

ШТРАФНІ САНКЦІЇ

1. Штрафні санкції щодо управління матеріалами

Якщо в результаті місячного звіряння матеріальних цінностей були знайдені неточності/розбіжності та/або помилки щодо фактичного знаходження матеріалів та / або кількості матеріалів згідно з даними Замовника, то в цьому випадку Замовник має право застосувати до Підрядника штрафні санкції за кожну неточність/розбіжність/помилку - штраф в розмірі 500 грн. за кожний такий випадок.

2. Штрафні санкції стосовно якості виконання робіт

Замовником проводиться періодична вибіркова перевірка якості виконаних Підрядником робіт.

Якщо в ході перевірки будуть виявлені факти не належного виконання робіт:

- роботи невиконані або виконані не в повному обсязі;
- роботи виконані неналежним чином, з порушенням технічних вимог, браком, дефектами тощо

то Підрядник повинен усунути виявлені порушення, протягом 1(одного) дня з моменту отримання вимоги, про виявлені недоліки.

У разі якщо Підрядник не усуне виявлені недоліки, Замовник залишає за собою право не оплачувати такі роботи. Якщо за роботи Замовник вже розрахувався, то сума оплачених робіт вираховується із загальної суми наступного Акта здачі-приймання Робіт/Обладнання/Матеріалів.

3. Штрафні санкції стосовно порядку виконання робіт

Підрядник зобов'язаний

- організувати роботу Бригад із підключення послуг через застосунок замовника «Чат-бот Бригади», відповідно до правил та інструкцій Замовника
- повідомляти координатора Замовника про зміни у плануванні Календаря Бригади, зміни складу Бригади чи зони обслуговування не пізніше ніж за 5 робочих днів до дати таких змін
- при отриманні наряду в роботу звірити, додати модель обладнання, заповнити МВО на обладнанні до виїзду на підключення послуги (через: інтерфейс підрядника в ІС «Visual GEOS», або «Чат-бот Бригади»)
- за добу перед підключенням перевіряти кожен наряд на коректність через окрему функцію у «Чат-боті Бригади». У разі виявлення проблем, вирішити їх, або поставити наряд на паузу через «Чат-бот Бригади», заздалегідь попередивши потенційного абонента
- при перенесенні терміну підключення або переведенні наряду на паузу, необхідно вказати коректну докладну причину події у «Чат-боті Бригади» за погодженням потенційного абонента
- встановити при підключенні послуги саме ті моделі обладнання, що вказані у наряді, за необхідністю змінити їх.
- у разі неможливості зв'язатися з координатором Замовника для заміни моделі обладнання у наряді до активації послуги, через «Чат-бот Бригади» надіслати фото моделі(ей) встановленого обладнання та акт приймання-передачі обладнання, що підписав абонент.

У разі виявлення порушень стосовно порядку виконання робіт, Підрядник сплачує Замовнику штраф у розмірі 500 (п'ятсот)грн. за кожне порушення.

4. Штрафні санкції стосовно термінів виконання робіт

За несвочасне виконання робіт, визначених цим договором, Підрядник сплачує Замовнику штраф у розмірі 5% від суми невиконаних робіт за кожний календарний день затримки, але не більше 30% від вартості прострочених робіт. Розрахунок проводиться лише за виконаними нарядами.

5. Штрафні санкції за втрату абонента

В разі відмови потенційного абонента фізичної особи підключати інтернет та/або послуги фіксованого зв'язку з вини Підрядника, застосовується штраф в розмірі 2500 (дві тисячі п'ятсот) грн. за кожний такий випадок.

Штраф нараховується якщо наряд не виконаний з наступних причин:

- Технічна: «Перенесення дати включення за ініціативою Підрядника»
- Логістика та закупки : «На складі нет клиентского оборудования (CPE)». Замовлення на обладнання від Підрядника не поступало

Втрата потенційного абонента підтверджується координатором Замовника, а саме є запис телефонної розмови Підрядника з потенційним абонентом та в ІС «VisualGEOS» вказані відповідні причини невиконання наряду.

До Підрядника штраф не застосовується, якщо Підрядник протягом місяця, в якому наряд анульований або у наступному місяці включити потенційного абонента, що прийняв рішення відмовитись від послуг.

Штраф нараховується за місяць, що передував звітному (наприклад: наряд анульований 17 квітня, Підрядник має протягом квітня - травня включити потенційного абонента, або в червні буде застосований штраф).

Виключення для нарахування штрафних санкцій:

- обрана причина «Логистика и закупки: На складі нет клиентского оборудования (СРЕ)» з коментарями «на складах Замовника також відсутнє необхідне для включення обладнання» або «Замовлення на обладнання від Підрядника не встигли опрацювати»
- обрана одна з причин «Перенесення дати включення за ініціативою Підрядника» з коментарями «Погодні умови», «Повітряна тривога», «Військовий стан», «Власником інфраструктури об'єкта доступу/ управителем багатоквартирного будинку не надано доступ до розподільної мережі будинку» .

6. Штрафні санкції за відмову від виконання робіт

За відмову Підрядника від виконання наряду на інсталяційні роботи з підключення кінцевого клієнтського обладнання до електронної комунікаційної мережі Замовника, Замовник має право застосувати до Підрядника штрафні санкції - штраф в розмірі 2500 (дві тисячі п'ятсот) грн. за кожний такий випадок .

7. Штрафні санкції за надання недостовірних даних

За надання недостовірних/некоректних даних про виконані роботи, час їх завершення та використані ТМЦ, Замовник має право застосувати до Підрядника штрафні санкції – штраф в розмірі збитку за кожний такий випадок.

8. Штрафні санкції за некоректну поведінку

Некоректна поведінка – невічливість, грубість.

За некоректну поведінку представників Підрядника по відношенню до абонента або орендодавця приміщення, де розміщена технічна площадка з якої виконується включення, а також за вислови, що підривають імідж Замовника, що призвело до скарги абонента або орендодавця/третіх осіб, Замовник має право застосувати до Підрядника штрафні санкції – штраф в розмірі 500 (п'ятсот) грн. за кожний такий випадок.

9. Штрафні санкції за невиконання або неналежне виконання обов'язків за Договором

За невиконання або неналежне виконання обов'язків за Договором та/або порушенням Підрядником особливих вимог при виконанні робіт з підключення послуги IP телефонії, визначених в Додатку №9 Договору, Підрядник відшкодовує завдані Замовнику збитки в повному обсязі.

За порушення вимог Додатку 11. Стандарти взаємодії з Клієнтами під час активації послуги, Замовник має право стягнути з Підрядника штраф у розмірі 50% від вартості включення під час якого стався такий випадок.

10. Штрафні санкції за систематичне ненадання Замовнику підписаного зі сторони Підрядника Акта звірювання розрахунків та/або Акта звірювання залишків ТМЦ

У випадку систематичного (тричі підряд) ненадання Підрядником Акту звірювання розрахунків та/або Акту звірювання залишків ТМЦ в порядку та строки визначені даним Договором, Підрядник зобов'язаний сплатити Замовнику штраф у розмірі 1000 (одна тисяча) грн. за кожен такий випадок.

11. Штрафні санкції щодо порядку заповнення податкової накладної (якщо Підрядник є платником ПДВ)

У випадку порушення Підрядником зобов'язань перед Замовником, передбачених п.3.4 Договору, та/або законодавства України щодо порядку заповнення податкової накладної та/або порядку реєстрації податкової накладної в ЄДРПН/ відсутності реєстрації податкової накладної в ЄДРПН, Підрядник зобов'язується на письмову вимогу протягом 3-х робочих днів з дня її отримання сплатити штраф у розмірі сум ПДВ, не віднесених Замовником до податкового кредиту у відповідних періодах по причинах, зазначених вище та/або у цьому пункті, та/або донарахованого грошового зобов'язання з ПДВ податковими органами.

12. Штрафні санкції за рівень конвертації нарядів

Для оцінки ефективності роботи Підрядника введено відсотковий показник конвертації нарядів (далі CR%) за календарний місяць. Показник розраховується за формулою:

$$\text{кількість виконаних (інстальованих) нарядів B2C} / \text{загальна кількість нарядів B2C} = \text{CR\%}$$

Для Підрядника встановлено цільовий показник CR% на рівні від 80% до 85%. В разі досягнення цільового показника, робота Підрядника вважається задовільною та штрафи/бонуси не нараховуються.

Якщо рівень CR% менший за 80%, то на Підрядника накладаються штрафні санкції у розмірі 10% від місячної виплати за наряди B2C.

13. Порядок застосування штрафних санкцій

Замовник, з моменту виникнення права на застосування штрафних санкцій передбачених Договором та п.1 – п.12. цього Додатку, направляє відповідне письмове повідомлення Підряднику. Повідомлення можуть бути відправлені засобами електронного зв'язку на контактну (електронну) адресу Підрядника, зазначену у Договорі. Сторони підтверджують, що такі повідомлення є дійсними та мають юридичну силу для Сторін.

Підрядник, з моменту отримання повідомлення (письмового або електронного) від Замовника, зобов'язаний протягом 5 (п'яти) робочих днів надати Замовнику обґрунтовані письмові пояснення щодо кожного факту виявленого порушення.

У випадку ненадання або несвоєчасного надання обґрунтованих пояснень Підрядником, у Замовника виникає право на неоплату наданих Підрядником актів здачі-приймання Робіт/Обладнання/Матеріалів, до яких Замовник застосовує штрафні санкції або зменшення суми оплати за будь-яким актом виконаних робіт (прийнятих робіт) на розмір штрафних санкцій передбачених у відповідному повідомленні Замовника.