

г. Москва

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2018 г.

Публичное акционерное общество «Центральный телеграф», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Брякина Анатолия Николаевича, действующего на основании доверенности от 28.12.2017 г. № 26/1-10-01/979 с одной стороны и Общество с ограниченной ответственностью «Ростелеком – Розничные системы», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Коммерческого директора Петропавловской Екатерины Алексеевны, действующей на основании доверенности от 04.12.2017 г. № 25, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий договор на оказание услуг (далее – «Договор») о нижеследующем

## 1. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

При исполнении и толковании настоящего Договора Стороны используют следующие понятия и термины:

1.1. «Абонент» – физическое лицо (гражданин), с которыми Заказчик заключил договор об оказании услуг связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.

1.2. «Абонентский договор» – договор между Заказчиком и Абонентом об оказании услуг связи, которые Заказчик вправе оказывать Абонентам в соответствии с полученными лицензиями. Права и обязанности по заключаемому Исполнителем Абонентскому договору возникают между Заказчиком и Абонентом.

1.3. «Договор» - означает настоящий договор со всеми Приложениями, Изменениями, Дополнениями, Дополнительными соглашениями и Приложениями к нему.

1.4. «Клиент» – физическое лицо, в том числе физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, которое намерено заключить Абонентский договор.

1.5. «Услуги связи» - услуги связи, оказываемые Заказчиком на Территории действия Исполнителя, в соответствии с выданными Заказчику лицензиями:

- Телематические услуги связи - предоставление доступа к сети Интернет, в том числе по технологиям xDSL (ADSL/ADSL2), FTTx (ETTH/FTTB, FTTC), xPON, DOCSIS) (далее - ШПД);

- Услуги местной телефонной связи (далее - ОТА);

- Услуги междугородной и международной телефонной связи (далее - МГ/МН);

- Услуги внутризоновой телефонной связи (далее - ВНЗ);

- Услуги связи по передаче данных (IPTV по технологиям xDSL, Ethernet, xPON;

1.6. «Отчетный период» - означает период продолжительностью в один календарный месяц, в котором Исполнитель оказал соответствующие услуги, предусмотренные настоящим Договором.

1.7. «Расчетный период» - календарный месяц, следующий за Отчетным периодом.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. По настоящему Договору Заказчик поручает Исполнителю, а Исполнитель обязуется на основании выданной Заказчиком Доверенности за вознаграждение совершать от имени и за счет Заказчика (исполнять поручения) либо совершать от собственного имени и за счет Заказчика юридические и фактические действия, а также выполнять иные обязанности прямо, предусмотренные настоящим Договором и приложениями к нему.

2.2. Полный перечень поручений Исполнителю определен Сторонами в Приложении № 1 к настоящему Договору

2.3. Заказчик в соответствии с условиями настоящего Договора выплачивает Исполнителю вознаграждение, предусмотренное Приложением № 2 к настоящему Договору.

2.4. Дополнительные поручения в рамках настоящего Договора, а также изменение основного состава поручений, предусмотренных настоящим Договором, могут быть произведены по соглашению Сторон путем подписания Дополнительного соглашения к Договору.

2.5. Предельная цена Договора 6 738 644 (Шесть миллионов семьсот тридцать восемь тысяч шестьсот сорок четыре) рубля 88 копеек, с учетом НДС (18%). При этом у Заказчика не возникает обязательств закупать услуги на всю сумму.

2.6. В рамках исполнения Договора Стороны могут обмениваться следующими первичными документами (счет-фактура, акт сдачи – приемки услуг, товарная накладная) посредством электронного документооборота с использованием только квалифицированной электронной подписи через операторов электронного документооборота - ООО «Компания Тензор» или ЗАО «ПФ «СБ Контур».

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **3.1. Исполнитель обязуется:**

3.1.1. Осуществлять обслуживание Абонентов в Центрах продаж и обслуживания Исполнителя (далее – «ЦПО»), в соответствии с утвержденным перечнем поручений (Приложение № 1 к Договору) а также осуществлять обслуживание Абонентов иными способами, согласованными с Заказчиком, с учетом требований, установленных настоящим Договором и действующим законодательством, а также, руководствоваться правилами, регламентами, технологическими картами, стандартами и сценариями, документированными процедурами Заказчика и доведенными до сведения Исполнителя в письменном виде под роспись уполномоченного представителя Исполнителя, если исполнение таких документированных процедур не ведет к увеличению затрат Исполнителя, в соответствии с настоящим Договором.

3.1.2. При выполнении принятых по настоящему Договору обязательств Исполнитель руководствуется действующим законодательством и условиями настоящего Договора. В случае отсутствия в настоящем Договоре указания на объем оказания услуг и/или способ выполнения обязательства если при этом объем оказания услуг и/или способ выполнения обязательства очевидно не следует из содержания норм действующего законодательства Российской Федерации и условий настоящего Договора, а оказание услуг в отсутствие указанной информации может привести к возникновению рисков причинения убытков Исполнителя или Заказчика, а также привлечения Заказчика, Исполнителя и (или) их должностных лиц к публично-правовой ответственности Исполнителя при условии направления письменного запроса Заказчику по контактными данным, указанным в Приложении № 4 к настоящему Договору Исполнитель вправе не приступать к оказанию таких услуг до момента получения от Заказчика письменных разъяснений в соответствии с п. 3.2.2, 3.3.2. настоящего Договора. В случае неполучения разъяснений в установленный срок или в случае необходимости срочного принятия решения, Исполнитель вправе действовать по своему усмотрению в интересах Заказчика в соответствии с целями настоящего Договора.

3.1.3. В случае, если исполнение обязательств в соответствии с настоящим Договором предполагает необходимость предоставления Заказчиком сотрудникам Исполнителя доверенностей, Исполнитель обязуется предоставить Заказчику список сотрудников Исполнителя, которым необходимо выдать доверенность, не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до момента, в который такая доверенность должна быть предоставлена.

3.1.4. При оказании предусмотренных настоящим Договором услуг устранять выявленные Заказчиком нарушения условий настоящего Договора и отступления от указаний Заказчиком в максимально короткие сроки.

3.1.5. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента прекращения действия Договора

(независимо от срока и оснований прекращения) возвратить Заказчику в порядке, предусмотренном п.3.5.1 настоящего Договора, выданные в соответствии с настоящим Договором доверенности, а также иные документы, полученные от Заказчика в связи с исполнением Договора и подлежащие возврату.

3.1.6. Если иное не предусмотрено настоящим Договором ежемесячно в срок до 6 (шестого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом, направлять в адрес Заказчика Акт об оказанных услугах (далее –Акт), по форме, утвержденной в Приложении № 3 к настоящему Договору.

3.1.7. В срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента получения письменного запроса Заказчика предоставлять запрошенную информацию по вопросам исполнения условий настоящего Договора.

3.1.8. Обеспечить сохранность всей документации, получаемой и составляемой Исполнителем в процессе исполнения настоящего Договора, связанной с оказанием услуг и подтверждающей выполнение обязательств по настоящему договору, а также предоставлять ее Заказчику в соответствии с условиями настоящего Договора.

### **3.2. Исполнитель вправе:**

3.2.1. Требовать в соответствии с условиями настоящего Договора своевременной и полной оплаты оказываемых в соответствии с настоящим Договором услуг.

3.2.2. Запрашивать у Заказчика информацию, документы и рекламные материалы, необходимые для исполнения настоящего Договора,

3.2.3. Направлять Заказчику запрос о выдаче доверенностей на совершение действий, указанных в п. 2.1. настоящего Договора, с предоставлением списка представителей исполнителя, которым необходима соответствующая доверенность, по мере возникновения такой необходимости.

3.2.4. Использовать исключительно в целях оказания услуг в соответствии с настоящим Договором логотип, фирменную символику, фирменное оформление, эмблемы, товарные знаки Заказчика в своей деятельности, осуществляемой на основании настоящего Договора, соблюдая при этом требования действующего законодательства Российской Федерации.

3.2.5. В случае возникновения невозможности исполнения обязательств по настоящему Договору приостановить исполнение обязательств и письменно информировать об этом Заказчика в течение 2 (двух) рабочих дней с момента наступления таких обстоятельств/ с момента, когда Исполнителю стало известно о наступлении таких обстоятельств. Исполнение обязательств подлежит возобновлению после согласования Сторонами дальнейшего порядка взаимодействия с учетом возникших обстоятельств. По истечении 30 (тридцати) календарных дней с момента направления информации, указанной в настоящем пункте в случае неполучения ответа Заказчика, Исполнитель вправе возобновить исполнение обязательств при условии, что дальнейшее оказание услуг не влечет к возникновению очевидных рисков причинения ущерба Исполнителю или Заказчику, а также рисков привлечения Исполнителя и (или) Заказчика и (или) их должностных лиц к публично-правовой ответственности.

3.2.6. Определять способ и порядок исполнения обязательств в рамках настоящего Договора, исходя из действующего законодательства, правил и обычной практики осуществления подобного рода деятельности

### **3.3. Заказчик обязуется:**

3.3.1. При надлежащем выполнении Исполнителя своих обязательств своевременно оплачивать услуги (далее – вознаграждение) в порядке и в размере, определяемом в соответствии с разделом 4 настоящего Договора.

3.3.2. Предоставлять Исполнителю необходимую информацию, документы в связи с вопросами, возникающими в процессе исполнения Договора в течение всего срока его действия. Заказчик обязуется предоставлять информацию, документы по письменным запросам Исполнителя не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента получения такого запроса.

3.3.3. Одновременно с подписанием настоящего Договора выдать Исполнителю доверенность (доверенности) на совершение предусмотренных в настоящем Договоре действий с правом передоверия, в том числе последующего передоверия. А также, при возникновении необходимости в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения письменного запроса Исполнителя выдавать сотрудникам Исполнителя, указанным в запросе, доверенности на право совершения от имени Заказчика действий, направленных на исполнение обязанностей в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.3.4. Предоставлять Исполнителю всю информацию, необходимую для выполнения обязательств по настоящему Договору. В случае изменения информации Заказчик обязан в срок не менее 5 (пяти) рабочих дне в письменном виде уведомить об этом Исполнителя.

3.3.5. При необходимости, по запросу Исполнителя организовывать инструктаж и консультирование представителей Исполнителя.

#### **3.4. Заказчик вправе:**

3.4.1. Получать от Исполнителя документы и информацию, необходимую для исполнения условий настоящего Договора и предусмотренную настоящим Договором.

3.4.2. Осуществлять контроль над ходом исполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и при этом не вмешиваясь в его хозяйственную деятельность.

3.4.3. Требовать от Исполнителя надлежащего выполнения обязательств по настоящему Договору.

3.4.4. В случае выявления Заказчиком фактов ненадлежащего выполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору требовать в письменном виде устранения в разумный срок выявленных нарушений.

#### **3.5. Обязанности Сторон:**

3.5.1. В случае если соответствующая необходимость основана на содержании настоящего Договора, Стороны обязуются осуществлять предоставление необходимой информации и документации в порядке и сроки, согласованные настоящим Договором.

Если иное не предусмотрено настоящим Договором, передача и возврат документов осуществляется при условии подписания Сторонами Акта приема-передачи документации, с приложением описи передаваемых документов.

3.5.2. В случае если соответствующая необходимость основана на содержании настоящего Договора Заказчик предоставляет Исполнителю доступ к информационным системам Заказчика, в том числе к учетным системам, системе бюджетирования, а Исполнитель обязуется осуществлять доступ к соответствующим информационным системам исключительно при условии соблюдения норм и правил, утвержденных Заказчиком и (или) согласованных Сторонами.

3.5.3. В целях взаимодействия по настоящему Договору Стороны назначают своих представителей. Информация о представителях Сторон, уполномоченных на взаимодействие по данному Договору, и их контактные данные установлены в Приложении № 4 к настоящему Договору. Уведомление об изменении данной информации доводится до сведения Сторон письменно не позднее 5 (пяти) календарных дней до момента введения в действие изменений. Сторона, не уведомившая другую Сторону своевременно о смене контактной информации / представителей, несет риски такого не уведомления.

3.5.4. Права и Обязанности Сторон при оказании отдельных видов услуг, предусмотренных настоящим Договором, могут быть конкретизированы путем внесения изменений в настоящий Договор с подписанием дополнительного соглашения.

## **4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

4.1. Ежемесячно Исполнитель предоставляет Заказчику:

- Акт об оказанных услугах (далее также – Акт) по форме Приложения № 3 к Договору - в срок до 6 (шестого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом;
- счет на сумму вознаграждения - в срок в соответствии с Договором.
- счет-фактуру на сумму вознаграждения - в срок в соответствии с Законодательством РФ.

4.2. Ежемесячно, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения оригинала счета, но не позднее последнего числа Расчетного периода Заказчик оплачивает вознаграждение Исполнителю. Исполнитель выставляет счет не позднее 5 (пяти) рабочих дней после подписания Сторонами Акта.

4.3. Заказчик не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Акта проводит проверку данных, указанных в Акте, подписывает его и направляет Исполнителю. Если Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения оригинала Акта предоставляет Исполнителю в письменном виде претензию с несогласием с указанными в данном Акте сведениями, выставленный за Отчетный период, счет в любом случае подлежит оплате Заказчиком в полном объеме. При этом Заказчик подписывает Акт в неоспариваемой сумме с отметкой об имеющихся разногласиях. В случае если претензия будет признана Исполнителем обоснованной, корректировка выставленного Заказчику счета будет произведена в следующем Расчетном периоде.

В случае непредставления Заказчиком в установленный срок, подписанного Акта либо не представления претензии с несогласием с указанными в данном Акте сведениями, такой Акт считается утвержденным Заказчиком, а сведения, указанные в таком Акте, считаются принятыми Заказчиком без возражений.

4.4. Размер вознаграждения согласован в Приложении 2 к настоящему Договору.

4.5. Расчеты между Сторонами производятся в безналичной форме в Российских рублях, путем перечисления на банковский счет Исполнителя по реквизитам, указанным в Договоре. Обязательство по оплате считается исполненным Заказчиком с момента списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

4.6. По мере необходимости Стороны осуществляют сверку расчетов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчетов. Акт сверки расчетов составляется заинтересованной Стороной в двух экземплярах, каждый из которых должен быть подписан уполномоченным представителем этой Стороны. Сторона-инициатор направляет в адрес Стороны-получателя два оригинала акта сверки расчетов почтовой связью заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении, курьерской службой или иным согласованным Сторонами способом. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчетов Сторона-получатель должна подписать и направить один экземпляр акта сверки расчетов в адрес Стороны-инициатора, или направить Стороне-инициатору свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в акте сверки расчетов информации. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчетов Сторона-получатель не направит в адрес Стороны-инициатора подписанный акт сверки расчетов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, акт сверки расчетов считается признанным Стороной-получателем в редакции Стороны-инициатора.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты вознаграждения Заказчик уплачивает Исполнителю неустойку в размере ключевой ставки Банка России действующей на дату платежа исходя из суммы задолженности. Неустойка должна быть уплачена Заказчиком в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения письменного требования.

5.3. Условия Договора, предусматривающие штрафы или иные санкции, а также возмещение убытков в случае нарушения каких-либо обязательств, применяются только в том случае, если Сторона, в чью пользу установлена санкция, либо в чью пользу возмещаются убытки, после нарушения обязательств другой Стороной, в письменном виде известит её о намерении взыскать полагающиеся в соответствии с Договором штрафы или иные санкции и (или) потребовать возмещения убытков, по факту конкретного нарушения обязательств. Если же такого извещения сделано не было, то условия Договора, предусматривающие штрафы или иные санкции, а также возмещение убытков в случае нарушения обязательств, применению не подлежат.

5.4. Уплата неустойки (пени) не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему Договору. Неустойка (пеня), предусмотренная Договором, уплачивается только по письменному требованию одной из Сторон.

5.5. В случае нарушения одной из Сторон условий Договора, виновная Сторона возмещает фактически понесенные другой Стороной и документально подтвержденные затраты, вызванные такими нарушениями, в срок не позднее 30 (тридцати) дней с даты получения соответствующего письменного требования другой Стороны.

5.6. Исполнитель не несет ответственности за упущенную выгоду и иные косвенные убытки Заказчика.

## **6. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных обстоятельств, возникших после заключения настоящего Договора, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы, например, относятся: пожар, наводнения, землетрясения, иные стихийные бедствия, боевые действия и террористические акты. Наличие обстоятельств непреодолимой силы подтверждается соответствующим документом. Акты органов исполнительной власти и местного самоуправления, равно как и изменения в законодательстве, не должны рассматриваться как обстоятельства непреодолимой силы для целей исполнения обязательств, предусмотренных Договором.

6.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы подвергшаяся их воздействию Сторона должна при первой возможности незамедлительно в письменной форме известить о данных обстоятельствах другую Сторону. Извещение должно содержать сведения о характере обстоятельств непреодолимой силы, а также оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору и предполагаемый срок исполнения таких обязательств. Срок исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы и их последствия, препятствующие исполнению настоящего Договора.

6.3. По окончании действия обстоятельств непреодолимой силы соответствующая Сторона должна без промедления, но не позднее 3 (трёх) рабочих дней со дня прекращения обстоятельств непреодолимой силы и их последствий, препятствующих исполнению настоящего Договора, известить об этом другую Сторону в письменной форме. В извещении должен быть указан срок, в который предполагается исполнить обязательства по настоящему Договору.

6.4. Если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается свыше одного месяца, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения настоящего Договора либо настоящий Договор подлежит расторжению в установленном порядке.

## 7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

7.1. Раскрывающая Сторона – Сторона, которая раскрывает конфиденциальную информацию другой Стороне.

7.2. Получающая Сторона – Сторона, которая получает конфиденциальную информацию от другой Стороны.

7.3. Настоящим Стороны договорились, что конфиденциальной информацией являются условия настоящего Договора и любая информация, которой Стороны обменивались в процессе заключения, исполнения и прекращения Договора. В течение срока действия настоящего Договора и в течение 3 (трех) лет после его прекращения (если больший срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации). Получающая Сторона обязуется не раскрывать без предварительного обязательно письменного согласия Раскрывающей Стороны любую конфиденциальную информацию, полученную от Раскрывающей Стороны. Когда любая конфиденциальная информация раскрывается третьему лицу с таким согласием, Получающая Сторона, раскрывающая такую конфиденциальную информацию третьему лицу, должна гарантировать, что третье лицо взяло на себя обязательства по сохранению конфиденциальности такой информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора.

7.4. Получающая Сторона, которая получила любую конфиденциальную информацию, в том числе в устной форме при условии, что письменное сообщение относительно конфиденциальности такой информации было получено от Раскрывающей Стороны, не должна раскрывать ее, и обязуется обрабатывать такую информацию с той степенью заботливости и осмотрительности, которая применяется относительно ее информации того же уровня важности.

7.5. Информация, полученная Получающей Стороной, не рассматривается как конфиденциальная и, соответственно, у Получающей Стороны не возникает обязательств по сохранению конфиденциальности в отношении такой информации, если она удовлетворяет одной из следующих характеристик:

- информация во время ее раскрытия является публично известной;
- информация представлена Получающей Стороне с письменным указанием на то, что она не является конфиденциальной;
- информация получена от любого третьего лица на законных основаниях;
- информация не может являться конфиденциальной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.6. Получающая Сторона имеет право раскрывать конфиденциальную информацию без согласия Раскрывающей Стороны:

профессиональным советникам (юристам, аудиторам) при условии, что такие лица взяли на себя обязательства по сохранению конфиденциальности указанной информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора, либо обязаны сохранять такую информацию в тайне в соответствии с законодательством Российской Федерации;

если информация должна быть раскрыта в соответствии с законом, иным нормативно – правовым актом, судебным актом при условии, что Сторона, которая получила информацию от другой Стороны, предварительно письменно и с подтверждением необходимости в таком раскрытии уведомит об этом другую Сторону.

7.7. В случае нарушения условий конфиденциальности одной из Сторон такая Сторона должна возместить второй Стороне реальный ущерб на основании вступившего в силу решения арбитражного суда.

7.8. Иные требования о конфиденциальности, включая (но не ограничиваясь) требования к обеспечению конфиденциальности персональных данных, сведений об Абонентах и оказываемых им услугах связи, а также требования по обеспечению соблюдения тайны связи могут быть определены Сторонами разделом 8 настоящего Договора, а также в приложениях к настоящему Договору.

## **8. УСЛОВИЯ ПЕРЕДАЧИ, ПОРУЧЕНИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

8.1. Подписанием настоящего Договора Заказчик поручает Исполнителю осуществлять обработку следующих персональных данных (далее совместно именуемых - Персональные данные):

8.1.1. Персональные данные работников Заказчика (физических лиц, вступивших в трудовые отношения с Заказчиком);

8.1.2. Персональные данные контрагентов Заказчика (физические лица, осуществляющие выполнение работ и (или) услуг на основании договора с Заказчиком);

8.1.3. Персональные данные руководителей и/или работников контрагентов Заказчика – юридических лиц;

8.1.4. Персональные данные иных субъектов персональных данных, обрабатываемые в ходе выполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору.

8.2. Обработка персональных данных в рамках настоящего Договора осуществляется Исполнителем в целях исполнения обязательств по Договору, в том числе обязанностей, выполняемых Исполнителем в рамках оказания услуг, предусмотренным Приложениями № 1 к настоящему Договору, путем осуществления следующих действий: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

8.3. В рамках исполнения настоящего Договора Исполнителем осуществляет обработку тех персональных данных, в отношении которых субъект персональных данных предоставил свое согласие на поручение обработки Исполнителем, а также персональных данных, в отношении которых такое согласие не требуется в соответствии с действующим законодательством.

8.4. Настоящим Заказчик поручает Исполнителю осуществлять обработку персональных данных с соблюдением принципов и правил обработки персональных данных, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», с соблюдением конфиденциальности персональных данных и обеспечением безопасности персональных данных при их обработке.

8.5. При осуществлении обработки персональных данных в соответствии с настоящим Договором Исполнитель обязуется:

8.5.1. Обеспечивать конфиденциальность персональных данных, в том числе не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

8.5.2. Обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке.

8.5.3. При обработке персональных данных принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

8.6. Требования к защите обрабатываемых персональных данных, в том числе необходимые правовые, организационные и технические меры по защите персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий в отношении персональных данных определяются Исполнителем самостоятельно с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

8.7. В соответствии со ст. 6. Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», в период с момента заключения настоящего Договора и до сроков, установленных нормативными документами, в течение которых каждая Сторона обязана хранить информацию о настоящем Договоре, каждая из Сторон обрабатывает персональные данные сотрудников другой Стороны с использованием и без использования своих программно-



аппаратных средств. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

Стороны передают друг другу Персональные данные своих работников, необходимые для целей надлежащего исполнения Договора, после получения от работников, персональные данные которых планируется передать, согласия на обработку Персональных данных.

8.8. Стороны обязуются соблюдать все требования действующего законодательства Российской Федерации в отношении защиты Персональных данных, полученных от другой Стороны.

8.9. Стороны обязуются:

- соблюдать конфиденциальность и защиту Персональных данных в соответствии с требованиями законодательства РФ, в том числе не допускать их распространения без согласия лица, чьи Персональные данные планируется распространять, или наличия иного законного основания за исключением случаев, когда доступ к Персональным данным предоставлен с согласия такого лица или на такие Персональные данные в соответствии с законодательством Российской Федерации не распространяется требование соблюдения конфиденциальности;

- соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных сотрудников и иных лиц от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных Абонентов и иных лиц.

## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами. При этом условия Договора распространяют свое действие на отношения Сторон возникшие с 01 марта 2018 года и действуют по 31 декабря 2018 года.

9.2. Расторжение Договора возможно по соглашению Сторон или по инициативе любой из Сторон посредством направления другой Стороне соответствующего письменного уведомления за 90 (девяносто) календарных дней до расторжения Договора.

## **10. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

10.1. Договор подлежит исполнению и толкованию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. Всё, что не предусмотрено настоящим Договором, регламентируется положениями действующего законодательства Российской Федерации.

9.3. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора или в связи с ним, Стороны рассматривают в претензионном порядке.

9.4. В случае если споры и разногласия не урегулированы в претензионном порядке, в течение 30 (тридцати) дней с момента получения претензии Стороной, которой направлена претензия, каждая из Сторон вправе обратиться в Арбитражный суд г. Москва с иском о разрешении спора.

## **11. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА**

11.1. При исполнении своих обязательств по Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники и посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия и/или решения этих лиц с целью получить какие-либо

неправомерные преимущества или иные неправомерные цели. При исполнении своих обязательств по Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники и посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей Договора законодательством, как дача и/или получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

11.2. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей оговорки, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты и/или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей оговорки другой Стороной, ее аффилированными лицами, работниками и/или посредниками выражающееся в действиях, квалифицируемых применимым законодательством, как дача и/или получение взятки, коммерческий подкуп, а также действиях, нарушающих требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмывание) доходов, полученных преступным путем. После письменного уведомления, соответствующая Сторона имеет право приостановить исполнение обязательств по Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

11.3. В случае нарушения одной Стороной обязательств воздерживаться от запрещенных в данной оговорке действий и/или неполучения другой Стороной в установленный Договором срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, другая Сторона имеет право в одностороннем внесудебном порядке полностью или в части расторгнуть Договор, направив письменное уведомление о расторжении.

## **12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

12.1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

12.2. Если иное не предусмотрено настоящим Договором, любые уведомления, направляемые Сторонами в рамках настоящего Договора, должны быть оформлены в письменном виде и отправлены по факсу, по почте заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении, или курьером по приведенным в Разделе 13 Договора адресу (телефонам), по электронной почте – по адресам, указанным в Приложении № 4 к настоящему Договору. Датой уведомления считается дата его доставки, указанная в уведомлении о вручении или доставке. Сообщения и уведомления, направленные по электронной почте (E-mail), телеграфу, телетайпу, телексу, телефаксу (кроме рабочей переписки), будут считаться исполненными надлежащим образом, если они в течение 10 (Десяти) рабочих дней после отправки будут заменены на оригиналы, оформленные надлежащим образом.

12.3. Ни одна из сторон не вправе уступить свои права и обязанности по настоящему Договору без письменного согласия другой Стороны.

12.4. Стороны осуществляют непосредственное взаимодействие через своих представителей по вопросам, связанным с исполнением настоящего Договора (включая вопросы, связанные с расчетами, ведение расчетов, оформление и подписание предусмотренных настоящим Договором актов, расчетных документов). Реквизиты и контактные данные представителей Сторон указаны в Приложении № 4 к настоящему Договору.

12.5. Обмен корреспонденцией, связанный с внесением изменений, дополнений в настоящий Договор или Приложения к нему, осуществляется по адресам, указанным в Разделе 13 настоящего Договора.

12.6. Любые изменения и дополнения настоящего Договора должны совершаться Сторонами по взаимному согласию в письменной форме путем подписания дополнительных соглашений к настоящему Договору уполномоченными представителями Сторон.

12.7. Стороны обязуются в течение 3 (трех) рабочих дней с момента изменений направлять в адрес другой Стороны уведомление об изменении реквизитов, адресной информации, организационно – правовой формы и банковских реквизитов. Риски последствий неисполнения Стороной условий Договора по уведомлению другой Стороны несет Сторона, не исполнившая обязанности по уведомлению другой Стороны.

12.8. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

12.9. К настоящему Договору прилагаются следующие Приложения, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора:

Приложение № 1: «Перечень поручений»;

Приложение № 2: «Размер вознаграждения Исполнителя»;

Приложение № 3: «Форма Акта оказанных услуг»;

Приложение № 4: «Перечень ответственных лиц и контактные данные Сторон»;

Приложение № 5: «Перечень информационных систем Заказчика, к которым предоставляется доступ сотрудникам Исполнителя»;

Приложение № 6: «Штрафные санкции»;

Приложение № 6.1: «Форма Акта проверки исполнения обязательств»;

Приложение № 7: «Форма реестра передачи документов Заказчику».

### 13. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

<b>Наименование сторон:</b>	ПАО «Центральный телеграф»	ООО «Ростелеком – Розничные системы»
<b>Адрес местонахождения:</b>	125375, г. Москва, ул. Тверская, д. 7	108811, Россия, г. Москва, Киевское шоссе 22–й (п. Московский) километр, домовладение 6, строение 1
<b>Адрес для переписки:</b>	142784, Россия, г. Москва, Киевское шоссе 22–й километр (п. Московский), домовладение 6, строение 1	108811, Россия, г. Москва, Киевское шоссе 22–й километр (п. Московский), домовладение 6, строение 1
<b>ИНН/КПП:</b>	7710146208/ 774850001	7840306212/ 775101001
<b>Реквизиты:</b>	р/с: 40702810400000005666 в АО «АБ «РОССИЯ» г. Санкт-Петербург БИК 044030861 Кор. Счет: 30101810800000000861	р/с 40702810000000005684 в АО «АБ «РОССИЯ» г. Санкт-Петербург БИК 044030861 Кор. Счет: 30101810800000000861
<b>ОГРН</b>	1027739044189	
<b>ОКПО</b>	01134091	
<b>ОКВЭД</b>	64.20	

**Заказчик:**  
ПАО «Центральный телеграф»

**Исполнитель:**  
Коммерческий директор  
ООО «Ростелеком-Розничные системы»

\_\_\_\_\_/А.Н. Брякин/

\_\_\_\_\_/Е.А. Петропавловская/



**Перечень поручений**

1. Услуги ОТА, ШПД, IPTV:
  - 1.1. Продажа ОТА традиционных услуг (заключение от имени Заказчика Абонентского договора) (включая проверку технической возможности)
  - 1.2. Продажа Qwerty - ШПД, IPTV (заключение от имени Заказчика Абонентского договора) (включая проверку технической возможности)
  - 1.3. Консультации по всем услугам/ тарифам/ акциям
  - 1.4. Консультации по статусу заявки
  - 1.5. Консультации по способам оплаты
  - 1.6. Консультации по дополнительным сервисам
  - 1.7. Консультации по бонусам
  - 1.8. Консультации по e-mail рассылкам (оповещение, контактный номер, разовая рассылка)
  - 1.9. Консультации по СМС рассылкам (оповещение, адрес, разовая рассылка)
  - 1.10. Переоформление договора, изменение профиля клиента
  - 1.11. Изменение условий договора
  - 1.12. Получение согласия на обработку персональных данных
  - 1.13. Получение согласия на внесение в базу данных 09
  - 1.14. Изменение способа/адреса доставки счета/электронного счета
  - 1.15. Отказ от электронного счета
  - 1.16. Прием заявлений на изменение тарифных планов ОТА, ШПД, IPTV.
  - 1.17. Прием заявлений на подключение/ отключение дополнительных сервисов/дополнительных услуг
  - 1.18. Прием заявлений на добровольную блокировку/разблокировку услуг
  - 1.19. Прием заявлений на изменение схемы включения
  - 1.20. Прием заявлений на замену номера
  - 1.21. Восстановление логина/пароля
  - 1.22. Прием заявлений на смену технологии
  - 1.23. Расторжение договора и прием абонентского оборудования
  - 1.24. Прием заявлений на рассрочку/отсрочку платежа
  - 1.25. Прием заявлений на слияние/разделение лицевого счета
  - 1.26. Прием заявлений на изменение тарифных планов ОТА, ШПД, IPTV.
  - 1.27. Консультации по расчетам/начислениям
  - 1.28. Прием заявлений на перенос денежных средств
  - 1.29. Прием заявлений на перерасчет/возврат денежных средств
  - 1.30. Прием заявлений на поиск платежа
  - 1.31. Прием заявлений на выдачу документов/дубликата договора/прочее
  - 1.32. Прием заявлений на выдачу детализации
  - 1.33. Прием заявлений на возврат/замену оборудования
  - 1.34. Печать дубликатов счетов
  - 1.35. Прием письменных претензий на: качество обслуживания/предоставления услуг/оборудования/расчеты по услугам/бонусы/качество самообслуживания и прочее
  - 1.36. Прием предложений и благодарностей
  - 1.37. Прием заявок на техподдержку по услугам ОТА, ШПД, IPTV
  - 1.38. Прием заявок на техподдержку по услугам ВЗ/ МГ/ МН - связи
  - 1.39. Прием заявок на техподдержку дополнительных услуг
2. Услуга по подключению Абонентов к сети подвижной радиотелефонной связи при использовании бизнес-модели виртуальных сетей подвижной радиотелефонной связи (далее - MVNO) Заказчика:

- 2.1. Консультации по услуге/ тарифам/ акциям/ зоне покрытия
- 2.2. Консультации по дистанционным сервисам
- 2.3. Консультации по МГ/ МН/ кодам городов и стран
- 2.4. Консультации по оборудованию
- 2.5. Консультации по способам/ порядку оплаты
- 2.6. Консультации по балансу/ платежам/ счету
- 2.7. Консультации по расходу/ остатку смс/ минут/ Мб
- 2.8. Консультации по ПЛ Бонус. Начисление бонусов
- 2.9. Прием заявлений на перенос денежных средств
- 2.10. Прием заявлений на перерасчет/ возврат денежных средств
- 2.11. Прием заявлений на рассрочку/ отсрочку платежа
- 2.12. Прием заявлений на слияние/ разделение лицевого счета
- 2.13. Восстановление договора
- 2.14. Запрос копии договора
- 2.15. Переоформление договора, изменение профиля клиента
- 2.16. Расторжение договора
- 2.17. Прием заявлений на добровольную блокировку/ разблокировку услуг
- 2.18. Замена SIM-карты
3. Прием письменных претензий на: качество обслуживания/ предоставления услуг/ оборудования/ расчеты по услугам/ бонусы/ качество самообслуживания и прочее.
4. Прием предложений и благодарностей.
5. Прием заявок на техподдержку: не работает/ некорректно работает услуга/ сервисы/ личный кабинет.

Перечень поручений предусмотренный пунктами 1 – 5 настоящего Приложения, обязателен к исполнению в следующих ЦПО:

Таблица 1.1.

№ п.п.	РФ	Адреса Центров продаж и обслуживания	Количество рабочих мест
1	Московская область	город Балашиха проспект Ленина 26	1
2	Московская область	город Люберцы улица Московская 17	1
3	Московская область	город Одинцово улица Говорова 10	1
4	Московская область	город Мытищи проспект Олимпийский 13 к. 5	1
5	Московская область	город Химки улица Пролетарская 23	1

В остальных ЦПО Исполнителя расположенных на территории Москвы и Московской области перечень поручений выполняется на усмотрение Исполнителя.

Документы (оригиналы Заявлений и/или Абонентских договоров, дополнительных соглашений к Абонентскому договору, оформленных Клиентами и Исполнителем, а также иные документы (заявления и т.п.), связанные с исполнением Договора, полученных от Абонента по услугам ) оформленные в ходе оказания услуг п.п. 1 - 5 передаются по реестру на бумажном и электронном носителе не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом, если 15 (пятнадцатое) число совпадает с праздничным или выходным днем, то документы передаются не позднее следующего рабочего дня после праздничных/ выходных дней.

Рекомендованная форма реестра указана в Приложении № 7 к настоящему Договору. Передача документов, указанных в настоящем пункте осуществляется в соответствующее подразделение, определенное Заказчиком, за подписью Исполнителя.

**от Заказчика:**

ПАО «Центральный телеграф»

**от Исполнителя:**

Коммерческий директор

ООО «Ростелеком-Розничные системы»

\_\_\_\_\_/ А.Н. Брякин/

\_\_\_\_\_/ Е.А. Петропавловская /

**Размер вознаграждения Исполнителя**

Стороны согласовали и утвердили вознаграждение, подлежащее выплате Заказчиком Исполнителю:

Таблица 2.1.

<b>Период</b>	<b>Размер вознаграждения, руб. без НДС</b>
Март	571 071,60
Апрель	571 071,60
Май	571 071,60
Июнь	571 071,60
Июль	571 071,60
Август	571 071,60
Сентябрь	571 071,60
Октябрь	571 071,60
Ноябрь	571 071,60
Декабрь	571 071,60
<b>Итого</b>	<b>5 710 716,00</b>

**от Заказчика:**  
ПАО «Центральный телеграф»

\_\_\_\_\_/А.Н. Брякин/

**от Исполнителя:**  
Коммерческий директор  
ООО «Ростелеком-Розничные системы»

\_\_\_\_\_/ Е.А. Петропавловская/

**Форма Акта оказанных услуг**

**Акт оказанных услуг**  
**по Договору № \_\_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201 г.**  
**за \_\_\_\_\_ месяц 201\_г.**

г. \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Настоящим Актом **Общество с ограниченной ответственностью «Ростелеком – Розничные системы»**, именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице \_\_\_\_\_ действующего на основании \_\_\_\_\_ с одной стороны и **Публичное акционерное общество «Центральный телеграф»**, именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_ с другой стороны подтверждают, что в соответствии с Договором от \_\_\_\_\_ 201\_г. № \_\_\_\_\_, в период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ (далее – Отчетный период) Исполнитель были оказаны услуги, предусмотренные Приложением № 1 вышеуказанного Договора, а именно:

Таблица 3.1.

Субъект РФ, на территории которого оказана услуга	Услуги, выполненные ООО «Исполнитель»	Размер вознаграждения без НДС (руб.)	Сумма НДС (руб.)	Размер вознаграждения с НДС (руб.)
1.	2.	3	4	5
	Итого:			

Сумма вознаграждения Исполнителя в отчетном периоде составила \_\_\_\_\_ (сумма прописью) руб., включая НДС (18%) - \_\_\_\_\_ (сумма прописью) руб.

Стороны претензий друг к другу не имеют.

От Заказчика:  
Должность  
подпись/расшифровка подписи  
дата утверждения Акта  
м.п.

От Исполнителя:  
Должность  
подпись/расшифровка подписи  
дата утверждения Акта  
м.п.

**ФОРМА АКТА УТВЕРЖДЕНА**

**от Заказчика:**  
ПАО «Центральный телеграф»

**от Исполнителя:**  
Коммерческий директор  
ООО «Ростелеком-Розничные системы»

\_\_\_\_\_/А.Н. Брякин /

\_\_\_\_\_/Е.А. Петропавловская/



**Перечень ответственных лиц и контактные данные Сторон**

Таблица 4.1.

<b>От Исполнителя</b>	<b>От Заказчика</b>
Иванкин Денис Александрович <a href="mailto:Denis.Ivankin@RT.RU">Denis.Ivankin@RT.RU</a> Рабочий телефон +7 (499) 550 8883, доб. 418	Равиков Дмитрий Вячеславович <a href="mailto:Dmitrij.Ravikov@RT.RU">Dmitrij.Ravikov@RT.RU</a> Рабочий телефон +7 (495) 855-53-30, доб.15330

**от Заказчика:**  
ПАО «Центральный телеграф»

\_\_\_\_\_/А.Н. Брякин/

**от Исполнителя:**  
Коммерческий директор  
ООО «Ростелеком-Розничные системы»

\_\_\_\_\_/Е.А. Петропавловская/

**Перечень информационных систем Заказчика, к которым предоставляется доступ  
сотрудникам Исполнителя**

Таблица № 5.1.

№ п/п	Наименование приложения и версия	Тип приложения (Win32, Win64, Java, WEB, опубликованн ое через Citrix, ...)	Способ аутентификации (NTLM/Kerberos , форма логин/пароль,... )	Краткое описание и назначение системы
1	МПЗ/ЕИССД	WEB	Форма логин/пароль	Централизованная система РТК. Регистрация Клиентов в Едином Личном Кабинете (ЕЛК), привязка учетной записи ЕЛК к лицевому счету клиента в биллинге.
2	КИС	Citrix	Форма логин/ пароль	Централизованная система ЦТ по услугам Qwerty
3	Фастком (по услугам ЦТ и Центел)	Citrix	Форма логин/ пароль	Централизованная система ЦТ - биллинг
4	Аксапта	Citrix	Форма логин/ пароль	Система регистрации и согласования документов

**от Заказчика:**  
ПАО «Центральный телеграф»

**от Исполнителя:**  
Коммерческий директор  
ООО «Ростелеком-Розничные  
системы»

\_\_\_\_\_/А.Н. Брякин/

\_\_\_\_\_/Е.А. Петропавловская/

### **Штрафные санкции.**

Настоящее приложение предусматривает основания взыскания и размер штрафных санкций за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение обязательств по Договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года.

#### **1. Ответственность Исполнителя.**

1.1. Исполнителя несет перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение основных требований Заказчика по настоящему Договору следующую ответственность:

1.1.1. За неисполнение заключения, переоформления или расторжения Абонентского договора, Дополнительного соглашения, указанного в инструкциях и регламентах Заказчика (при условии их предоставления исполнителю устанавливается штраф в размере 700 (семьсот) рублей за каждый выявленный и подтвержденный случай;

1.1.2. За нарушение сроков заведения данных об Абоненте/ Оконечном Абонентском Оборудовании в Информационных системах (далее- ИС) Заказчика, установленных в инструкциях Заказчика (при условии их предоставления исполнителю), устанавливается штраф в размере 300 (триста) рублей за каждый выявленный и подтвержденный случай;

1.1.3. За нарушение порядка передачи Абонентского договора и приложений к нему, указанного в Приложении № 1 настоящего Договора, устанавливается штраф в размере 700 (семьсот) рублей за каждый и подтвержденный выявленный случай;

1.1.4. За каждую обоснованную претензию Абонента/ Клиента на некачественное обслуживание с Исполнителя взимается штраф в размере 700 (семьсот) рублей на основании Акта проверки исполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору.

1.1.5. За каждый факт оформления в информационной системе Заказчика заявок на расформирование услуги без регистрации обращения Абонента/ Клиента взимается штраф в размере 700 (семьсот) рублей на основании Акта проверки исполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору.

1.1.6. За каждый факт некорректно оформленного/ неоформленного обращения/ задания/ заявки Абонента/ Клиента/ Пользователя в ИС Заказчика, определенного Инструкциями Заказчика, за исключением исправленных самостоятельно в день создания, устанавливается штраф в размере 150 (сто пятьдесят) рублей за каждый выявленный и подтвержденный случай.

Указанные в пунктах 1.1.5. и 1.1.6. санкции не могут быть одновременно применены к одному конкретному факту некорректно оформленного/ неоформленного обращения/ задания/ заявки Абонента/ Клиента/ Пользователя в ИС Заказчика.

1.2. Исполнитель, помимо обстоятельств непреодолимой силы, определенных в Договоре, освобождается от ответственности, а штрафные санкции, определенные в п.1.1. настоящего Приложения не могут быть применены к Исполнителю в следующих случаях:

1.2.1. В случае, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей Исполнителем по Договору вызвано встречным неисполнением или ненадлежащим исполнением своих обязанностей Заказчиком, в том числе, но не исключительно:

а) не предоставления (не своевременного предоставления, предоставления с нарушением установленного порядка информационного обмена) Заказчиком информации о тарифах, сроках и условиях акций, проводимых Заказчиком, формах и содержании документов, подлежащих оформлению с Абонентом/ Клиентом, условий предоставления Услуг связи и т.п.

б) не предупреждения (не своевременного предупреждения) Заказчика Исполнителем о плановых профилактических ремонтных работах, авариях на Сети связи Заказчика, а также иных обстоятельствах, влекущих обращение Абонентов/ Клиентов в ЦПО Исполнителя, в результате которого Исполнитель не может предоставить должную консультацию Абоненту/

Клиенту, чем вызывает претензии к качеству обслуживания;

в) не проведения обучения и/или не оказания помощи в обучении персонала Заказчика операциям, связанным с выполнением операций по Договору в результате отсутствия которых, работниками Исполнителя были допущены ошибки в совершении указанных операций;

1.2.2. В случае, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей Исполнителем по Договору вызвано нарушением порядка информационного/ оперативного взаимодействия Сторон, в том числе, но не исключительно:

1.2.3. В случае, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей Исполнителем по Договору вызвано волеизъявлением Абонента/ Клиента, в том числе, но не исключительно:

а) отказа Абонента/ Клиента от предоставления данных/ согласия/ информации, когда заполнение/ получение таких данных/ согласия/ информации требуется согласно регламентов Заказчика, но законодательно не является обязанностью Абонента/ Клиента, а опосредовано лишь его волеизъявлением (желанием);

1.2.4. В случае, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей исполнителем по Договору вызвано отсутствием в Договоре, соответствующей документированной процедуре Заказчика (инструкции, положении, ином локальном нормативном акте Заказчика) четкого указания на порядок действий/ способ оформления операции и т.п. сотрудником Исполнителя, в связи с которым сотрудник Исполнителя осуществил действие/ операцию в рамках действующего законодательства, согласно волеизъявления Абонента/Клиента.

Волеизъявление Абонента/Клиента подтверждается Исполнителем путем предоставления Заказчику записи диалога из Автоматизированной системы контроля качества (далее – АСКК). В случае отсутствия диалога с подтверждением волеизъявления Абонента/ Клиента по ЦПО, в котором установлена система АСКК, факт нарушения считается установленным.

1.2.5. Отсутствие транспортной логистики документов из ЦПО в Архив Заказчика с соблюдением сроков, описанных в Приложения № 1.

**от Заказчика:**

ПАО «Центральный телеграф»

**от Исполнителя:**

Коммерческий директор  
ООО «Ростелеком-Розничные системы»

\_\_\_\_\_/А.Н. Брякин/

\_\_\_\_\_/Е.А. Петропавловская/

**Форма Акта проверки исполнения обязательств**

**Акт проверки исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных  
Договором № \_\_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201 г.  
за \_\_\_\_\_ месяц 201 г.**

г. \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Публичное акционерное общество «Центральный телеграф»**, именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_ и **Общество с ограниченной ответственностью «Ростелеком – Розничные системы»**, именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице \_\_\_\_\_ действующего на основании \_\_\_\_\_ с одной стороны в соответствии с Приложением № 6 договора № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г (далее «Договор»), проведена проверка исполнения Исполнителем обязательств по Договору.

**Проверка проведена за период деятельности Исполнителя с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_.**

В ходе проверки установлены следующие нарушения:

**1. Нарушение порядка заключения Абонентского договора, Дополнительного соглашения, указанного в инструкциях и регламентах Заказчика;**

- 1.1. \_\_\_\_\_  
(четко и подробно изложить суть нарушения)
- 1.2. \_\_\_\_\_  
(четко и подробно изложить суть нарушения)
- 1.3. \_\_\_\_\_  
(четко и подробно изложить суть нарушения)

За данные нарушения Заказчик имеет право взыскать с Исполнителя за каждый выявленный и подтвержденный случай штраф в размере 700 (семьсот) рублей, установленный п. 1.1.1. Приложения № 6 к Договору.

**2. Недостоверное или неполное отражение данных об Абоненте в заключаемых Абонентских договорах**

- 2.1. \_\_\_\_\_  
(четко и подробно изложить суть нарушения)
- 2.2. \_\_\_\_\_  
(четко и подробно изложить суть нарушения)
- 2.3. \_\_\_\_\_  
(четко и подробно изложить суть нарушения)

За данные нарушения Заказчик имеет право взыскать с Исполнителя за каждый выявленный и подтвержденный случай штраф в размере 700 (семьсот) рублей, установленный п. 1.1.2. Приложения № 6 к Договору.

**3. Нарушение сроков заведения данных об Абоненте в ИС Заказчика, установленных в инструкциях Заказчика (при условии их предоставления),**

- 3.1. \_\_\_\_\_  
(четко и подробно изложить суть нарушения)
- 3.2. \_\_\_\_\_  
(четко и подробно изложить суть нарушения)
- 3.3. \_\_\_\_\_  
(четко и подробно изложить суть нарушения)

За данные нарушения Заказчик имеет право взыскать с Исполнителя за каждый выявленный и подтвержденный случай штраф в размере 300 (триста) рублей, установленный п. 1.1.3. Приложения № 6 к Договору.

**4. Нарушение порядка передачи Абонентского договора и приложений к нему, указанного в Приложении № 1 настоящего Договора:**

4.1. \_\_\_\_\_  
(четко и подробно изложить суть нарушения)

4.2. \_\_\_\_\_  
(четко и подробно изложить суть нарушения)

4.3. \_\_\_\_\_  
(четко и подробно изложить суть нарушения)

За данные нарушения Заказчик имеет право взыскать с Исполнителя за каждый выявленный и подтвержденный случай штраф в размере 700 (семьсот) рублей, установленный п. 1.1.3. Приложения № 6 к Договору.

**5. Обоснованные претензии**

За каждую обоснованную претензию Абонента/Клиента на некачественное обслуживание Заказчик имеет право взыскать с Исполнителя штраф в размере 700 (семьсот) рублей установленный п. 1.1.4. Приложения № 6 Договора.

**6. Снятие услуги без регистрации обращения Абонента/ Клиента**

За каждый факт оформления в информационной системе Заказчика заявок на расформирование услуги без регистрации обращения Абонента/ Клиента Заказчика в праве взыскать штраф в размере 700 (семьсот) рублей на основании п. 1.1.5 Приложения № 6 Договора.

**7. Некорректно оформленные/ неоформленные обращения Абонента/ Клиента/ Пользователя в ИС Заказчика**

За каждый факт некорректно оформленного/ неоформленного обращения Абонента/ Клиента/ Пользователя в ИС Заказчика, определенного Инструкциями Заказчика, устанавливается штраф в размере 150 (сто пятьдесят) рублей за каждый выявленный и подтвержденный случай согласно п.1.1.6 Приложения № 6 Договора.

Акт на \_\_\_\_\_ стр. составлен в \_\_\_\_\_ экземплярах.

От Заказчика:  
Должность  
подпись/расшифровка подписи  
дата утверждения Акта  
м.п

От Исполнителя:  
Должность  
подпись/расшифровка подписи  
дата утверждения Акта  
м.п.

**ФОРМА АКТА УТВЕРЖДЕНА**

от Заказчика:  
ПАО «Центральный телеграф»

от Исполнителя:  
Коммерческий директор  
ООО «Ростелеком-Розничные системы»

\_\_\_\_\_/А.Н. Брякин /

\_\_\_\_\_/Е.А. Петропавловская/

**Форма реестра передачи документов Заказчику**

**Реестр передачи документов**  
**по Договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.**  
**за \_\_\_\_\_ месяц 201\_ г.**

Исполнитель (наименование подразделения Исполнителя) передал, а Заказчик, в лице (наименование подразделения Заказчика) принял на хранение следующие документы:

Таблица 7.1.

№ п / п	№ лищево го счета	№ абонентс кого договора в порядке возраста ния	Дата абонентс кого договора	Абонент		ИНН (при налич ии)	Прилагаем ые документ ы (наименов ание документа , дата написания , краткое содержани е)	Кол- во лис тов	Примечан ие
				ФИО Абонент а- граждан ина	ФИО, Наименов ание организац ии				

Передано \_\_\_\_\_ (прописью) документов на \_\_\_\_\_ (прописью) листах.

От Заказчика:  
Принял  
Должность  
подпись/расшифровка подписи  
дата получения реестра  
м.п

От Исполнителя:  
Передал  
Должность  
подпись/расшифровка подписи  
дата передачи реестра  
м.п.

**ФОРМА РЕЕСТРА УТВЕРЖДЕНА**

от Заказчика:  
ПАО «Центральный телеграф»

от Исполнителя:  
Коммерческий директор  
ООО «Ростелеком-Розничные  
системы»

\_\_\_\_\_/А.Н. Брякин/

\_\_\_\_\_/Е.А. Петропавловская/