ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР
НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ДИСПЕТЧЕРСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

г. Алматы «01» октября 2026 года

Настоящий Публичный договор на оказание услуг диспетчерского обслуживания (далее – Договор) определяет условия оказания услуг диспетчерского обслуживания собственникам и пользователям помещений многоквартирных жилых домов ТОО «Диспетчерский центр Алмалы», действующим на основании законодательства Республики Казахстан, именуемым в дальнейшем «Исполнитель», лицу, присоединившемуся к настоящему Договору, именуемому в дальнейшем «Заказчик».

Настоящий Договор является публичным договором и определяет единые условия оказания услуг для всех Заказчиков.

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1.1. В настоящем Договоре используются следующие основные понятия:
1. Исполнитель – ТОО «Диспетчерский центр Алмалы», оказывающее услуги диспетчерского обслуживания многоквартирных жилых домов.
2. Заказчик – собственник помещения, жилец, наниматель либо иное лицо, пользующееся помещением в многоквартирном жилом доме и присоединившееся к настоящему Договору.
3. Диспетчерская служба – подразделение Исполнителя либо привлеченная им организация, осуществляющая прием, регистрацию, обработку и передачу заявок и обращений жителей.
4. Диспетчерская услуга – комплекс услуг по приему и регистрации обращений Заказчиков, информированию о поступивших заявках, передаче информации соответствующим обслуживающим организациям или специалистам, а также контролю прохождения заявок в пределах полномочий Исполнителя.
5. Заявка – сообщение Заказчика о неисправности, аварийной ситуации, нарушении работы инженерных систем, оборудования общего имущества либо иной проблеме, требующей реагирования.
6. Аварийная заявка – сообщение о ситуации, которая может привести к угрозе жизни и здоровью граждан, повреждению имущества либо существенному нарушению нормальной эксплуатации многоквартирного жилого дома.
7. Абонентская плата – фиксированный платеж Заказчика за предоставление услуг диспетчерского обслуживания за установленный расчетный период.
8. Расчетный период – календарный месяц, за который производится начисление платы за услуги диспетчерского обслуживания.
9. Объект обслуживания – многоквартирные жилые дома города Алматы.
10. Обращение – устное, телефонное, письменное или электронное сообщение Заказчика, поступившее в диспетчерскую службу.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. По настоящему Договору Исполнитель оказывает Заказчику услуги диспетчерского обслуживания, а Заказчик оплачивает оказанные услуги в порядке и размере, установленных настоящим Договором.

2.2. В состав диспетчерских услуг входят:

1. прием обращений Заказчиков по телефону, через мессенджеры, мобильное приложение, электронную почту либо иными доступными способами;

2. регистрация поступивших заявок;
3. определение характера обращения и его приоритетности;
4. передача заявки соответствующей обслуживающей организации, аварийной службе, подрядной организации либо специалисту;
5. информирование Заказчика о регистрации заявки;
6. контроль прохождения заявки в пределах компетенции Исполнителя;
7. информирование Заказчика о результатах рассмотрения заявки при наличии соответствующей информации;
8. прием информации о неисправностях инженерных сетей, оборудования и общего имущества многоквартирного жилого дома;
9. взаимодействие с аварийными, коммунальными и обслуживающими организациями;
10. ведение журнала регистрации заявок и обращений;
11. предоставление иной информации, непосредственно связанной с диспетчерским обслуживанием;
12. в рамках настоящего Договора Исполнитель осуществляет организацию и проведение мелких ремонтных работ, необходимых для устранения неисправностей общего имущества и обеспечения надлежащего функционирования обслуживаемого объекта (замена и ремонт кранов, смесителей, вентилей, сифонов, гибких подводок, розеток, выключателей, ламп и светильников, мелкий ремонт электропроводки, устранение незначительных протечек, замена прокладок, крепежных элементов, замков, ручек, доводчиков, мелкий ремонт дверей, окон, сантехнического оборудования и иные аналогичные работы, не требующие проведения капитального или сложного специализированного ремонта).
13. в целях обеспечения оперативного устранения мелких неисправностей Исполнитель за свой счет предоставляет Заказчику ежемесячный ремонтный депозит (гарантированный лимит) в размере 5 000 (пяти тысяч) тенге. Указанная сумма не является дополнительной платой Заказчика и не подлежит взысканию с Заказчика отдельно от установленной платы за диспетчерское обслуживание.
14. ремонтный депозит в размере 5 000 (пяти тысяч) тенге может использоваться Исполнителем для оплаты необходимых мелких ремонтных работ и материалов, в том числе: замены и ремонта кранов, смесителей, вентилей, сифонов, гибких подводок, розеток, выключателей, ламп и светильников, мелкого ремонта электропроводки, устранения незначительных протечек, замены прокладок, крепежных элементов, замков, ручек, доводчиков, мелкого ремонта дверей, окон, сантехнического оборудования, а также иных аналогичных работ, не требующих проведения капитального или сложного специализированного ремонта.
15. ремонтный депозит в размере 5 000 (пяти тысяч) тенге предоставляется на каждый календарный месяц обслуживания и используется исключительно для проведения указанных в настоящем Договоре мелких ремонтных работ.
16. в случае если стоимость необходимых ремонтных работ и материалов превышает 5 000 (пять тысяч) тенге, расходы в части, превышающей размер предоставленного Исполнителем ремонтного депозита, оплачиваются Заказчиком дополнительно после предварительного уведомления о необходимости проведения таких работ и их стоимости.
17. неиспользованная сумма ремонтного депозита по итогам календарного месяца не выплачивается Заказчику и не является денежным обязательством Исполнителя перед Заказчиком, а предоставляется в рамках условий настоящего Договора как гарантия возможности проведения мелких ремонтных работ в соответствующем месяце.

2.3. Диспетчерская служба осуществляет прием заявок с 09:00 до 19:00 часов.

2.4. Диспетчерская служба не осуществляет непосредственно ремонтные работы, если иное прямо не предусмотрено отдельным договором.

2.5. Регистрация заявки в диспетчерской службе не означает принятия Исполнителем обязательства самостоятельно устранить выявленную неисправность.

2.6. В случае если устранение неисправности относится к компетенции иной организации, Исполнитель передает соответствующую информацию указанной организации.

3. ПОРЯДОК ПРИСОЕДИНЕНИЯ К ДОГОВОРУ

3.1. Настоящий Договор является публичным.

3.2. Условия настоящего Договора являются одинаковыми для всех Заказчиков, за исключением случаев, когда законодательством Республики Казахстан допускается предоставление отдельных категорий лиц льгот или иных условий.

3.3. Присоединение Заказчика к настоящему Договору осуществляется путем совершения действий, свидетельствующих о принятии его условий, в том числе:
* оплаты услуг диспетчерского обслуживания;
* подачи заявления о подключении к услуге;
* фактического пользования услугой;
* совершения иных действий, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

3.4. Оплата Заказчиком услуг после опубликования настоящего Договора признается акцептом его условий.

3.5. Настоящий Договор размещается в общедоступном месте, в том числе на интернет-ресурсе Исполнителя, информационных стендах объекта обслуживания либо иным доступным способом.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

4.1. Исполнитель обязан:

1. обеспечивать прием заявок в установленное Договором время;
2. регистрировать поступившие обращения;
3. предоставлять Заказчику информацию о регистрации заявки;
4. своевременно передавать заявки соответствующим организациям или специалистам;
5. осуществлять контроль прохождения заявок в пределах своих полномочий;
6. обеспечивать сохранность информации о поступивших обращениях;
7. предоставлять Заказчику информацию о порядке оказания услуг и размере платы;
8. соблюдать требования законодательства Республики Казахстан о защите персональных данных;
9. выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Договором и законодательством Республики Казахстан.

4.2. Исполнитель вправе:

1. получать от Заказчика сведения, необходимые для регистрации и исполнения заявки;
2. привлекать третьих лиц для обеспечения работы диспетчерской службы;
3. устанавливать технические способы приема и регистрации обращений;
4. осуществлять аудиозапись телефонных обращений в целях контроля качества обслуживания, разрешения спорных ситуаций и подтверждения факта обращения;

5. отказать в регистрации обращения, если оно не относится к компетенции диспетчерской службы, с предоставлением Заказчику имеющейся информации о компетентной организации;
6. требовать своевременной оплаты услуг;
7. изменять организационный порядок оказания услуг с предварительным уведомлением Заказчиков;
8. осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

5.1. Заказчик обязан:

1. своевременно оплачивать услуги диспетчерского обслуживания;
2. предоставлять достоверную информацию при обращении в диспетчерскую службу;
3. сообщать точный адрес объекта, номер квартиры, контактный номер телефона и характер неисправности;
4. соблюдать правила пользования диспетчерской службой;
5. не препятствовать работе работников Исполнителя и привлеченных организаций;
6. не предоставлять заведомо ложную информацию;
7. соблюдать требования законодательства Республики Казахстан;
8. не использовать диспетчерскую службу для обращений, не связанных с предметом настоящего Договора;
9. соблюдать корректное отношение к работникам диспетчерской службы.

5.2. Заказчик вправе:

1. обращаться в диспетчерскую службу по вопросам, относящимся к предмету настоящего Договора;
2. получать информацию о регистрации своей заявки;
3. получать информацию о ходе рассмотрения заявки в пределах имеющихся у Исполнителя сведений;
4. получать информацию о тарифах и порядке оплаты;
5. требовать надлежащего оказания диспетчерских услуг;
6. направлять Исполнителю претензии и предложения по качеству обслуживания;
7. отказаться от настоящего Договора в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором.

6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1. Стоимость услуг диспетчерского обслуживания составляет:

200 (двести) тенге в месяц за одно помещение.

6.2. Размер платы может быть изменен Исполнителем в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, с предварительным уведомлением Заказчиков.

6.3. Оплата производится ежемесячно до «10» числа месяца, следующего за расчетным периодом.

6.4. Обязанность Заказчика по оплате возникает независимо от количества фактически направленных им заявок в течение расчетного периода, если иное не предусмотрено настоящим Договором.

6.5. Абонентская плата является платой за обеспечение функционирования диспетчерской службы и доступ Заказчика к соответствующему комплексу услуг.

6.6. Непоступление заявок от Заказчика в течение расчетного периода само по себе не освобождает его от оплаты, если диспетчерская услуга обеспечивалась Исполнителем.

7. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЗАЯВКАМИ

7.1. При обращении Заказчика диспетчер регистрирует заявку и фиксирует:

* дату и время обращения;
* адрес объекта;
* данные Заказчика;
* контактный номер телефона;
* характер обращения;
* категорию заявки;
* сведения о передаче заявки исполнителю.

7.2. В зависимости от характера обращения заявке может присваиваться категория:

* аварийная;
* срочная;
* плановая;
* информационная.

7.3. Аварийные заявки рассматриваются в первоочередном порядке.

7.4. Если устранение неисправности требует проведения ремонтных, строительных, сантехнических, электротехнических либо иных работ, такие работы могут выполняться соответствующей обслуживающей или подрядной организацией на основании отдельного договора.

7.5. Исполнитель не несет ответственность за нарушение сроков устранения неисправности организацией, которой была передана заявка, если Исполнитель не является непосредственным исполнителем соответствующих работ.

8. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

8.1. Присоединяясь к настоящему Договору, Заказчик дает согласие на сбор и обработку персональных данных в объеме, необходимом для исполнения настоящего Договора.

8.2. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.3. Исполнитель вправе передавать необходимые сведения привлеченным организациям исключительно в объеме, необходимом для исполнения заявки и настоящего Договора, если иное не предусмотрено законодательством.

8.4. Телефонные разговоры с диспетчерской службой могут записываться для контроля качества обслуживания, подтверждения содержания обращения и разрешения спорных ситуаций.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором.

9.2. Исполнитель отвечает за надлежащее функционирование диспетчерской службы в пределах своих обязательств.

9.3. Исполнитель не несет ответственности за:

1. последствия неисправностей, возникших по причинам, не зависящим от Исполнителя;
2. действия или бездействие третьих лиц, которым была передана заявка;
3. аварии на инженерных сетях и коммуникациях, находящихся вне зоны ответственности Исполнителя;
4. отсутствие доступа в помещение, необходимого для проведения работ;
5. обстоятельства непреодолимой силы;
6. иные обстоятельства, за которые Исполнитель не отвечает в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

9.4. Заказчик несет ответственность за достоверность предоставляемой диспетчерской службе информации.

9.5. В случае предоставления заведомо ложной информации, повлекшей расходы Исполнителя либо третьих лиц, Заказчик обязан возместить причиненный ущерб в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его опубликования и действует до его прекращения.

10.2. Для конкретного Заказчика Договор считается заключенным с момента его присоединения к условиям настоящего Договора.

10.3. Заказчик вправе отказаться от Договора в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

10.4. Исполнитель вправе отказаться от исполнения Договора в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

11.1. Все споры и разногласия, возникающие между сторонами, разрешаются путем переговоров и направления претензий.

11.2. При невозможности урегулирования спора путем переговоров спор подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

11.3. Во всем, что не урегулировано настоящим Договором, стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.

12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

12.1. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для обеспечения работы диспетчерской службы, оставаясь ответственным за исполнение собственных обязательств по настоящему Договору в пределах, установленных законодательством.

12.2. Информация об изменении настоящего Договора, тарифов, порядка приема заявок и иных существенных условий доводится до сведения Заказчиков путем размещения соответствующей информации на информационных стендах, интернет-ресурсе Исполнителя либо иным доступным способом.

12.3. Настоящий Договор распространяется на всех Заказчиков, пользующихся услугами диспетчерского обслуживания на соответствующем объекте.

12.4. Недействительность одного или нескольких положений настоящего Договора не влечет недействительность остальных его положений.

12.5. Настоящий Договор составлен на русском и государственном языках. В случае наличия расхождений применяется редакция на государственном языке, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.

13. ДОБРОВОЛЬНОСТЬ УСЛУГИ ДИСПЕТЧЕРСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

13.1. Услуги по диспетчерскому обслуживанию, оказываемые Исполнителем в соответствии с настоящим Договором, являются добровольными и предоставляются исключительно при наличии волеизъявления Заказчика.
13.2. Исполнитель не вправе навязывать Заказчику получение услуг диспетчерского обслуживания, требовать обязательного присоединения к настоящему Договору либо ставить предоставление иных услуг в зависимость от согласия Заказчика на получение услуг диспетчерского обслуживания, если иное прямо не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.
13.3. Заказчик вправе в любое время отказаться от услуг диспетчерского обслуживания и прекратить действие настоящего Договора путем направления Исполнителю соответствующего уведомления.
13.4. Отказ Заказчика от услуг диспетчерского обслуживания не влечет для него каких-либо штрафов, неустоек или иных санкций со стороны Исполнителя.
13.5. При отказе от услуг диспетчерского обслуживания Заказчик оплачивает только фактически оказанные до даты прекращения договора услуги и имеющуюся задолженность, если таковая имеется.
13.6. Отказ от услуг диспетчерского обслуживания не освобождает Заказчика от исполнения иных обязательств, возникших независимо от настоящего Договора.

14. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ТОО «Диспетчерский центр Алмалы»
БИН: 260940029667
Юридический адрес: РК, г. Алматы, Алмалинский район, ул. Наурызбай батыра, д. 16, кв. 62
Фактический адрес: РК, г. Алматы, Алмалинский район, ул. Наурызбай батыра, д. 16, кв. 62
Телефон диспетчерской службы: 8 776 002 49 99

Электронная почта: asel.baygelova@mail.ru
ИИК: KZ508562203159173747
БИК: KCJBKZKX
Банк: АО «БанкЦентрКредит»
Директор: Андагулов М.М.

ДИСПЕТЧЕРЛІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ТУРАЛЫ ЖАРИЯ ШАРТ

Алматы қ. «01» қазан 2026 жыл

Осы Диспетчерлік қызмет көрсету туралы жария шарт (бұдан әрі – Шарт) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әрекет ететін, бұдан әрі «Орындаушы» деп аталатын «Диспетчерлік орталық Алмалы» ЖШС-нің көппәтерлі тұрғын үйлердегі үй-жайлардың меншік иелері мен пайдаланушыларына диспетчерлік қызмет көрсету талаптарын айқындайды және осы Шартқа қосылған тұлғаға, бұдан әрі «Тапсырыс беруші» деп аталатын тұлғаға қолданылады.

Осы Шарт жария шарт болып табылады және барлық Тапсырыс берушілер үшін қызмет көрсетудің бірыңғай талаптарын айқындайды.

1. НЕГІЗГІ ҰҒЫМДАР

1.1. Осы Шартта мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:
1. Орындаушы – көппәтерлі тұрғын үйлерге диспетчерлік қызмет көрсетуді жүзеге асыратын «Диспетчерлік орталық Алмалы» ЖШС.
2. Тапсырыс беруші – үй-жайдың меншік иесі, тұрғыны, жалға алушысы не көппәтерлі тұрғын үйдегі үй-жайды пайдаланатын және осы Шартқа қосылған өзге тұлға.
3. Диспетчерлік қызмет – Тапсырыс берушілердің өтініштері мен өтінімдерін қабылдауды, тіркеуді, өңдеуді және тиісті қызмет көрсететін ұйымдарға немесе мамандарға беруді жүзеге асыратын Орындаушының бөлімшесі не ол тартқан ұйым.
4. Диспетчерлік қызмет көрсету – Тапсырыс берушілердің өтініштерін қабылдау және тіркеу, келіп түскен өтінімдер туралы ақпарат беру, ақпаратты тиісті қызмет көрсетуші ұйымдарға немесе мамандарға беру, сондай-ақ Орындаушының өкілеттіктері шегінде өтінімдердің орындалуын бақылау жөніндегі қызметтер кешені.
5. Өтінім – Тапсырыс берушінің ақау, авариялық жағдай, инженерлік жүйелердің, ортақ мүліктің жабдықтарының жұмысындағы ақау немесе ден қоюды талап ететін өзге де мәселе туралы хабарламасы.
6. Авариялық өтінім – азаматтардың өмірі мен денсаулығына қауіп төндіруі, мүліктің бүлінуіне немесе көппәтерлі тұрғын үйдің қалыпты пайдаланылуының елеулі бұзылуына әкеп соғуы мүмкін жағдай туралы хабарлама.
7. Абоненттік төлем – белгіленген есептік кезең үшін диспетчерлік қызмет көрсетуді ұсынғаны үшін Тапсырыс беруші төлейтін тіркелген төлем.
8. Есептік кезең – диспетчерлік қызмет көрсету үшін ақы есептелетін күнтізбелік ай.
9. Қызмет көрсету объектісі – Алматы қаласының көппәтерлі тұрғын үйлері.
10. Өтініш – Тапсырыс берушінің диспетчерлік қызметке келіп түскен ауызша, телефон арқылы, жазбаша немесе электрондық хабарламасы.

2. ШАРТТЫҢ МӘНІ

2.1. Осы Шарт бойынша Орындаушы Тапсырыс берушіге диспетчерлік қызмет көрсетеді, ал Тапсырыс беруші осы Шартта белгіленген тәртіппен және мөлшерде көрсетілген қызметтерге ақы төлейді.

2.2. Диспетчерлік қызметтер құрамына мыналар кіреді:

1. Тапсырыс берушілердің телефон, мессенджерлер, мобильді қосымша, электрондық пошта арқылы немесе өзге де қолжетімді тәсілдермен өтініштерін қабылдау;
2. келіп түскен өтінімдерді тіркеу;

3. өтініштің сипаты мен басымдығын айқындау;
4. өтінімді тиісті қызмет көрсетуші ұйымға, авариялық қызметке, мердігер ұйымға немесе маманға беру;
5. Тапсырыс берушіге өтінімнің тіркелгені туралы ақпарат беру;
6. Орындаушының құзыреті шегінде өтінімнің орындалуын бақылау;
7. тиісті ақпарат болған жағдайда Тапсырыс берушіге өтінімді қарау нәтижелері туралы ақпарат беру;
8. көппәтерлі тұрғын үйдің инженерлік желілеріндегі, жабдықтарындағы және ортақ мүлкіндегі ақаулар туралы ақпаратты қабылдау;
9. авариялық, коммуналдық және қызмет көрсетуші ұйымдармен өзара іс-қимыл жасау;
10. өтінімдер мен өтініштерді тіркеу журналын жүргізу;
11. диспетчерлік қызмет көрсетуге тікелей байланысты өзге де ақпаратты ұсыну;
12. осы Шарт шеңберінде ортақ мүліктің ақауларын жою және қызмет көрсетілетін объектінің тиісті жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін қажетті ұсақ жөндеу жұмыстарын ұйымдастыру және жүргізу (крандарды, араластырғыштарды, вентильдерді, сифондарды, иілгіш жеткізгіштерді, розеткаларды, ажыратқыштарды, шамдар мен жарықтандырғыштарды ауыстыру және жөндеу, электр сымдарына ұсақ жөндеу жүргізу, болмашы су ағуларын жою, төсемдерді, бекіткіш элементтерді, құлыптарды, тұтқаларды, есік жапқыштарды ауыстыру, есіктерге, терезелерге, сантехникалық жабдықтарға ұсақ жөндеу жүргізу және күрделі немесе арнайы мамандандырылған жөндеуді талап етпейтін өзге де ұқсас жұмыстар);
13. ұсақ ақауларды жедел жоюды қамтамасыз ету мақсатында Орындаушы Тапсырыс берушіге ай сайын өз қаражаты есебінен 5 000 (бес мың) теңге мөлшерінде жөндеу депозитін (кепілдік лимитін) ұсынады. Көрсетілген сома Тапсырыс берушінің қосымша төлемі болып табылмайды және диспетчерлік қызмет көрсету үшін белгіленген төлемнен бөлек Тапсырыс берушіден өндіріп алынбайды;
14. 5 000 (бес мың) теңге мөлшеріндегі жөндеу депозитін қажетті ұсақ жөндеу жұмыстары мен материалдарын төлеуге, оның ішінде крандарды, араластырғыштарды, вентильдерді, сифондарды, иілгіш жеткізгіштерді, розеткаларды, ажыратқыштарды, шамдар мен жарықтандырғыштарды ауыстыруға және жөндеуге, электр сымдарына ұсақ жөндеу жүргізуге, болмашы су ағуларын жоюға, төсемдерді, бекіткіш элементтерді, құлыптарды, тұтқаларды, есік жапқыштарды ауыстыруға, есіктерге, терезелерге, сантехникалық жабдықтарға ұсақ жөндеу жүргізуге, сондай-ақ осы Шартта көрсетілген өзге де ұқсас жұмыстарға пайдалануға болады;
15. 5 000 (бес мың) теңге мөлшеріндегі жөндеу депозиті қызмет көрсетудің әрбір күнтізбелік айына беріледі және тек осы Шартта көрсетілген ұсақ жөндеу жұмыстарын жүргізу үшін пайдаланылады;
16. қажетті жөндеу жұмыстары мен материалдардың құны 5 000 (бес мың) теңгеден асқан жағдайда, Орындаушы ұсынған жөндеу депозитінің мөлшерінен асатын шығыстар бөлігі осындай жұмыстарды жүргізу қажеттілігі және олардың құны туралы алдын ала хабарланғаннан кейін Тапсырыс берушінің есебінен қосымша төленеді;
17. күнтізбелік айдың қорытындысы бойынша жөндеу депозитінің пайдаланылмаған сомасы Тапсырыс берушіге қайтарылмайды және Орындаушының Тапсырыс беруші алдындағы ақшалай міндеттемесі болып табылмайды, ал тиісті айда ұсақ жөндеу жұмыстарын жүргізу мүмкіндігіне кепілдік ретінде осы Шарттың талаптары шеңберінде ұсынылады.

2.3. Диспетчерлік қызмет өтінімдерді сағат 09:00-ден 19:00-ге дейін қабылдайды.

2.4. Егер бөлек шартта тікелей көзделмесе, диспетчерлік қызмет жөндеу жұмыстарын тікелей жүзеге асырмайды.

2.5. Диспетчерлік қызметте өтінімнің тіркелуі Орындаушының анықталған ақауды өз бетінше жою міндеттемесін қабылдағанын білдірмейді.

2.6. Егер ақауды жою басқа ұйымның құзыретіне жататын болса, Орындаушы тиісті ақпаратты аталған ұйымға береді.

3. ШАРТҚА ҚОСЫЛУ ТӘРТІБІ

3.1. Осы Шарт жария шарт болып табылады.

3.2. Осы Шарттың талаптары барлық Тапсырыс берушілер үшін бірдей болып табылады, бұған Қазақстан Республикасының заңнамасында тұлғалардың жекелеген санаттарына жеңілдіктер немесе өзге де талаптар беруге жол берілген жағдайлар кірмейді.

3.3. Тапсырыс берушінің осы Шартқа қосылуы оның талаптарын қабылдағанын куәландыратын әрекеттерді жасау арқылы жүзеге асырылады, оның ішінде:

* қызметтерге ақы төлеу;
* қызметке қосылу туралы өтініш беру;
* қызметті іс жүзінде пайдалану;
* Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де әрекеттерді жасау.

3.4. Тапсырыс берушінің осы Шарт жарияланғаннан кейін қызметтерге ақы төлеуі оның Шарт талаптарын акцепттеуі болып танылады.

3.5. Осы Шарт жалпыға қолжетімді жерде, оның ішінде Орындаушының интернет-ресурсында, қызмет көрсету объектісінің ақпараттық стендтерінде немесе өзге де қолжетімді тәсілмен орналастырылады.

4. ОРЫНДАУШЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

4.1. Орындаушы міндетті:

1. белгіленген уақытта өтінімдерді қабылдауды қамтамасыз етуге;
2. келіп түскен өтініштерді тіркеуге;
3. Тапсырыс берушіге өтінімнің тіркелгені туралы ақпарат беруге;
4. өтінімдерді тиісті ұйымдарға немесе мамандарға уақтылы беруге;
5. өз өкілеттіктері шегінде өтінімдердің орындалуын бақылауға;
6. келіп түскен өтініштер туралы ақпараттың сақталуын қамтамасыз етуге;
7. Тапсырыс берушіге қызмет көрсету тәртібі және төлем мөлшері туралы ақпарат беруге;
8. Қазақстан Республикасының дербес деректерді қорғау туралы заңнамасының талаптарын сақтауға;
9. осы Шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де міндеттерді орындауға.

4.2. Орындаушының құқығы бар:

1. өтінімді тіркеу және орындау үшін қажетті мәліметтерді Тапсырыс берушіден алуға;
2. диспетчерлік қызметтің жұмысын қамтамасыз ету үшін үшінші тұлғаларды тартуға;
3. өтініштерді қабылдау мен тіркеудің техникалық тәсілдерін белгілеуге;
4. қызмет көрсету сапасын бақылау, даулы жағдайларды шешу және өтініштің жасалғанын растау мақсатында телефон арқылы сөйлесулерді аудиожазбаға жазуға;

5. егер өтініш диспетчерлік қызметтің құзыретіне жатпаса, Тапсырыс берушіге құзыретті ұйым туралы қолда бар ақпаратты бере отырып, өтінішті тіркеуден бас тартуға;
6. қызметтер үшін уақтылы төлемді талап етуге;
7. Тапсырыс берушілерді алдын ала хабардар ете отырып, қызмет көрсету тәртібін өзгертуге;
8. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға.

5. ТАПСЫРЫС БЕРУШІНІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

5.1. Тапсырыс беруші міндетті:

1. диспетчерлік қызмет үшін төлемді уақтылы төлеуге;
2. диспетчерлік қызметке жүгінген кезде дұрыс ақпарат беруге;
3. объектінің нақты мекенжайын, пәтер нөмірін, байланыс телефонының нөмірін және ақаудың сипатын хабарлауға;
4. диспетчерлік қызметті пайдалану қағидаларын сақтауға;
5. Орындаушының қызметкерлері мен тартылған ұйымдардың жұмысына кедергі келтірмеуге;
6. көрінеу жалған ақпарат бермеуге;
7. Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарын сақтауға;
8. диспетчерлік қызметті осы Шарттың мәніне қатысы жоқ өтініштер үшін пайдаланбауға;
9. диспетчерлік қызмет қызметкерлеріне құрметпен қарауға.

5.2. Тапсырыс берушінің құқығы бар:

1. осы Шарттың мәніне қатысты мәселелер бойынша диспетчерлік қызметке жүгінуге;
2. өзінің өтінімінің тіркелгені туралы ақпарат алуға;
3. Орындаушыда бар мәліметтер шегінде өтінімнің қаралу барысы туралы ақпарат алуға;
4. тарифтер мен төлем тәртібі туралы ақпарат алуға;
5. диспетчерлік қызметтердің тиісті түрде көрсетілуін талап етуге;
6. қызмет көрсету сапасы бойынша Орындаушыға шағымдар мен ұсыныстар жолдауға;
7. Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Шартта белгіленген тәртіппен осы Шарттан бас тартуға.

6. ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ ҚҰНЫ ЖӘНЕ ЕСЕП АЙЫРЫСУ ТӘРТІБІ

6.1. Диспетчерлік қызмет көрсету құны:

бір үй-жай үшін айына 200 (екі жүз) теңге.

6.2. Төлем мөлшері Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен, Тапсырыс берушілерді алдын ала хабардар ете отырып, Орындаушы тарапынан өзгертілуі мүмкін.

6.3. Төлем есептік кезеңнен кейінгі айдың 10-ына дейін ай сайын жүргізіледі.

6.4. Егер осы Шартта өзгеше көзделмесе, Тапсырыс берушінің төлем жасау міндеті есептік кезең ішінде оның нақты қанша өтінім бергеніне қарамастан туындайды.

6.5. Абоненттік төлем диспетчерлік қызметтің жұмыс істеуін қамтамасыз еткені және Тапсырыс берушінің тиісті қызметтер кешеніне қол жеткізгені үшін төленеді.

6.6. Егер диспетчерлік қызмет Орындаушы тарапынан қамтамасыз етілген болса, есептік кезең ішінде Тапсырыс берушіден өтінімдердің келіп түспеуі өздігінен оны төлем жасаудан босатпайды.

7. ӨТІНІМДЕРМЕН ЖҰМЫС ІСТЕУ ТӘРТІБІ

7.1. Тапсырыс беруші жүгінген кезде диспетчер өтінімді тіркейді және мынадай ақпаратты белгілейді:

* өтініштің күні мен уақыты;
* объектінің мекенжайы;
* Тапсырыс берушінің деректері;
* байланыс телефонының нөмірі;
* өтініштің сипаты;
* өтінім санаты;
* өтінімді орындаушыға беру туралы мәліметтер.

7.2. Өтініштің сипатына қарай оған мынадай санат берілуі мүмкін:

* авариялық;
* шұғыл;
* жоспарлы;
* ақпараттық.

7.3. Авариялық өтінімдер бірінші кезекте қаралады.

7.4. Ақауды жою үшін жөндеу, құрылыс, сантехникалық, электротехникалық немесе өзге де жұмыстар жүргізу қажет болған жағдайда, мұндай жұмыстар тиісті қызмет көрсетуші немесе мердігер ұйым тарапынан бөлек шарт негізінде орындалуы мүмкін.

7.5. Егер Орындаушы тиісті жұмыстардың тікелей орындаушысы болып табылмаса, Орындаушы өтінім берілген ұйымның ақауды жою мерзімдерін бұзғаны үшін жауапты болмайды.

8. ДЕРБЕС ДЕРЕКТЕР

8.1. Осы Шартқа қосыла отырып, Тапсырыс беруші осы Шартты орындау үшін қажетті көлемде дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісім береді.

8.2. Дербес деректерді өңдеу Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

8.3. Егер заңнамада өзгеше көзделмесе, Орындаушы қажетті мәліметтерді өтінімді және осы Шартты орындау үшін қажетті көлемде ғана тартылған ұйымдарға беруге құқылы.

8.4. Диспетчерлік қызметпен телефон арқылы сөйлесулер қызмет көрсету сапасын бақылау, өтініштің мазмұнын растау және даулы жағдайларды шешу мақсатында жазылуы мүмкін.

9. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

9.1. Тараптар міндеттемелерді орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына және осы Шартқа сәйкес жауапты болады.

9.2. Орындаушы өз міндеттемелері шегінде диспетчерлік қызметтің тиісті жұмыс істеуіне жауап береді.

9.3. Орындаушы мынадай жағдайлар үшін жауапты болмайды:

1. Орындаушыға байланысты емес себептер бойынша туындаған ақаулардың салдары;
2. өтінім берілген үшінші тұлғалардың әрекеттері немесе әрекетсіздігі;
3. Орындаушының жауапкершілік аймағынан тыс орналасқан инженерлік желілер мен коммуникациялардағы авариялар;
4. жұмыстарды жүргізу үшін қажетті үй-жайға қол жеткізудің болмауы;
5. еңсерілмейтін күш мән-жайлары;
6. Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Орындаушы жауап бермейтін өзге де мән-жайлар.

9.4. Тапсырыс беруші диспетчерлік қызметке берілетін ақпараттың дұрыстығына жауап береді.

9.5. Орындаушыға немесе үшінші тұлғаларға шығын келтірген көрінеу жалған ақпарат берілген жағдайда, Тапсырыс беруші келтірілген залалды Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен өтеуге міндетті.

10. ШАРТТЫҢ ҚОЛДАНЫЛУ МЕРЗІМІ ЖӘНЕ ТОҚТАТЫЛУЫ

10.1. Осы Шарт жарияланған сәттен бастап күшіне енеді және тоқтатылғанға дейін қолданылады.

10.2. Нақты Тапсырыс беруші үшін Шарт оның осы Шарттың талаптарына қосылған сәтінен бастап жасалған болып есептеледі.

10.3. Тапсырыс беруші Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен осы Шарттан бас тартуға құқылы.

10.4. Орындаушы Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен Шартты орындаудан бас тартуға құқылы.

11. ДАУЛАРДЫ ШЕШУ ТӘРТІБІ

11.1. Тараптар арасында туындайтын барлық даулар мен келіспеушіліктер келіссөздер жүргізу және наразылықтар жолдау арқылы шешіледі.

11.2. Дауды келіссөздер арқылы реттеу мүмкін болмаған жағдайда, дау Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен қаралуға жатады.

11.3. Осы Шартта реттелмеген мәселелер бойынша Тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасын басшылыққа алады.

12. ӨЗГЕ ДЕ ШАРТТАР

12.1. Орындаушы диспетчерлік қызметтің жұмысын қамтамасыз ету үшін үшінші тұлғаларды тартуға құқылы, бұл ретте Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шектерде осы Шарт бойынша өзінің міндеттемелерінің орындалуына жауап береді.

12.2. Осы Шартқа, тарифтерге, өтінімдерді қабылдау тәртібіне және өзге де елеулі талаптарға өзгерістер енгізілгені туралы ақпарат Тапсырыс берушілердің назарына ақпараттық стендтерде, интернет-ресурста немесе өзге де қолжетімді тәсілмен орналастыру арқылы жеткізіледі.

12.3. Осы Шарт тиісті объектіде диспетчерлік қызметтерді пайдаланатын барлық Тапсырыс берушілерге қолданылады.

12.4. Осы Шарттың бір немесе бірнеше ережесінің жарамсыздығы оның қалған ережелерінің жарамсыз болуына әкеп соқпайды.

12.5. Осы Шарт орыс және мемлекеттік тілдерде жасалды. Мәтіндер арасында қайшылықтар болған жағдайда, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше белгіленбесе, мемлекеттік тілдегі редакция қолданылады.

13. ДИСПЕТЧЕРЛІК ҚЫЗМЕТТІҢ ЕРІКТІЛІГІ

13.1. Орындаушы осы Шартқа сәйкес көрсететін диспетчерлік қызметтер ерікті болып табылады және тек Тапсырыс берушінің ерік білдіруі болған кезде ғана ұсынылады.
13.2. Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей көзделген жағдайларды қоспағанда, Орындаушы Тапсырыс берушіге диспетчерлік қызметтерді алуды таңуға, осы Шартқа міндетті түрде қосылуды талап етуге немесе өзге де қызметтерді көрсетуді Тапсырыс берушінің диспетчерлік қызметтерді алуға келісім беруіне байланысты қоюға құқылы емес.
13.3. Тапсырыс беруші кез келген уақытта Орындаушыға тиісті хабарлама жіберу арқылы диспетчерлік қызметтерден бас тартуға және осы Шарттың қолданысын тоқтатуға құқылы.
13.4. Тапсырыс берушінің диспетчерлік қызметтерден бас тартуы оған Орындаушы тарапынан қандай да бір айыппұлдар, өсімпұлдар немесе өзге де санкциялар қолдануға әкеп соқпайды.
13.5. Диспетчерлік қызметтерден бас тартқан жағдайда Тапсырыс беруші Шарт тоқтатылған күнге дейін іс жүзінде көрсетілген қызметтер үшін төлемді және болған берешегін ғана төлейді.
13.6. Диспетчерлік қызметтерден бас тарту Тапсырыс берушіні осы Шартқа қарамастан туындаған өзге де міндеттемелерді орындаудан босатпайды.

14. ОРЫНДАУШЫНЫҢ ДЕРЕКТЕМЕЛЕРІ

«Диспетчерлік орталық Алмалы» ЖШС
БСН: 260940029667
Заңды мекенжайы: Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Алмалы ауданы, Наурызбай батыр көшесі, 16-үй, 62-пәтер

Нақты мекенжайы: Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Алмалы ауданы, Наурызбай батыр көшесі, 16-үй, 62-пәтер

Диспетчерлік қызмет телефоны: 8 776 002 49 99
Электрондық пошта: asel.baygelova@mail.ru

ЖСК: KZ508562203159173747
БСК: KCJBKZKX
Банк: «БанкЦентрКредит» АҚ
Директоры: Андагулов М.М.