия оказания услуг, Бланки Заказа и Акты сдачи-приемки работ, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 2.2. Услуги, выбранные Клиентом, оказываются Клиенту в соответствии со Специальными условиями, подписываемыми Сторонами, которые являются для Сторон так же и Соглашением об уровне сервиса, предоставляемого Оператором Клиенту. В Специальных условиях содержится описание Услуг, порядок предоставления Услуг, включая сроки начала предоставления Услуг, условия оплаты Услуг при перерывах связи, порядок технического обслуживания, особые условия и иные необходимые для оказания Услуги сведения.
- 2.3. Бланк Заказа содержит сведения о наименовании Услуги, наименовании Клиента, параметры предоставляемой Услуги, тариф и виды платежей (единовременные, абонентские, ежемесячные платежи за пропуск трафика). При необходимости Бланк Заказа может содержать иную информацию о Клиенте и информацию, требуемую для оказания Услуг Клиенту.
- 2.4. Акт сдачи-приемки работ подписывается обеими Сторонами, подтверждает факт выполнения Оператором работ, необходимых для оказания Услуг Клиенту, факт и место установки оборудования и/или программного обеспечения (далее по тексту – «оборудование»), тип оборудования, предоставленных Оператором. Акт сдачи-приемки работ является документом, фиксирующим момент начала оказания Клиенту Услуг в соответствии с Договором, если иное не предусмотрено Специальными условиями. Акт сдачи-приемки работ может содержать и другие необходимые для Сторон сведения и подписывается обеими Сторонами.
- 2.5. После выполнения Оператором работ необходимых для предоставления доступа к Услугам, Клиент обязан подписать представленный Оператором Акт сдачи-приемки работ в течение 2-х рабочих дней.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОПЕРАТОРОМ

- 3.1. Оператор обязуется оказывать Клиенту Услуги соответствующего качества, в порядке, установленном Договором, Специальными условиями (Соглашением об уровне сервиса); в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, включая требования Законов Республики Казахстан: «О связи», «О пожарной безопасности», «О промышленной безопасности на опасных производственных объектах», «О национальной безопасности Республики Казахстан», «Об информатизации», Трудового Кодекса (раздел 5 «Безопасность и охрана труда») и других, а так же требованиями действующих лицензий Оператора, внутренних нормативных актов Оператора, касающихся порядка оказания Услуг Клиенту.
- 3.2. В течение тридцати рабочих дней с даты подписания Сторонами Бланка заказа, Оператор выполняет работы необходимые для предоставления доступа Клиента к Услугам, после чего Сторонами подписывается Акт сдачи-приемки работ. Дата подписания Сторонами Акта сдачи-приемки работ является датой начала оказания Услуг Клиенту.



Operator



Client

- 3.3. Специальные условия (Соглашение об уровне сервиса) являются обязательными для исполнения Сторонами Договора и определяют порядок оказания Услуг.
- 3.4. При получении Услуг Клиент не вправе препятствовать предоставлению Оператором Услуг другим лицам, не должен ухудшать качество предоставляемых Услуг, не вмешиваться в деятельность Оператора.
- 3.5. Клиент обязуется обеспечить беспрепятственный доступ специалистов Оператора к оборудованию, предоставленному Оператором, не осуществлять какого-либо технического обслуживания, перемещений, ремонта или иного воздействия (включая, несогласованное с Оператором отключения от электросети), ограничить доступ посторонних лиц к оборудованию.
- 3.6. При возникновении перерывов в предоставлении Услуг или ухудшении качества Услуг, Клиенту необходимо обратиться в круглосуточную Службу поддержки пользователей Оператора по телефону: 7 7172 97 83 08 или по адресу электронной почты: help@teraline.kz, для принятия Оператором надлежащих мер по устранению перерывов в предоставлении Услуг и восстановлении качества оказываемых Услуг.
- 3.7. При повреждении (уничтожении) оборудования, предоставленного Оператором, Клиенту необходимо обратиться в круглосуточную Службу поддержки пользователей Оператора по телефону: 7 7172 97 83 08 или по адресу электронной почты: help@teraline.kz. В этом случае Сторонами выясняются причины повреждения (уничтожения) оборудования и принимаются надлежащие меры для восстановления оказываемых Услуг.
- 3.8. Вопросы, касающиеся предоставления Услуг, могут быть разрешены путем обращения Клиента к Оператору по телефонам контактных лиц, указанных в статье 9.
- 3.9. При исполнении Договора Стороны обязуются выполнять требования, предъявляемые к Оператору и пользователям Услуг законодательством Республики Казахстан: (1) о предоставлении приоритетного использования, а также приостановлении деятельности сетей и средств связи, за исключением правительской связи при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера; (2) о предоставлении абсолютного приоритета всем сообщениям, касающимся безопасности жизни людей на море, земле, в воздухе, космическом пространстве, проведении неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Республике Казахстан, а также сообщениям о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера.

4. ОПЛАТА УСЛУГ

- 4.1. Стоимость Услуг определяется на основе тарифов, указанных в Бланке Заказа и включает в себя платежи за регистрацию, инсталляцию оборудования, другие работы/услуги, необходимые для оказания Услуг Клиенту (далее – «единовременные платежи»), абонентские ежемесячные платежи (далее – «абонентские платежи») и ежемесячные платежи за пропуск трафика (за фактически оказанные Клиенту Услуги), если иное не предусмотрено Бланком заказа.
- 4.2. Перед началом оказания Услуг Клиент обязуется оплатить единовременные платежи в соответствии с Бланком Заказа с учетом положений Специальных условий.
- 4.3. По отдельным видам Услуг Клиент обязан одновременно с платежами, указанными в п. 4.2. Договора, внести авансовый платеж. Размер авансового платежа, а также виды Услуг, к которым он применяется, устанавливаются в Бланке Заказа. Сумма внесенного авансового платежа засчитывается Клиенту при последующих расчетах за оказанные Услуги.
- 4.4. Оператор обязуется вести ежемесячный учет оказанных Услуг и отражать его в ежемесячных счетах-фактурах, выставляемых Клиенту до 15 числа каждого календарного месяца, следующего за месяцем, в котором Клиенту были предоставлены Услуги (далее – «отчетный месяц»).
- 4.5. Клиент обязуется производить оплату суммы, указанной в счете-фактуре, до конца календарного месяца, следующего за отчетным месяцем (далее - «Срок платежа»).
- 4.6. Если иное не предусмотрено Бланком заказа, тарифы не включают какие-либо налоги или сборы, в частности, налог на добавленную стоимость, или налоги, которые могут быть введены в действие в будущем.
- 4.7. Направленный Оператором счет-фактура является для Клиента безусловным подтверждением факта и объема Услуг, оказанных в отчетном месяце и основанием для их оплаты, если до истечения Срока платежа Клиент не направит Оператору соответствующее обращение (претензию).

Направление претензии не освобождает Клиента от обязанности оплатить полную сумму, указанную в счете-фактуре. В случае признания обоснованности претензии Клиента, Оператор производит соответствующую корректировку в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и с учетом положений Специальных условий. Претензия направляется Клиентом по адресам Оператора указанным в статье 9.

Оператор

Клиент

Информация о входящем номере, лице ответственном за рассмотрение предоставленной претензии предоставляется по запросу Клиента. Ответ Клиенту на предоставленную претензию предоставляется в порядке и в сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

- 4.8. Банковские расходы по оплате счетов-фактур несет Клиент.
- 4.9. В случае просрочки оплаты (непоступления денежных средств на банковский счет или в кассу Оператора по истечении Срока платежа), Клиенту будет начислена пена в размере двадцати пяти сотых процента (0.25 %) от подлежащей оплате суммы за каждый день просрочки от даты окончания Срока платежа до дня фактической оплаты. На сумму начисленной пени Клиенту будет выставляться счет-фактура, который Клиент обязуется оплатить в течение трех (3) банковских дней с даты выставления счета-фактуры. Кроме того, в случаях просрочки оплаты, Оператор имеет право приостановить оказание Услуг Клиенту по истечении десяти (10) дней после письменного уведомления Клиента. Оказание Услуг может быть возобновлено только после полного погашения задолженности и уплаты Клиентом пени.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

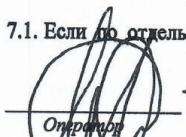
- 5.1. Каждая из Сторон несет ответственность перед другой Стороной за ущерб, причиненный неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору в соответствии с условиями Договора и законодательством Республики Казахстан.
- 5.2. Оператор не несет ответственности за неполучение Клиентом Услуг по причинам, не зависящим от Оператора.
- 5.3. Оператор не несет ответственности перед Клиентом или какой-либо третьей стороной за убытки в виде упущенной выгоды.
- 5.4. Оператор не несет ответственность за установку, эксплуатацию или техническое обслуживание каналов связи, оборудования, не предоставленного Оператором, а также за передачу Клиентом или прием информации посредством таких каналов связи, оборудования, а так же в случаях невыполнения Клиентом требований, предусмотренных Специальными условиями.
- 5.5. При перерывах связи более 24 часов Клиент частично освобождается от оплаты Услуги при условии, что перерыв связи произошел не по вине Клиента. Частичное освобождение от оплаты Услуги предоставляется в размере одна семьсот двадцатая (1/720) от суммы фиксированных ежемесячных платежей за каждый час перерыва в оказании Услуги (фактического простоя связи). При перерывах связи, вызванных проведением работ по текущему обслуживанию, плановому техническому обслуживанию, тестированию, ремонту или настройке оборудования, частичное освобождение от оплаты Клиенту не предоставляется.
- 5.6. Клиент обязуется возместить Оператору убытки, причиненные вследствие отказа от Услуги на условиях, предусмотренных Специальными условиями.

6. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

- 6.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства, но не более, чем на один (1) календарный месяц. К вышеуказанным обстоятельствам в контексте настоящего Договора относятся: стихийные бедствия, пожары, наводнения, война или военные действия, забастовка в отрасли или регионе, массовые беспорядки, принятие органом государственной власти или управления, правовых актов, повлекших невозможность исполнения настоящего Договора. Обе Стороны должны в течении 3 (трех) рабочих дней письменно известить друг друга о начале и окончании обстоятельств форс-мажора, препятствующих выполнению обязательств по настоящему Договору. Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства, обязана представить для их подтверждения документ компетентного государственного органа. Не уведомление или несвоевременное уведомление лишает Сторону права ссылаться на любое из вышеуказанных обстоятельств как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение обязательств по настоящему Договору.
- 6.2. Если невозможность полного или частичного исполнения обязательств будет существовать свыше 30 (тридцати) дней, любая из Сторон будет иметь право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке без обязательств возместить другой Стороне возможные убытки, причиненные таким расторжением. При этом Стороны в пятидневный (5) срок, начиная с даты расторжения Договора, производят соответствующие взаиморасчеты.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЕ, РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

- 7.1. Если по отдельным видам Услуг Специальными условиями не предусмотрено иное, Договор действует в



Operator



Client

течение первоначального периода продолжительностью в восемнадцать (18) месяцев, по истечении которого он автоматически продлевается на тех же условиях на очередные периоды продолжительностью в один (1) год каждый, при отсутствии возражений любой из Сторон, направленных в порядке, предусмотренном п. 8.7. Договора не позднее, чем за тридцать (30) дней до даты окончания первоначального или очередного периода действия Договора.

- 7.2. В течение действия Договора Клиент вправе изменить количество, объем уже оказываемых Услуг или заказать новые Услуги. При изменении количества или объема предоставляемой Услуги, Сторонами подписываются новые Бланк Заказа, Акт сдачи-приемки работ. При заказе новой Услуги Сторонами подписываются соответствующие Специальные условия, Бланк Заказа и Акт сдачи-приемки работ на новые Услуги.
- 7.3. Оператор вправе вносить изменения и дополнения в Договор и обязуется уведомлять о них Клиента за тридцать (30) дней до введения в действие таких изменений или дополнений.
- 7.4. Любая из Сторон вправе расторгнуть Договор полностью или в части с обязательным уведомлением другой Стороны, не позднее, чем за тридцать (30) дней до предполагаемой даты расторжения Договора или отдельных его частей, если иные сроки не предусмотрены Специальными условиями.
- 7.5. Договор может быть расторгнут в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Специальными условиями.
- 7.6. Клиент вправе расторгнуть Договор полностью или в части при не согласии с внесенными Оператором изменениями и дополнениями в Договор, в том числе, в случае изменения Оператором тарифов на предоставляемые Услуги с обязательным письменным уведомлением Оператора, не позднее, чем за тридцать (30) дней до даты введения в действие изменений и дополнений.
- 7.7. В случае, если Клиенту оказывается несколько Услуг, расторжение Договора в части одной из Услуг не влечет за собой расторжение Договора в части остальных Услуг.
- 7.8. Оператор вправе прекратить действие Соглашения в случае невыполнения Клиентом его финансовых обязательств перед Оператором согласно настоящего договора.
- 7.9. Соглашение будет считаться прекращенным в случае направления Сторонами уведомлений, предусмотренных пунктами 7.1 и 7.4, при отсутствии у Оператора финансовых претензий к Клиенту, либо после выполнения обеими Сторонами условий, указанных в акте взаиморасчетов, который должен быть составлен для урегулирования финансовых претензий Сторон.

7.10.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 8.1. **Конфиденциальность** - в течение срока действия Договора и трех (3) лет после прекращения его действия каждая Сторона рассматривает и охраняет как конфиденциальную всю информацию, полученную ею в результате исполнения Договора, включая текст и условия самого Договора. Каждая из Сторон обязуется использовать конфиденциальную информацию исключительно в целях исполнения своих обязательств по Договору и предпримет все необходимые действия, предотвращающие разглашение или противоправное использование конфиденциальной информации.
- 8.2. **Передача прав** - ни одна из Сторон не может переуступить полностью или частично свои права и обязанности по Договору без уведомления другой Стороны.
- 8.3. **Статус Сторон** - Договор не предусматривает создания совместных предприятий, товариществ или каких-либо других организационного-правовых форм делового партнерства. Ни одна из Сторон не получает прав или полномочий для создания каких-либо дополнительных обязанностей или ответственности по отношению к другой Стороне, помимо указанных в Договоре условий.
- 8.4. **Право собственности и сохранность** - в случаях, когда для предоставления Услуг Оператор предоставил Клиенту оборудование, Клиент соглашается, что все имущественные и исключительные права на указанное оборудование, сохраняются за Оператором. Клиент обязуется не нарушать и не создавать условий для нарушения права собственности на оборудование, предоставленное Оператором. Клиент обязуется обеспечить сохранность оборудования Оператора и возместить Оператору любые расходы, связанные с восстановлением работоспособности вышеуказанного оборудования и/или возместить стоимость оборудования в полном объеме в согласованные Сторонами сроки.
- 8.5. **Полномочия** - Стороны заявляют и гарантируют, что имеют все полномочия для выполнения своих обязательств по Договору и что лица, подписавшие Договор, были наделены необходимыми для этого полномочиями.
- 8.6. **Применимое право и разрешение споров** - К отношениям Сторон по настоящему Договору применяются нормы законодательства Республики Казахстан. Любые споры, возникающие в связи с исполнением настоящего Договора, будут разрешаться в Специализированном межрайонном экономическом суде г. Астаны.



Operator



Client

8.7. Уведомления - Уведомления или сообщения одной Стороны, направленные в целях исполнения обязательств по Договору должны составляться в письменном виде и направляться курьерской или заказной почтой, электронной почтой или по факсу, по адресам другой Стороны, указанным в статье 9.

Уведомления или сообщения, направленные по электронной почте или факсу, должны дополнительно подтверждаться курьерской или заказной почтой в течение семи (7) дней (по дате квитанции почтовой организации) после отправки по факсу или электронной почте.

При направлении Клиенту уведомлений об изменении условий Договора, подтверждение таких уведомлений курьерской или заказной почтой может производиться Оператором одновременно с направлением Клиенту очередного счета-фактуры на оплату Услуг.

8.8. Текст Договора - Договор содержит окончательные и полные условия договоренности Сторон и заменяет все предшествующие договоренности, соглашения, переговоры и предварительные обещания Сторон по его предмету, как письменные, так и устные. Никакие заявления, сделанные до или после даты заключения настоящего Договора представителями Сторон, а также никакая иная документация, информация, советы, обещания, консультации и т.п., не считаются дополняющими, изменяющими или отменяющими содержащиеся в настоящем Договоре условия. В случае наличия противоречий между текстом Договора на русском, казахском (английском) языках, приоритет будет иметь текст Договора на русском языке.

9. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ОПЕРАТОР: ТОО «Тералайн Телеком»

Юридический адрес:	г. Астана, ул. Петрова, д. 18, офис 306
Почтовый адрес (адрес доставки):	г. Астана, ул. Петрова, д. 18, офис 306
Банковские реквизиты:	Акмолинский филиал АО «Казкоммерцбанк»
БИН	120940015074
ИИН	KZ13926150118J832005 KZT
БИК	KZKOKZKX
КБЕ	17
Адрес электронной почты:	info@teraline.biz
Телефон/Факс:	+77172 97 83 08
Фамилия, Имя, Отчество представителя ОПЕРАТОРА, ответственного за сопровождение данного Договора (контактное лицо):	Гаусов Фархад Шайхисович +7 (701) 476-04-89, +7 (7172) 97 83 08 (доб. 214) e-mail: f.g@teraline.kz

АБОНЕНТ: Товарищество с ограниченной ответственностью «KENDALA IMPLEX»

Юридический адрес:		РК, г. Астана, район Алматы, ул. Александра Пушкина, дом 67/1, почтовый индекс 010000
Почтовый адрес (адрес доставки):		РК, г. Астана, район Алматы, ул. Александра Пушкина, дом 67/1, почтовый индекс 010000
Банковские реквизиты:		ДБ АО «СБЕРБАНК»
	БИН	180440032681
	ИИК	KZ38914002203KZ0082K
	БИК	SABRKZKA
	КБЕ	17
Адрес электронной почты:		at@btu.kz
Телефон/Факс:		8-701-981-02-27
Фамилия, Имя, Отчество представителя АБОНЕНТА, ответственного за сопровождение данного Договора (контактное лицо):		Борщенко Виталий Анатольевич

ПОДПИСИ СТОРОН

ОПЕРАТОР:



One pamop

АБОНЕНТ:

Директор
Должность

/ Борщенко В. А. /
Фамилия И.О.

Кишинев

СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
(Соглашение об уровне сервиса)

Настоящие Специальные условия оказания услуг (Специальные условия) являются неотъемлемой частью Договора об оказании услуг связи № 0000756 от «27» апреля 2018 г. и являются Соглашением об уровне сервиса.

Услуги телефонной связи**Статья 1. Описание Услуги**

Услугами телефонной связи являются услуги местной, междугородной и международной телефонной связи:
Услуга «SIP-Телефон»

Услуга «SIP-транк»

(далее именуемые по тексту – «Услуги»/«Услуга»).

Услуги предоставляются Оператором в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

В рамках настоящих Специальных условий Клиент может выбрать один или несколько нижеследующих вариантов предоставления Услуги, путем подписания Бланка Заказа.

1.1. Услуга «SIP-Телефон»

Услуга «SIP-Телефон» позволяет Клиенту получить доступ к услугам местной, междугородной и международной телефонной связи с использованием сети Интернет.

При подключении к услуге «SIP-Телефон» Клиенту выделяется телефонный номер из номерной емкости Оператора (далее – «SIP-номер»). SIP-номер не привязан к конкретному местоположению, и Клиент, может подключиться к услугам телефонной связи в любой точке мира через сеть Интернет.

Для подключения к услуге «SIP-Телефон» Клиенту необходимо:

- иметь доступ к сети Интернет. Клиент имеет возможность пользоваться услугой «SIP-Телефон», независимо от провайдера услуг Интернет, при этом качество услуг телефонной связи Оператор гарантирует только на своей сети.
- у Клиента должен быть установлен аппаратный SIP-телефон, либо IP-шлюз (для подключения аналогового телефона) либо специализированное программное обеспечение.

1.1. Услуга «SIP-транк»

Услуга «SIP-транк» предназначена для подключения учрежденческой телефонной станции Клиента к порту АТС Оператора по IP с использованием протокола SIP для организации доступа к услугам местной, междугородной и международной телефонной связи.

Услуга «SIP-транк» может быть предоставлена по выбору Клиента:

- подключением по выделенному каналу к ближайшему техническому узлу Оператора;
- с использованием сети Интернет. Клиент имеет возможность пользоваться услугой «SIP-транк», независимо от провайдера услуг Интернет, при этом качество услуг телефонной связи Оператор гарантирует только на своей сети.

Количество одновременно используемых голосовых каналов связи зависит от потребностей Клиента и определяется исходя из загруженности телефонной сети Клиента. При этом количество телефонных номеров может быть любым и зависит от требований и возможностей Клиента.

При подключении к данной услуге Клиенту присваивается код идентификации. Учет трафика ведется по коду идентификации, а не по предоставленным телефонным номерам.

Статья 2. Сроки начала предоставления Услуг

Оператор начинает предоставлять Услугу в течение десяти (10) календарных дней после оплаты Клиентом единовременных платежей в соответствии с подписанным Бланком Заказа, при наличии положительных результатов технического обследования.

Статья 3. За ранее согласованные убытки

Клиент вправе отказаться от Услуги в порядке и в сроки, указанные в статье 7 Договора.

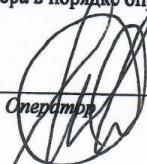
В случае отказа Клиента от Услуги до даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки работ, Оператор имеет право не возвращать Клиенту сумму оплаченных Клиентом единовременных платежей, а Клиент не должен возражать против такого удержания.

Оператор не несет ответственность перед Клиентом за любые убытки, возникшие вследствие несанкционированного доступа к Услугам третьих лиц.

Статья 4. Текущее техническое обслуживание

Оператор предоставляет Клиенту Услугу по схеме 24/7/365 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году).

При ухудшении качества Услуги Клиент должен обратиться в круглосуточную Службу поддержки пользователей Оператора в порядке определенном в статье 3 Договора.


Operator


Client

В этом случае Оператор фиксирует время обращения Клиента, выясняет причины ухудшения качества Услуги и предпринимает необходимые меры в соответствии с требованиями внутренних нормативных актов Оператора и уведомляет Клиента о предпринятых мерах.

В соответствии с порядком оказания Услуг Клиенту:

- под Значительным инцидентом следует понимать отсутствие Услуги более четырех часов;
- под Срочным изменением следует понимать изменение, требующее незамедлительной реализации в целях устранения Значительного инцидента.

Если Клиент направил в адрес Оператора претензию в соответствии с положениями статьи 4 Договора, Оператор производит анализ полученной претензии, выясняет обоснованность требований, производит изменения улучшающие качество предоставления Услуги в соответствии с положениями внутренних нормативных актов Оператора и указанной статьи Договора.

Статья 5. Плановое техническое обслуживание

Оператор планирует и производит периодическое тестирование, плановое техническое обслуживание, настройку и ремонт оборудования, сети Оператора, необходимые для обеспечения требуемого качества предоставляемой Услуги. Оператор уведомляет Клиента о проведении таких работ не позднее, чем за сорок восемь (48) часов до их начала. Служба поддержки пользователей Оператора уведомляет Клиента или его официальных представителей, по адресам, включая электронный адрес и факс, определенным в статье 9 Договора.

Статья 6. Оплата Услуг при перерывах связи

Перерывы связи могут быть вызваны аварийной ситуацией, плановым техническим обслуживанием, проведением Оператором срочных работ.

При перерывах связи Клиент освобождается от оплаты Услуги при условии, что перерыв связи произошел не по вине Клиента, не был специально согласован с Клиентом и не связан с проведением Оператором работ по плановому техническому обслуживанию и длился более 48 (сорок восемь) часов.

Освобождение от оплаты Услуги предоставляется в размере одна семьсот двадцатая (1/720) от суммы абонентских платежей за каждый час перерыва или его часть.

Статья 7. Особые обязательства Клиента

В целях качественного предоставления Услуги Клиент обязуется:

- за свой счет обеспечить получение разрешения (письменного или иным доступным способом) от собственника здания/помещения/ и т.п. на проведение Оператором работ, необходимых для предоставления Услуг и размещения необходимого для предоставления Услуг оборудования;
- за свой счет обеспечить прокладку кабеля и размещение необходимого для предоставления Услуг оборудования в здании/офисе Клиента и возмещение всех связанных с этими работами расходов;
- обеспечивать беспрепятственный доступ специалистов Оператора в здание/офис Клиента к оборудованию, необходимому для предоставления Услуг, для текущего и планового технического обслуживания оборудования;
- при пользовании Услугами соблюдать установленные технические требования, включая соблюдение технических требований и правил к эксплуатации оборудования;
- в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, не предоставлять для подключения к Услуге, неисправные, не сертифицированные терминалы (окончное оборудование, подключаемое к абонентской линии: телефонные аппараты, факсы, модемы и т.п.);
- содержать абонентскую линию и терминал в исправном техническом состоянии;
- не использовать предоставленное Оператором оборудование и/или Услуги не в рамках предмета Договора;
- не использовать предоставленные абонентские номера (телефонные номера) для оказания услуг передачи данных, IP-телефонии и услуг интеллектуальных сетей;
- не использовать Услуги таким образом, чтобы эти действия могли нанести ущерб Оператору и/или третьим лицам, нарушили их права, мешали нормальному представлению/использованию Услуг другим клиентам;
- не нарушать при использовании Услуг авторские права или другие права интеллектуальной собственности третьих лиц;
- сообщать по требованию Оператора тип терминала, используемого для получения Услуги;
- обеспечить охрану помещений/мест, где размещено необходимое для предоставления Услуги оборудование;
- обеспечить надлежащее освещение и гарантированное электропитание (напряжение переменного тока 220V+10%/-15%, частота 50 Гц+2%) оборудования, необходимого для предоставления Услуг;
- не допускать иных действий, которые противоречат общепринятым нормам использования Услуги либо создают угрозу целостности оборудования/сети связи/ресурсам Оператора;
- Клиент обязан не допускать несанкционированного доступа к Услуге, сети/ресурсам Оператора и иных сетей/ресурсов, к которым возможен доступ через предоставляемую Услугу Оператором и обязан нести полную



Operator



Клиент

ответственность за сохранность и безопасность настроек, как своего окончного оборудования, так и оборудования, предоставленного Оператором Клиенту для получения Услуги, в соответствии с условиями Договора. В случае обнаружения фактов несанкционированного доступа, включая обнаружение действия вредоносных программ (вирусов), а также в случае обнаружения Оператором некорректных настроек окончного оборудования Клиента, Клиент обязан оплатить предоставленные Услуги в полном объеме.

Оператор не несет ответственности по спорам, которые могут возникнуть между Клиентом и третьими лицами в результате несанкционированного доступа/использования/деятельности к предоставляемым Оператором Услугам.

В случае неисполнения Клиентом указанных требований, Оператор имеет право приостановить исполнение своих обязательств по Договору, в том числе перенести сроки начала предоставления Услуги до момента устранения имеющихся нарушений.

ОПЕРАТОР

Подпись

Ф.И.О.

Гаусзин Ф.И.Ш.

Должность: менеджер отдела
Менеджер отдела
корпоративных продаж
Дата: 15.01.2010
Место: Астана г. Астана
Отдел продаж
для АБОНЕНТСКИХ
ДОГОВОРОВ
и СЧЕТОВ



КЛИЕНТ

Подпись

Ф.И.О. БАЙЖАНОВА В. А.

Должность: Директор

Компания: KENDALA IMPLEX
Год: 2010
Сертификат: 1084400532001
Номер: 1084400532001



Оператор

Клиент

Договор № 0000756 от 27 апреля 2018

Приложение А к Специальным Условиям оказания услуг телефонной связи

БЛАНК ЗАКАЗА № 1 от 27 апреля 2018

Наименование Клиента ТОО «KENDALA IMPEX»

Контактное лицо Борщенко Виталий Анатольевич

Телефон 8-701-981-02-27

Поставьте галочки у всех нужных вам услуг

SIP- телефон

SIP- транк

**Данные ДВО доступны только для Клиентов услуги "Виртуальный офис"*

Адрес Клиента (адрес установки абонентского терминала) г. Астана

г. Астана, район Алматы, ул. Александра Пушкина, дом 67/1

Количество выделенных абонентских номеров городской телефонной сети Количество 1 дополнительных линий 0

Стоимость заказанных Услуг
1. Единовременные платежи

Название услуги	Тариф, тенге	Кол-во	Итого, тенге без НДС	Примечания
SIP номер	7228.57	1	7228.57	
Всего единовременных платежей			7228.57	тенге без НДС

Семь тысяч двести двадцать восемь тенге пятьдесят семь тиын

Сумма прописью

Название услуги	Тариф, тенге	Кол-во	Итого, тенге без НДС	Примечания
SIP номер	635.71	1	635.71	
Всего абонентских платежей			635.71	тенге без НДС

Шестьсот тридцать пять тенге семьдесят одна тиын

Платежи за международный телефонный трафик, междугородний телефонный трафик, за телефонный трафик спутниковой связи и за телефонный трафик на сети операторов сотовой связи



Республики Казахстан осуществляются по тарифам, предусмотренным в действующем "Прейскуранте Оператора на услуги телефонной связи (далее - Прейскурант).

Действующий прейскурант публикуется на сайте Оператора: www.teraline.kz. Бумажные версии действующего Прейскуранта доступны для общего пользования в любом офисе Оператора.

Действующий на дату подписания настоящих Специальных Условий оказания услуг Прейскурант передается Клиенту в бумажном виде при подписании настоящих Специальных Условий оказания услуг.

Уведомления о предстоящих изменениях в Прейскуранте публикуются на сайте Оператора www.teraline.kz за 30 дней до даты их введения. Дата публикации обновленного Прейскуранта считается датой получения Клиентом уведомления об изменениях в Прейскуранте.

Тарификация исходящих междугородних соединений, исходящих международных соединений, исходящих соединений телефонной связи спутниковой сети и исходящих соединений на сети сотовых операторов Республики Казахстан производится с интервалом, указанным в Прейскуранте.

4. Услуги платной справочной службы.

Услуги платной справочной службы оплачиваются Клиентом на основании счетов, выставленных Оператором по тарифам, утвержденным АО "Казахтелеком" в установленном порядке и опубликованным на сайте АО "Казахтелеком" www.telecom.kz и сайтах областных дирекций телекоммуникаций. Выставление счетов Оператором и оплата услуг Клиентом производится в порядке и сроки, установленные Договором. Изменения тарифов на услуги платной справочной службы или изменения их перечня, АО "Казахтелеком" публикует на сайте АО "Казахтелеком" www.telecom.kz и сайтах областных дирекций телекоммуникаций.

ОПЕРАТОР Заказ принял

Подпись

Ф.И.О.

Гаусев Ф.И.

Должность

Менеджер отдела продаж
корпоративных продаж



Подпись

Ф.И.О.

Должность

КЛИЕНТ Услуги заказал

Борщенко В. А.

