

# Описание услуги «Видеореги­стратор Дом.ru Бизнес»



## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Настоящий документ определяет правила, обязательные для Клиента при пользовании услугой «Видеореги­стратор Дом.ru Бизнес»:

1.1. Оператор предоставляет Клиенту услугу «Видеореги­стратор Дом.ru Бизнес», включающую оказание услуг по подключению, обеспечение Клиенту возможности доступа к Оборудованию Оператора для визуального контроля и автоматического анализа принятого и хранимого на Оборудовании Клиента звука и изображений, если иное не предусмотрено настоящим Описанием.

1.2. Услуга оказывается только при наличии технической возможности в период предоставления данной услуги Оператором и может быть изменена Оператором в одностороннем порядке в соответствии с настоящим Описанием.

1.3. Пользование Услугой возможно только при наличии подключения Оборудования Клиента к сети Интернет, которое обеспечивается Клиентом самостоятельно за собственный счет или по отдельно подписанному с Оператором заказу на предоставление услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

«**Абонентская плата**» – фиксированный платеж за Услуги, оказываемые в течение Расчетного периода, который является постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Услуг.

«**Клиент**» – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, использующее Услуги для коммерческой и предпринимательской деятельности, а также физическое лицо, использующее Услуги в иных не личных целях.

«**Абонентская система оплаты**» – система оплаты, при которой размер платежа Клиента за определенный (расчетный) период является величиной постоянной, не зависящей от объема фактически полученных Услуг.

«**Договор**» – бланк Договора, Описание Услуг, Заказы, условия принятых в рамках Договора оферт, а также все Приложения, дополнения и изменения.

«**Заказ**» – документ, подписываемый Сторонами в рамках Договора с целью приобретения Услуг Оператора Клиентом, содержащий наименование предоставляемой Услуги, ее стоимость, а также сроки ее предоставления и другую необходимую информацию.

«**Кодовое слово**» – слово или последовательность символов (букв, цифр), служащая для идентификации Клиента при исполнении Договора, подключения, изменения или отключения Клиентом Услуг.

«**Логин**» – учетная запись, выделяемая Оператором Клиенту для идентификации Клиента, а также контроля потребления Клиентом Услуг Количества, выделяемых Клиенту Логинов определяется сторонами в Заказе.

«**Объект**» – помещение или территория, находящиеся вне зоны ответственности Оператора, где установлено Оборудование Клиента.

«**Описание услуг**» – документ, содержащий описание, технические особенности и правила предоставления и пользования Услугами, а также процедуру взаимодействия Сторон в рамках предоставления Услуги и другую необходимую информацию. Описание Услуг, относящееся к Услуге в Заказе, размещается Оператором на сайте [www.b2b.dom.ru](http://www.b2b.dom.ru) Отдельные положения

Описания Услуг могут быть дополнены, изменены Сторонами в Заказе.

«**Отчетный период**» – календарный месяц с 00 часов 00 минут первого числа до 24 часов 00 минут последнего числа месяца включительно, в котором были оказаны Услуги.

«**Оборудование Клиента**» – видеокамера(ы) и видеореги­стратор, приобретенные Клиентом в собственность у Оператора, которая(ые) установлены на Объектах. Запись и хранение звука и изображений производится на видеореги­страторе Клиента.

«**Оборудование Оператора**» – технические средства и программные средства, используемые для приема, обработки, передачи, доставки сигналов электросвязи, находящиеся в собственности Оператора и используемые в целях предоставления Клиенту Услуг по Договору.

«**Прерывание предоставления Услуги**» – перерыв в предоставлении Услуги, зарегистрированный технической службой Оператора.

«**Сеть связи (Сеть)**» – все распределительные сети, принадлежащие Оператора или взятые им на обслуживание.

«**Тарифы на Услуги (Тарифы Оператора)**» – условия оплаты Услуг Оператора, которые включают в себя: тарифные планы, тарифы предоставления на дополнительные услуги(сервисы).

«Тарифы подключения» – условия настройки и подключения Оборудования Клиента и оплаты Услуги по подключению. Тарифы подключения включают стоимость услуг Оператора по настройке и установке Оборудования Клиента.

«**Тарифные планы**» – условия пользования и оплаты Услуг.

«**Тарифы на дополнительные услуги(сервисов)**» – условия предоставления и оплаты дополнительных услуг, оказываемых Оператором Клиенту.

«Точка подключения» – адрес оказания услуг по подключению Оборудования Клиента.

«**Услуга**» – все услуги, предоставляемые в рамках Заказа и настоящего Описания.

«Услуга по подключению» – деятельность Оператора, включающая в себя проведение комплекса работ для начала предоставления Клиенту Услуги, в том числе настройку и установку Оборудования Клиента на Объектах в целях получения Клиентом Услуг по Договору.

## 3. ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ «Видеореги­стратор Дом.ru Бизнес».

3.1. Клиент обязуется обеспечивать подачу электропитания 220 V переменного тока к Оборудованию Клиента через сглаживающие фильтры электропитания.

3.2. Временные задержки при прохождении (туда и обратно) PING-пакета между Оборудованием Клиента и оборудованием Оператора не должны превышать 100 мс в Отчетный период.

3.3. Достоверность передачи информации – допускаются искажения не более 0,1% от объема переданной информации в течение Отчетного периода.

3.4. Клиент обеспечивает непрерывный доступ к сети Интернет для передачи данных для мониторинга от Оборудования Клиента к Оборудованию Оператора на скорости не менее 150 Кбит/с. Для передачи видеопотока необходимо 2Мбит/с при передаче видеопотока в HD разрешении и 4 Мбит/с для Full HD разрешения на каждую единицу Оборудования Клиента.

3.5 Среднее изменение PING-пакета при последовательных запросах между оборудованием

Клиента и Сетью Оператора - не должен превышать 10% измеренного значения временных задержек.

3.6 Потеря пакетов не более 0,1% от объема переданных пакетов в течение Отчетного периода.

3.7 Необходимо обеспечить максимальную приоритизацию трафика от Оборудования Клиента к Сети связи.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА:**

##### **4.1. Клиент принимает на себя обязательства:**

4.1.1. Своевременно сообщать обо всех случаях Прерывания предоставления Услуги и (или) ухудшения качества Услуг техническим службам Оператора, а также предпринимать все иные действия, предусмотренные для таких случаев в соответствии с достигнутыми Сторонами договоренностями.

4.1.2. Содержать в исправном состоянии Оборудование Клиента, Оператор освобождается от ответственности в случае возникновения по вине Клиента неисправностей, неполадок, убытков Клиента в результате несогласованных с Оператором настроек на оборудовании Клиента, а также в результате установки(присоединения) по инициативе Клиента иного оборудования к Оборудованию Клиента и средств связи без письменного согласования с Оператором, в том числе приведших к возникновению убытков у Клиента, причиненных третьими лицами, при этом плата в соответствии с Тарифами Оператора начисляется и оплачивается Клиентом.

4.1.3. Своевременно и за свой счет обеспечить наличие всех необходимых для выполнения Заказа Оператором согласований, разрешений и допусков.

4.1.4. Сообщать Оператору о прекращении своего права владения и (или) пользования Объектом в сроки, установленные действующим законодательством РФ, а также об изменении наименования (фирменного наименования) и места нахождения в срок, не превышающий 10 (Десять) дней.

4.1.5. Соблюдать правила пользования Услугами, изложенные в Договоре, Описании Услуги, Заказах, а также иным образом установленные Оператором в иных документах, являющимися неотъемлемой частью настоящего Договора. Соблюдать правила эксплуатации Оборудования Клиента.

4.1.6. Клиент не будет передавать, а также будет иным образом предотвращать несанкционированное использование третьими лицами в любой форме и любым способом предоставленный по настоящему Договору логин и пароль.

4.1.7. Логин и пароль выдаются уполномоченному Клиентом лицу в соответствии с Бланком заказа. Действия Клиента, совершенные с использованием логина и пароля Клиента, признаются действиями, совершенными Клиентом или уполномоченным лицом от имени и в интересах Клиента.

4.1.8. Клиент обязуется обеспечить принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом №152-ФЗ «О персональных данных», а также соблюдать требования к защите обрабатываемых персональных данных в соответствии со ст. 19 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных», принимать все необходимые технические и организационно-правовые меры в целях обеспечения конфиденциальности, безопасности и защиты персональных данных пользователей от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий.

4.1.9. Обеспечить сохранность Кодового слова. В случае утраты Кодового слова или наличия информации о доступе к Кодовому слову третьих лиц незамедлительно сообщить Оператору. При этом Клиент несет ответственность за пользование Услугами с использованием Кодового слова. Не предоставлять информацию о Кодовом слове третьим лицам.

4.1.10. Клиент понимает и соглашается с тем, что несет полную ответственность за надлежащее использование данных, записываемых и хранимых на Видеорегистраторе. Клиент гарантирует, что данные с Оборудования Клиента соответствуют действующему законодательству РФ.

4.1.11. Клиент предоставляет согласие на предоставление Оператором консультаций, включая настройку оборудования, путем использования сети интернет, в том числе видеозвонка (далее – консультации) и гарантирует наличие согласия иных лиц (в том числе на использование изображения), участвующих в получении консультации или попадающих в объектив камеры при получении консультации. Клиент гарантирует, что не будет предъявлять претензий к Оператору и оградит Оператора от любых претензий третьих лиц в связи с предоставлением консультации. Оператор не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Клиентом оборудования и программного обеспечения, принадлежащего третьим лицам, при получении консультации.

##### **4.2. Клиенту запрещается:**

4.2.1. Осуществление попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети Оператора, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса.

4.2.2. Осуществление действий с целью изменения настроек Оборудования Оператора или иных действий, которые, в том числе могут повлечь за собой сбой в их работе, нарушение нормального функционирования элементов Сети Оператора, не принадлежащих Клиенту.

4.2.3. Осуществление действий, направленных на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети Оператора (компьютеру, другому оборудованию и средствам связи или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Клиенту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных, либо администраторами данного информационного ресурса.

4.2.4. Допускать передачу компьютерами либо иным Оборудованием в сеть Интернет бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на компьютеры или Оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

4.2.5. Допускать включение в Оборудование Клиента, без согласования с Оператором и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств, а также допускать внесение изменений в настройку Оборудования Клиента без согласования с Оператором.

4.2.6. Клиент обязан принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования.

4.2.7. Загружать, публиковать, передавать, иным образом доводить до всеобщего сведения информацию (данные), которые не соответствуют законодательству Российской Федерации.

##### **4.3. Клиент имеет право:**

4.3.1. Бесплатно и круглосуточно получать информационно-справочные услуги, в том числе – о состоянии Лицевого счета, о тарифах Оператора, информацию о порядке и условиях пользования Услугами на сайте Оператора, а также по телефону, указанным в реквизитах Оператора, при сообщении Клиентом номера Договора и соответствующего Заказа (в случае наличия - Логина и Пароля) и иных индивидуализирующих данных (Кодовое слово). Оператор имеет право отклонить

соответствующий запрос Клиента в случае сообщения неполной или неточной информации. Никакая информация или советы, даваемые Оператором, лицами, действующими по поручению Оператора, не могут рассматриваться как гарантии, поскольку являются консультациями.

4.3.2. На перерасчет Абонентской платы за Услуги за дни, превышающие нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора. Для оформления перерасчета Клиент обязан обратиться с соответствующим письменным заявлением к Оператору.

4.3.3. Производить сверку платежей в офисе Оператора.

4.3.4. По письменному заявлению изменять Тарифный план в рамках предлагаемого перечня Тарифных планов с соответствующим изменением оплаты Услуг. Изменение Тарифного плана будет произведено с первого числа месяца, следующего за датой подачи заявления при условии, что заявление подается Клиентом Оператора не позднее, чем за 10 (Десять) дней до окончания календарного месяца. При несоблюдении указанного срока подачи заявления перевод на выбранный Тарифный план осуществляется с первого числа второго месяца, следующего за месяцем подачи заявления.

4.3.5. Создавать Обращения на изменения условий договора, вносить изменения в настройки Услуги в разделе «Личный кабинет» на сайте Оператора, включая изменение контактных данных Клиента, Тарифного плана, активацию или отмену функций Услуги при наличии возможности. Клиент подтверждает и гарантирует, что лицо, которое осуществило выход в раздел «Личный кабинет» на сайте Оператора от имени Клиента, является уполномоченным лицом Клиента, действует в рамках предоставленных ему Клиентом полномочий и все совершенные им действия в разделе «Личный кабинет» на сайте Оператора, в том числе завершающиеся нажатием кнопки «Сохранить», приравниваются к письменному заявлению Клиента и влекут изменение условий Договора и пользования Услугами.

4.3.6. На предоставление удаленного обслуживания с использованием Кодового слова. Кодовое слово устанавливается на основании заполненного бланка письменного Заявления по форме Оператора на сайте [www.b2b.domtgu.ru](http://www.b2b.domtgu.ru), заверенного печатью организации и подписью уполномоченного лица.

4.3.7. В любой момент изменить Кодовое слово, предоставив Оператору письменное заявление или иным способом, принятым у Оператора, однозначно дающим возможность определить, что замена осуществлена непосредственно Клиентом. Написать письменный отказ от использования в рамках договора Кодового слова

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА:**

### **5.1. Оператор принимает на себя обязательства:**

5.1.1. Оказывать Клиенту Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, лицензиями, а также настоящим Договором и Описанием услуг.

5.1.2. Оказывать Услуги по подключению Клиенту в сроки, указанные в Описании Услуги, после оплаты Клиентом стоимости Услуг по подключению и первоначального авансового платежа в размере Абонентской платы, предусмотренной Заказом, в полном объеме, если иное не указано в соответствующем Заказе.

Вести учет объема оказанных Услуг для проведения расчетов по Договору.

5.1.3. Осуществлять эксплуатацию и техническое обслуживание Оборудования, находящегося в собственности Оператора.

5.1.4. По заявке Клиента устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами, при условии выполнения Клиентом обязательств по Договору, не позднее, чем в течение 3 (Трёх) рабочих дней со дня регистрации заявки, а в случае повреждения магистральных сетей – 14 (Четырнадцать) рабочих дней,

если Описанием Услуг и/или в Заказе не предусмотрено другое.

5.1.5. Извещать Клиента о предполагаемых перерывах в предоставлении Услуг, связанных с необходимостью проведения планово-профилактических работ, не позднее, чем за сутки до предполагаемого начала их проведения путем размещения соответствующей информации на сайте Оператора. Проведение планово-профилактических работ с перерывом не считается Прерыванием предоставления Услуг и подлежит оплате Клиентом в соответствии с Договором.

5.1.6. В случае изменения Тарифов Оператором производится перерасчет платы по новым тарифам Оператора с момента их изменения.

### **5.2. Оператор вправе:**

5.2.1. Оператор вправе изменить Тарифы в одностороннем порядке. В случае, если иной срок не указан в настоящем Описании Услуги и/или Заказе, Оператор уведомляет Клиента об изменении Тарифов за 10 (Десять) календарных дней до даты введения в действие таких изменений путем размещения соответствующей информации на сайте Оператора, в офисах Оператора и дополнительно в других формах по усмотрению Оператора.

5.2.2. Оператор вправе изменять в одностороннем порядке перечень предоставляемых сервисов, условия их предоставления, в том числе полностью отменять, условия оказания Услуг, порядок и срок оплаты, и иные условия настоящего Договора, Описания Услуг и Заказа с уведомлением об этом Клиента. Оператор вправе приостановить оказание Услуг в случаях, предусмотренных действующим законодательством и Договором. Оператор имеет право осуществлять иные права, предусмотренные Описанием Услуг.

5.2.3. При неисполнении обязательств по оплате счета согласно условиям договора Оператор имеет право приостановить оказание Услуг в полном объеме или в части до момента погашения Клиентом задолженности, если иное не предусмотрено настоящим Описанием услуги.

5.2.4. Списывать денежные средства, внесенные в качестве платы по Заказу, с Лицевого счета Клиента в первую очередь для погашения задолженности Клиента.

5.2.5. В случае нарушения Клиентом условий Договора, Описания услуг приостанавливать, ограничивать или прекращать доступ Клиента к Услугам, в том числе данным на Дисковом пространстве в любое время.

5.2.6. С использованием Кодового слова Оператор идентифицирует Клиента при обращении в информационно-справочные службы, при получении информации об Клиенте и оказанных Услугах, при включении/выключении сервисов.

## **6. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ**

6.1. Клиент направляет Оператору заявку на подключение Услуги с указанием точного адреса подключения. Оператор проводит анализ заявки и сообщает Клиенту о возможности подключения.

6.2. Срок оказания Услуг по подключению составляет не более чем 30 (Тридцать) рабочих дней с момента оплаты Клиентом счета Оператора за Услугу по подключению и первоначального авансового платежа в размере ежемесячной Абонентской платы, предусмотренной Заказом

6.2.1. После завершения комплекса работ по подключению Оператор производит проверку подключения на предмет его соответствия параметрам, указанным в настоящем Описании Услуги и Заказе.

6.2.2. При успешном результате проверки Оператор извещает Клиента о готовности предоставлять Услугу и представляет Клиенту подписанный Акт сдачи-приемки Услуги по подключению с указанием стоимости оказанной Услуги по подключению.

6.2.3. Клиент в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подключения к Услугам и получения от Оператора Акта сдачи-приемки услуги по подключению обязуется подписать и предоставить его Оператору или предоставить письменный мотивированный отказ Оператору. В случае неполучения Оператором от Клиента документов в указанный в настоящем пункте срок, подключение к Услуге считается принятым, а Акт сдачи-приемки услуги по подключению считается со стороны Клиента подписанным.

6.2.4. В случае получения Оператором мотивированного отказа Клиента от подписания Акта приемки Услуги по подключению Стороны подписывают протокол с детальным описанием недостатков, которые должны быть устранены. Оператор при содействии Клиента устраняет недостатки в согласованные Сторонами сроки

6.2.5. Оператор вправе приостановить предоставление Услуги Клиенту вплоть до подписания Акта сдачи-приемки Услуги по подключению. Оператор вправе оказать и сдать Услугу по подключению досрочно без дополнительного согласования с Клиентом.

6.3. Предоставление и приемка Услуг:

6.3.1. Услуга считается принятой Клиентом с даты подписания Акта сдачи-приемки услуги по подключению, если иное не указано в настоящем Описании Услуги или Заказе.

6.3.2. Услуги, оказанные Оператором в каждом Отчетном периоде, считаются оказанными Оператором и принятыми Клиентом в полном объеме на конец Отчетного периода.

6.4. Изменения в сроках выполнения Заказа:

6.4.1. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять дату начала предоставления Услуги, уведомив об этом Клиента в любой форме по усмотрению Оператора, в случаях, если:

6.4.1.1. Клиент не оплатил стоимость Услуги по подключению в соответствии с условиями Договора, настоящего Описания Услуги или соответствующего Заказа;

6.4.1.2. Клиент не предоставил Оператору необходимую информацию для подключения к Услугам связи в согласованные Сторонами сроки;

6.4.1.3. Клиент несвоевременно или не в полном объеме подготовил Объект (помещение, инфраструктуру и т.д.) и необходимое дополнительное оборудование в соответствии с условиями Договора в случае, если для оказания Услуги на Объекте предусмотрена установка Оборудования;

6.4.1.4. Клиент просит внести изменения в объем или сроки выполнения Заказа;

6.4.1.5. Клиент не выполнил иные действия, предусмотренные в целях выполнения Заказа, в сроки и в соответствии с порядком, согласованным Сторонами.

6.4.2. В случае задержки предоставления Услуги по подключению более 3 (Трех) календарных дней по причине несвоевременного выполнения или невыполнения Клиентом своих обязательств по Договору, настоящему Описанию Услуги, Оператор вправе приостановить работы в рамках предоставления Услуги по подключению. Возобновление работ в таком случае будет осуществляться после уведомления Клиентом Оператора об устранении причин, вызвавших задержку предоставления Услуги по подключению, и согласования Сторонами новой даты подключения к Услуге и согласования Сторонами новой даты подключения к Услуге.

## 7. ТАРИФЫ

7.1. Тарифы Оператора определяются сторонами в Заказе.

7.2. Абонентская плата взимается с даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки Услуг по подключению Заказа или Активации услуги в Личном кабинете. Абонентская плата включает плату за обеспечение возможности пользования Услугами. Размер Абонентской платы за месяц, в котором Клиенту была подключена Услуга, а также за неполный месяц пользования Услугами,

определяется путем произведения суммы ежедневной Абонентской платы, рассчитываемой по формуле:  $X/30$  (31), где X – сумма Абонентской платы, 30 (31) – общее количество дней в неполном месяце пользования Услугами, и количества дней пользования Услугами с момента начала пользования Услугами, до последнего дня неполного месяца пользования Услугами.

7.3. Клиент подтверждает, что будет менять Тарифные планы (тарифы на дополнительные услуги) путем совершения соответствующих действий в своем Личном кабинете и согласен, что такие действия будут являться юридически значимыми действиями по изменению условий оказания услуг по Договору. Записи в сертифицированном автоматизированном аппаратно-программном комплексе Оператора о таких действиях Клиента могут служить доказательствами в судах и иных правоохранительных органах.

## 7.4. Тарифы на дополнительные услуги

Сервисы, руб./мес. с НДС*	
Дополнительные пользователи (на учетную запись) **	60,00
Поворотный модуль (на видеокamerу)	120,00
Контроль активности персонала (на видеокamerу)	60,00
Подсчет посетителей (на видеокamerу)	60,00
Тепловая карта	100,00
Пакет Security	100,00
Сегментация клиента (на видеокamerу)	500,00
Распознавание номеров*** (на видеокamerу)	1 000,00
Умный шлагбаум*** (на видеокamerу)	1 200,00
Контроль температуры	1 500,00
Детектор масок Light (на видеокamerу)	500,00
Детектор очереди (на видеокamerу)	1 200,00
Детектор масок Pro (на видеокamerу)	1 000,00
Контроль наполненности полок (на видеокamerу)	600,00
Детектор СИЗ (на видеокamerу)	1 000,00
Умная парковка (на видеокamerу)	2 500,00
Распознавание лиц, пола и возраста**** (на видеокamerу)	2 000,00
Перечень доступных сервисов для активации Клиентом по Услуге: «Push и e-mail уведомления» - сервис уведомлений о событиях: движение в объективе камеры, недоступность видеокamerы. «Дополнительные пользователи» - сервис создания и настройки дополнительных учетных записей для пользования услугой. «Поворотный модуль» - сервис для удаленного управления PTZ-видеокamerой (при поддержке видеокamerой).	

«Контроль активности персонала» - сервис видеоаналитики, подсчитывает рабочее время сотрудников.

«Подсчет посетителей» - сервис видеоаналитики по учету объектов в кадре согласно пользовательским настройкам. Допускается погрешность до 5%.

«Тепловая карта» - сервис видеоаналитики по построению тепловых карт, характеризующих интенсивность движения на участках.

«Пакет Security» - пакет сервисов видеоаналитики, детекторы движения, громкого звука и саботажа.

«Сегментация клиента» - сервис видеоаналитики с возможностью подсчета уникальных посетителей, а также анализа возраста и полового признака. Допускается погрешность до 5%.

«Распознавание номеров» - сервис видеоаналитики с возможностью определения государственных регистрационных знаков автомобилей. Допускается погрешность до 1%.

«Умный шлагбаум» - Сервис управления и контроля доступа на объект в автоматическом режиме. Зона ответственности Оператора заканчивается на Оборудовании согласно схеме, указанной в п. 4 Описания услуг. Схема распределения зон ответственности указана в описании услуги на сайте Оператора. Условия корректной работы сервиса описаны в пункте «Распознавание номеров».

«Контроль температуры» - сервис видеоаналитики, с возможностью определения температуры тела человека, построения отчетности, фиксации событий и отправки уведомлений Клиенту согласно пользовательским настройкам. Погрешность определения температуры составляет 0,3°C – 0,5°C. Подключение возможно только при наличии у Клиента специализированной тепловизионной IP-видеокамеры.

«Детектор масок Light» - сервис видеоаналитики с возможностью автоматического определения наличия или отсутствия защитной маски на лице человека, а также построения отчетности, фиксации событий и отправки уведомлений Клиенту согласно пользовательским настройкам. Фиксация происходит с интервалом 1 раз в 10 минут и актуальна для контроля у людей, которые находятся статично в определенной зоне (касса, прилавков и т.д.). Допускается погрешность до 5%.

«Детектор очереди» - Сервис видеоаналитики, с возможностью автоматического подсчета людей в заданной области, построения отчетности, фиксации событий и отправки уведомлений Клиенту согласно пользовательским настройкам. Допускается погрешность до 3%.

«Детектор масок Pro» - сервис видеоаналитики, фиксирующий наличие защитной маски на лице человека. Фиксация происходит один раз в 2 секунды, что актуально для использования на входе в объект или в другом месте, где надо определять маску у потока людей. Включает в себя построение отчетов, сохранение в журнале событий и систему уведомлений Клиенту согласно пользовательским настройкам

«Контроль наполненности полок» - сервис видеоаналитики, с возможностью автоматического определения отсутствия Оборудований на торговой полке магазина. Доступно выделение нескольких зон детекции для разных продуктов или Оборудований. Сервис включает в себя построение отчетности, фиксацию событий и отправки уведомлений Клиенту согласно пользовательским настройкам. Допускается погрешность до 5%.

«Детектор СИЗ» - сервис видеоаналитики, фиксирующий наличие и отсутствие одного из вида средства индивидуальной защиты (каска, очки, спецодежда) у рабочего персонала. Включает в себя построение отчетов, сохранение в журнале событий и систему уведомлений Клиенту согласно

пользовательским настройкам. Допускается погрешность до 5%.

«Умная парковка» - сервис видеоаналитики, определяющий наличие и количество на парковке свободных мест в автоматическом режиме. Включает в себя построение отчетности, фиксацию событий и отправки уведомлений Клиенту согласно пользовательским настройкам. Допускается погрешность до 5%.

«Распознавание лиц, пола и возраста» \*\*\* - сервис видеоаналитики, в автоматическом режиме идентифицирующий изображение человека (далее – объект), если оно загружено Клиентом в базу лиц. Система включает в себя построение отчетности, фиксацию событий и отправки уведомлений Клиенту согласно пользовательским настройкам. Допускается погрешность для распознавания 1%.

\*точный перечень оказываемых дополнительных услуг и условия их предоставления зависит от Тарифного плана и указываются в Заказе. Дополнительные сервисы могут быть выбраны Клиентом в разделе «Личный кабинет» на сайте Оператора, для принятия условий пользования которыми Клиент совершает последовательные действия, описанные в разделе «Личный кабинет» на сайте Оператора. Клиент подтверждает, что лицо, которое осуществило выход в раздел «Личный кабинет» на сайте Оператора от имени Клиента, является уполномоченным лицом Клиента, действует в рамках предоставленных ему Клиентом полномочий.

Клиент подтверждает, что с Тарифами Оператора, Описанием Услуги, условиями маркетинговых акций ознакомлен и согласен.

\*\*Максимальное одновременное подключение к видеопотокам под одной учетной записью Клиента. Количество трансляций рассчитывается по формуле: количество отображаемых видеопотоков \* количество активных сессий с одного Логина Клиента.

\*\*\*При условии соблюдения Клиентом следующих требований:

- минимальный размер номера в кадре – 50px по вертикали и 150px по горизонтали;
- сохранение угла наклона видеокамеры не более 15 градусов в вертикальной плоскости, и не более 15 градусов в горизонтальной;
- угол наклона номерного знака относительно линии горизонта +/- 5 градусов;
- символы на изображении номера должны быть контрастны, подсвечены равномерно, четкими, не искаженными, чистыми;
- исключение вмешательства со стороны Клиента или третьих лиц после установки видеокамеры, видеокамера должна размещаться справа или слева по ходу движения автомобиля, но не по центру;
- видеокамера должна быть установлена так, чтобы исключить засветку ее объектива солнцем и фарами;
- исключить установку приборов, объектов и иного оборудования вблизи установки видеокамеры, которые могли бы создавать блики на номере от солнечных лучей, лучей ламп, и ИК-подсветки;
- конструкция для установки не должна быть подвержена вибрациям и раскачиванию.

\*\*\*\* Оператор не имеет доступа к размещаемым и хранимым Клиентом на Видеорегистраторе объектам. Клиент, непосредственно являясь оператором персональных данных, используемых посредством сервиса, самостоятельно обеспечивает принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные законодательством в области персональных данных, в частности, Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 №152-ФЗ, а также принимает необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивает 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 в соответствии со статьей 19 указанного Федерального закона, таким образом принимает все необходимые меры, направленные на соблюдение конфиденциальности персональных данных и обеспечения их безопасности при осуществлении обработки. Клиент гарантирует получение согласия лиц на использование изображения и персональных данных в порядке, предусмотренном законодательством РФ, и самостоятельно несет ответственность перед любыми третьими лицами. Оператор ни при каких условиях не несет ответственность за действия Клиента при пользовании сервисом, при загрузке и хранении данных на Видеорегистраторе. Клиент гарантирует, что на Видеорегистраторе не будут содержаться материалы или ссылки на материалы, нарушающие требования законодательства РФ и условия настоящего Договора.

## 8. ОПЛАТА УСЛУГ

8.1. Оплата Услуг осуществляется Клиентом по Абонентской системе оплаты, Клиент обязан оплачивать Услуги в соответствии с Тарифами Оператора, указанными в Заказе, по банковским реквизитам, указанным в счете на оплату Услуг.

8.2. В срок до последнего числа месяца, непосредственно предшествующего Отчетному периоду, в день подключения Услуги впервые Клиент оплачивает авансовый платеж в размере ежемесячной Абонентской платы по выбранному Тарифу за пользование Услугами в оплачиваемом Отчетном периоде (далее – авансовый платеж);

В момент заключения Договора Клиенту выделяется Лицевой счет.

8.3. Платежи за предоставление Услуг начинают начисляться и взиматься, а Услуги начинают оказываться Оператором с момента подписания Сторонами Акта сдачи-приемки Услуги по подключению (если иное не предусмотрено Описанием Услуги и/или соответствующим Заказом), независимо от того, произведены ли Клиентом необходимые настройки на Оборудовании Клиента.

8.4. В случае, если в соответствующем Заказе не указано иное, доставка счета за Услуги производится следующим образом:

8.4.1. Счет на оплату Услуг, счет-фактура и акт приема и сдачи услуг (далее - Документы) направляются Клиенту в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи посредством электронного документооборота, организованного оператором электронного документооборота, выбранного Оператором (далее – Оператор ЭДО), в срок до 5 (Пятого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом. Копии счетов для оплаты Услуг размещаются Оператором в указанный срок на сайте Оператора. Неполучение Клиентом счета на оплату Услуг не является основанием для Клиента не вносить плату в срок.

8.4.2. При необходимости Клиент вправе получить Документы, обратившись в места работы с Клиентами Оператора, по адресам, указанным на сайте Оператора.

8.4.3. Выставление и получение счетов - фактур в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи осуществляется в соответствии с п.1 статьи 169 Налогового кодекса РФ, Порядком выставления и получения счетов-фактур в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с применением электронной подписи, утверждённым приказом Минфина России № 174н от 10.11.2015г

8.4.4. Составление счетов-фактур в электронном виде происходит только по формам, утверждённым нормативно-правовыми актами РФ.

8.4.5. Стороны признают, что Документы, заверенные

электронной подписью уполномоченных лиц Сторон и направленные через Оператора ЭДО, юридически эквивалентны и равносильны Документам на бумажных носителях, заверенным соответствующими подписями.

8.4.6. Датой выставления Документов Клиенту Оператором признаётся дата поступления Документов Оператору ЭДО от Оператора, указанная в подтверждении этого Оператором ЭДО.

8.4.7. Датой получения Клиентом Документов является дата направления Клиенту Оператором ЭДО Документов, указанная в подтверждении Оператора ЭДО.

8.4.8. Клиент обязуется своевременно в течение 1 рабочего дня с даты получения Документов в электронном виде от Оператора ЭДО, подписывать полученные документы электронной подписью. В случае наличия мотивированных возражений Клиента с полученными Документами, Клиент в этот же срок сообщает о них Оператору через Оператора ЭДО.

8.5. Клиент обязан полностью оплатить счет Оператора независимо от наличия претензий по сумме, подлежащей оплате. При удовлетворении претензии Клиента целиком или в части Оператор уменьшает сумму счета, выставляемого в текущем месяце, на сумму, признанную Оператором в соответствии с претензией.

8.6. Платежные поручения, которыми может производиться оплата Услуг Клиент, должны содержать ссылки на Договор, Лицевой счет, номер и дату счета. При несоответствии платежных документов указанным требованиям поступившие Оператору денежные средства не засчитываются в счет оплаты Услуг Оператора и учитываются на отдельном счете до момента надлежащего оформления Клиентом платежных документов, либо уточнения Клиентом назначения платежа. Уточнение назначения платежа производится Клиентом официальным письмом в адрес Оператора с обязательным указанием номера уточняемого платежного документа, номера и даты Договора и счета, по которому произведен соответствующий платеж.

8.7. Оплата производится Клиентом безналичными денежными средствами на условиях, установленных финансово-кредитными учреждениями, на расчётный счёт Оператора, указанный в настоящем Договоре, путем оформления платежных поручений.

8.8. Клиент считается исполнившим свою обязанность по оплате Услуг с момента поступления полной суммы платы за Услуги на расчётный счет Оператора по надлежаще оформленным платежным документам.

8.9. Плата за Услуги по подключению взимается Оператором однократно. При расторжении Договора плата, внесенная Клиентом за оказанные Услуги по подключению не возвращается.

## 9. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

9.1. Стороны освобождаются от ответственности в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств. Сторона, у которой возникли такие обстоятельства, должна в разумные сроки и доступным способом оповестить о таких обстоятельствах другую сторону.

9.2. Оператор не отвечает за обеспечение безопасности оборудования, находящегося в собственности Клиента при заключении Договора (видеокамера) и иного оборудования и средств связи Клиента, используемого для получения Услуг.

9.3. Оператор не несет ответственность за: 9.3.1. Невозможность получения Услуг, возникшую в связи с отсутствием у Клиента необходимых для этого знаний и навыков;

9.3.2. Невозможность получения Услуг, возникшую в связи с недостатками в работе поставщиков ресурсов;

9.3.3. Неисправности Сети, возникшие по вине Клиента или третьих лиц;

9.3.4. Случаи самовольного присоединения Клиента к Услугам.

9.4. Оператор не несет ответственности перед Клиентом за ущерб любого рода, понесенный Клиентом из-за утери и/или разглашения Клиентом информации, связанной с

исполнением Договора (в том числе – Логин, паролей для доступа к Услугам, секретного PIN-кода, Кодового слова и т.д.).

9.5. Оператор не будет ни в силу договорных обязательств, ни в силу обстоятельств, возникающих из причинения вреда, отвечать перед Клиентом и любыми третьими лицами за любого рода прямые или косвенные убытки, понесённые как Клиентом, так и любыми третьими лицами, в результате пользования Услугами или получения доступа к ним (в том числе Оператор не несёт ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или утрату деловой репутации).

9.6. Оператор не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций и не несет какой-либо ответственности за последствия пользования Клиентом Услугами.

9.7. Оператор не предоставляет никаких гарантий и не несет ответственность в отношении предоставления Сервисов, стоимость которых включена в стоимость Оборудования, приобретенного Клиентом у Оператора, по истечении 1 года с даты приобретения Оборудования. Указанный в настоящем пункте срок может быть сокращен Оператором если объективные технические или экономические причины не позволяют дальнейшее предоставление Услуг.

9.8. Оператор не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и Оборудования Клиента или любых третьих лиц, если последнее не находится под прямым управлением Оператора. В указанном случае Оператор не обеспечивает анализ причин неудовлетворительного качества Услуг.

9.9. Оператор не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций и не несет какой-либо ответственности за последствия пользования Клиентом Услугами.

9.10. Оператор не несет ответственности в случае сбоев оборудования и средств связи Клиента или любых третьих лиц, если последнее не находится под прямым управлением Оператора. В указанном случае Оператор не обеспечивает анализ причин неудовлетворительного качества Услуг.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

10.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору, Описанию Услуги, соответствующему Заказу Оператор и Клиент несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе настоящим Договором.

10.2. Оператор не несет ответственности за работы, необходимые для выполнения Заказа, осуществляемые Клиентом без контроля и руководства Оператора, а также за повреждение, вызванные действиями, упущениями или нарушением настоящего Договора уполномоченными лицами Клиента.

10.3. Оператор не несет ответственности в иных случаях, предусмотренных Описанием Услуги.

10.4. Если иное не указано в соответствующем Описании Услуги, в случае Прерывания предоставления Услуги по вине Оператора на период более 4 (Четырех) часов при наличии письменного подтверждения со стороны технической службы Оператора последний вычитает из суммы платы за Услуги денежную сумму в размере 1/720 (Одной семьсот двадцатой) от Абонентской оплаты за Отчетный месяц за каждый час перерыва предоставления Услуг. Оператор не несет иной ответственности за любые прямые и косвенные убытки Клиента или любой третьей стороны, связанные с Прерыванием предоставления Услуг.

10.5. Прерыванием предоставления Услуг не являются перерывы связи, вызванные проведением плановых профилактических работ; вызванные обстоятельствами, возникшими не по вине Оператора; вызванные нарушением Клиентом требований к эксплуатации Оборудования, сбоями электропитания на Объекте Клиента; сбоями подключения к сети Интернет, обеспечиваемым не Оператором; предусмотренные

действующим законодательством и/или условиями Договора.

10.6. В случае несвоевременной оплаты Клиентом счетов Оператора в соответствии с условиями Договора Оператор вправе взыскать с Клиента пени в размере 1% (Одного процента) от стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг за каждый день просрочки, но не более суммы за Услуги, подлежащей оплате.

10.7. В случае несоблюдения Клиентом правил эксплуатации Оборудования Клиента без письменного согласования с Оператором, в том числе не соответствующего установленным требованиям, Оператор вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями Клиента убытков.

10.8. Оператор не несет ответственность и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного доступа третьих лиц к Оборудованию Клиента. Зона ответственности Оператора по обеспечению защиты Услуги от несанкционированного доступа третьих лиц распространяется на сеть и оборудование Оператора до Объекта в соответствии со Схемой разграничения зон ответственности Клиента и Оператора, предусмотренной соответствующим Описанием услуги.

10.9. Клиент несет ответственность за любые действия, с использованием Кодового слова, логина и пароля Клиента, а также за последствия таких действий.

10.10. В случае предъявления к Оператору каких-либо претензий (требований) прямо связанных с ненадлежащим исполнением (неисполнением) Клиентом обязанностей по обеспечению принципов и правил обработки персональных данных, пользователей, предусмотренных Договором, Клиент обязан уплатить по письменному требованию Оператора штраф в размере стоимости таких требований (претензий) поступивших от пользователей и/или государственных органов, и удовлетворенных Оператором

10.11. Клиент несет ответственность за все операции, совершенные с использованием Кодового слова, а так же выполняет обязательства по оплате оказанных Услуг.

10.12 Клиент принимает на себя полную ответственность за последствия, связанные с действиями, производимыми через Личный кабинет, в том числе изменение размера платы, подключение/отключение сервисов, неправильный выбор тарифного плана(тарифа на дополнительные услуги), изменение сроков оказания услуг. Стороны пришли к соглашению о том, что надлежащим доказательством произведения Клиентом действий в Личном кабинете будут являться показания сертифицированного автоматизированного аппаратно-программного комплекса Оператора по оказанию услуг Клиенту и их оплате.

## **11. ИЗМЕНЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ, ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА.**

11.1. В случае нарушения Клиентом связанных с оказанием Услуги требований, установленных действующим законодательством и Договором, настоящим Описанием Услуги (в том числе, нарушения сроков оплаты, несанкционированного доступа Клиента к оборудованию и средствам связи Оператора) Оператор имеет право приостановить оказание Услуг (в целом или в части) до устранения нарушения, уведомив об этом Клиента в любой форме по усмотрению Оператора

11.2. Оказание Услуг может быть приостановлено в случаях, установленных действующим законодательством и Договором. Оператор имеет право на полное или частичное приостановление оказания Услуг, связанное с заменой Оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития Сети связи, на срок не более чем 4 (Четыре) часа в месяц, оповестив Клиента не менее чем за сутки. Оказание Услуг может быть приостановлено в иных случаях, предусмотренных Описанием Услуги.



11.3. Оператор вправе расторгнуть Договор и/или любой из Заказов в любое время в одностороннем порядке, письменно уведомив Клиента о расторжении не позднее, чем за 7 (Семь) дней до даты расторжения в следующих случаях: если оказание Услуг создает угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей; если объективные технические или экономические причины не позволяют дальнейшее предоставление Услуг; Клиент использует Услуги для каких-либо незаконных целей, или же получает Услуги незаконным способом, эксплуатирует Оборудование или использует несертифицированное оборудование. В указанных случаях Договор и/или Заказ будет считаться расторгнутым с момента получения Клиентом письменного уведомления Оператора о расторжении Договора. При этом Абонентская плата, уплаченная Клиентом в порядке предоплаты за не потребленные Услуги, возвращается Оператором Клиенту.

11.4. В случаях, предусмотренных действующим законодательством, изменение Договора может быть осуществлено путем совершения Клиентом в ответ на предложение Оператора об изменении Договора конклюдентных действий, подтверждающих согласие Клиента на изменение Договора в порядке, предусмотренном предложением Оператора.

11.5. Клиент при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Клиенту Услуг, а также оплаты потребленных до момента расторжения Договора Услуг вправе расторгнуть Договор и/или любой из Заказов в любое время в одностороннем порядке письменно уведомив Оператора о расторжении не позднее, чем за 30 (Тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

11.6. Операции по переоформлению или расторжению Договора с использованием Кодового слова не осуществляются.

11.7. В случае расторжения Договора или прекращения действия Заказа (Заказов), независимо от оснований, плата за оказанные Услуги по подключению возврату не подлежит.

## **12. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

12.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из Договора, настоящего Описания Услуги, если докажут, что причиной неисполнения (ненадлежащего исполнения) являются обстоятельства непреодолимой силы (стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, массовые беспорядки, военные действия, бунты, гражданские волнения, забастовки, нормативные акты органов государственной власти и местного самоуправления и др., препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств по Договору, настоящему Описанию Услуги), то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения Договора.

12.2. К обстоятельствам непреодолимой силы не относится и от ответственности не освобождает, в частности, неисполнение контрагентами Стороны Договора своих обязательств, отсутствие у Стороны необходимых денежных средств, кроме случаев, когда указанные обстоятельства явились следствием обстоятельств непреодолимой силы.

12.3. Сторона, просрочившая исполнение обязательства, не вправе ссылаться на обстоятельства, возникшие после наступления срока исполнения обязательства.

12.4. Сторона, пострадавшая от действия обстоятельств непреодолимой силы, обязана незамедлительно известить другую Сторону об указанных обстоятельствах и их последствиях (как уже наступивших, так и возможных в будущем). Сторона, не известившая другую Сторону в разумный срок, несет ответственность за вызванные этим последствия.

12.5. Сторона, понесшая убытки в связи с действием

обстоятельств непреодолимой силы, может потребовать от Стороны, подвергшейся воздействию обстоятельств непреодолимой силы, документального подтверждения масштабов и влияния обстоятельств непреодолимой силы.

12.6. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более 30 (Тридцати) дней, каждая из Сторон вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке путем направления другой Стороне письменного уведомления о прекращении действия Договора за 30 (Тридцать) дней до предполагаемой даты Договора.

## **13. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

13.1. Каждая из Сторон согласилась считать текст Договора, настоящего Описания Услуги, Заказа, а также весь объем информации, переданной и передаваемой Сторонами друг другу при заключении Договора и в ходе его исполнения, конфиденциальной информацией (в пределах, установленных действующим законодательством, - коммерческой тайной) другой Стороны.

13.2. Каждая из Сторон принимает на себя обязательства не разглашать, не делать доступной для третьих лиц конфиденциальную информацию, кроме случаев, предусмотренных законом или Договором, настоящим Описанием Услуги, либо в случае, когда другая Сторона в письменном виде даст согласие на предоставление третьим лицам конфиденциальной информации.

13.3. Стороны принимают на себя настоящее обязательство с момента заключения Договора на весь срок его действия и в течение трех лет после окончания действия Договора.

## **14. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

14.1. Любые уведомления Сторон, если иное не предусмотрено Заказом, составляются в письменной форме на русском языке и считаются должным образом направленными и врученными Сторонами, если они направлены с курьером, или по факсу, или по электронной почте, или через Оператора ЭДО, или заказным письмом с уведомлением о вручении по адресам, указанным в реквизитах Сторон в Договоре или Заказе. При этом уведомление будет считаться надлежащим образом врученным Клиенту даже в случае возврата его в связи с отсутствием адресата или истечением срока хранения заказного письма. При отправке уведомления с курьером оно считается полученным в день доставки при условии, что доставка состоялась. При отправке уведомления по факсу оно считается полученным в день отправки при условии, что доставка уведомления состоялась. Любые уведомления или иные сообщения, подлежащие передаче от одной Стороны Договора другой Стороне, должны передаваться письменно по адресам, указанным в реквизитах Сторон в Договоре или Заказе. Отправка претензии Оператором в адрес Клиента возможна по электронной почте по адресу, указанному в реквизитах Клиента, или через Оператора ЭДО. Претензия считается доставленной Клиенту по электронной почте с момента ее направления.

14.2. В случае, если Счета направляются почтой или курьером, то стороны договорились считать адресом доставки корреспонденции Фактический адрес, указанный сторонами в Заказе.

14.3. Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи, факсимильного воспроизведения подписи, либо любого аналога собственноручной подписи Оператора, воспроизведенного с помощью средств механического или иного копирования на Договоре, на дополнительных соглашениях к Договору, Заказам, а также на иных документах, связанных с его исполнением, изменением, заключением или прекращением.

14.4. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию Услуг Клиент до обращения в суд согласно условиям Договора предъявляет Оператору претензию. Претензии Клиента,



предъявляются и рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством. При отклонении претензии Клиента полностью или частично либо неполучении ответа на предъявленную Клиентом претензию в установленные для ее рассмотрения законодательством сроки Клиент имеет право предъявить иск в суд согласно условиям Договора.

14.5. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по Договору, Оператор до обращения в суд, предъявляет Клиенту претензию. Претензии Оператора рассматриваются Клиентом в течение 7 (семи) дней с момента ее получения Клиентом. При отклонении претензии Оператора полностью или частично либо неполучении ответа на предъявленную Оператором претензию в установленные для ее рассмотрения Договором сроки, Оператор предъявляет иск в суд согласно условиям Договора.

14.6. Клиент подтверждает свое согласие на предоставление дистанционного обслуживания в соответствии с перечнем условий обслуживания, изменяемых по Кодовому слову, указанных в Заявлении на дистанционное обслуживание.

## **15. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА**

15.1. Клиент осведомлен о том, что Оператор ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую взяточничества и коррупционных проявлений культуру, реализует требования Федерального закона № 273-ФЗ от 25 декабря 2008 г. «О противодействии коррупции», Федерального закона № 115-ФЗ от 07 августа 2001 г. «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», а также требования применимого международного антикоррупционного законодательства (далее - Антикоррупционное законодательство).

15.2. При исполнении своих обязательств по Договору, Клиент, его аффилированные лица, работники, агенты или представители обязуются не совершать каких-либо действий (отказываются от бездействия), которые противоречат требованиям Антикоррупционного законодательства, в том числе, обязуются не требовать, не получать, не предлагать, не санкционировать, не обещать и не совершать Запрещенные платежи напрямую, через третьих лиц или в качестве посредника. Под Запрещенными платежами понимаются любые незаконные платежи, включая взятки, коммерческий подкуп, откаты в любой форме (включая, в форме наличных или безналичных денежных средств, иных ценностей, имущества, имущественных прав или иной материальной и/или нематериальной выгоды) в пользу государственных или муниципальных служащих, сотрудников или представителей организаций или учреждений любой формы собственности (в том числе сотрудников частных компаний) для оказания влияния на их действия или решения с целью получения любых неправомερных преимуществ или с иной неправомерной целью.

15.3. Клиент обязан сообщать Оператору об известных ему обстоятельствах, способных вызвать конфликт интересов, а также предпринять разумные действия для урегулирования конфликта интересов. Клиент обязуется

не предлагать сотрудникам Оператора (действующим как физические лица либо как индивидуальные предприниматели) и не заключать с ними трудовой договор, либо гражданско-правовой договор, не получив предварительное письменное согласие на это от Оператора.

15.4. Клиент осведомлен о том, что Антикоррупционная политика Оператора предусматривает в отношении обмена подарками и знаками гостеприимства следующие правила:

- принцип законности, открытости, добросовестности, умеренности;

- полный запрет на получение сотрудниками Оператора и их Близкими родственниками или членами семьи от Клиента незаконных выплат (откатов) в том числе в виде денежных эквивалентов (ценных бумаг, векселей, подарочных сертификатов);

- отказ от принятия сотрудниками Оператора и их Близкими родственниками или членами семьи предложений от Клиента подарков, приглашений на деловые или развлекательные мероприятия и в туристические поездки за счет средств Клиента, других знаков гостеприимства в случае, если подобные предложения могут создать конфликт интересов, то есть повлиять на принятие решения сотрудником Оператора в отношении Клиента при заключении и/или выполнении сделки, приемки и оплаты работ/услуг, либо решения о предоставлении Клиенту преимуществ в ведении бизнеса.

15.5. Клиент несет ответственность за совершение каких-либо действий, которые могут привести к нарушению Антикоррупционного законодательства или стать причиной нарушения Оператор или его сотрудниками Антикоррупционного законодательства в результате действий Клиенту.

15.6. При выявлении случаев нарушения положений п.п.15.1-15.4 выше Клиентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками, Клиент обязуется в письменной форме уведомить об этих нарушениях Оператор в течение 5 рабочих дней с момента фактического нарушения по электронной почте на адрес: [compliance@domru.ru](mailto:compliance@domru.ru)

15.7. При возникновении у Оператора разумно обоснованных подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений п.п.15.1. - 15.4. выше Клиентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками, Оператор вправе направить Клиенту запрос с требованием предоставить в 14-дневный срок объяснения и информацию (документы), опровергающие или подтверждающие факт нарушения, и потребовать устранения нарушений. В случае неполучения запрошенных объяснений и информации либо в случае неисполнения или невозможности исполнения Клиентом устранения нарушений, Оператор имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении, а также потребовать возмещения убытков, возникших в результате расторжения Договора по указанному основанию.

## **16. СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «Видеорегиcтpатор Дом.ru Бизнес » И РАЗГРАНИЧЕНИЯ ЗОН ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОПЕРАТОРА И КЛИЕНТА:**

