ПАТРУЛЬ

Положение о предоставлении услуг

Данное положение о предоставлении услуг (далее - Положение) определяют общие условия оказания услуг Общества с ограниченной ответственностью Частной Охранной Организации «ПАТРУЛЬ», права и обязанности Общества (Исполнителя) и Клиента (Заказчика), объемы оказываемых услуг, порядок обслуживания технических средств охраны и прочие правила оказания услуг. Настоящее Положение действует с момента подписания Договора оказания охранных услуг и становится неотъемлемой частью данного Договора. Объем и стоимость услуг, предоставляемых Обществом, определяются назначением и сложностью охраняемого объекта. Настоящее Положение о предоставлении услуг публикуется в глобальной телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу https://www.forsad.ru/terms/, при необходимости может быть предоставлено Клиенту по запросу.

1. Основные термины и определения:

1.1. **«Клиент»** – юридическое или физическое лицо, индивидуальный предприниматель, обладающий правами пользования, имущественными правами в отношении Объекта и заключивший договор с Обществом

1.2. **«Доверенное лицо» -** лицо, имеющее права доступа в помещения Объекта при помощи ключа/кода и /или другим идентификационным признакам.

1.3. **«Общество»** – Общество с ограниченной ответственностью Частная Охранная Организация «ПАТРУЛЬ», юридический адрес: 198510, г. Санкт-Петербург, г. Петергоф, ул. Константиновская, д. 8, лит. А, пом. 5-Н, 7-Н, 6-Н офис 012, ИНН: 4727000836, КПП 781901001, Северо-Западный Банк ПАО «Сбербанк России» г. Санкт-Петербург, Р/счёт 40702810755040016068, К/счёт 30101810500000000653, БИК 044030653, ОГРН 1134727000396, обязующееся исполнять права и обязанности на основании заключенного с Клиентом договора на оказание охранных услуг.

1.4. **«Комплекс»** - совокупность технических средств охраны (охранной и (или) охранно-пожарной, и (или) тревожной сигнализаций), установленных в помещениях Клиента и объединенных системой инженерных сетей коммуникаций с подключением к станции централизованного наблюдения.

1.5. **«Sim – карта» -** идентификационный модуль абонента, применяемый в мобильной связи.

1.6. **«Кнопка тревожной сигнализации» -** разновидность охранной сигнализации, в ручном или автоматическом режиме передающее тревожный сигнал (“Нажата КТС”) на ПЦН.

1.7. **«Охранная сигнализация»** - вид услуги, оказываемой Обществом по Договору на оказание охранных услуг, включающей в себя мониторинг (централизованное наблюдение) Комплекса в охраняемый период времени: с момента постановки Объекта на ПЦН и до момента его снятия, а также реагирование мобильной группы охраны при поступлении на ПЦН сообщений, передаваемых Комплексом.

1.8. **«Тревожная сигнализация»** - вид услуги, оказываемой Обществом по Договору на оказание охранных услуг, включающей в себя мониторинг (централизованное наблюдение) за каналом передачи тревожного сообщения (“Нажата КТС”) и реагирование мобильной группы охраны на него.

1.9. **«Охранно-пожарная сигнализация»** - это совокупность технических средств, предназначенная для формирования управляющих сигналов для систем оповещения о пожаре и автоматического пожаротушения и своевременного информирования о возгорании.

1.10. **«Монтажная организация»** - юридическое лицо (индивидуальный предприниматель) – осуществляющая установку, настройку и сервисное обслуживание Комплекса.

1.11. **«Объект»** - помещения Клиента, оборудованные Комплексом.

1.12. **«Пульт централизованного наблюдения» (далее по тексту «ПЦН»)** – диспетчерский пункт с аппаратурой, осуществляющей прием сигнальной информации от Комплекса, его регистрацию и обработку.
1.13. **«Реагирование»** - мероприятия, направленные на выяснение причин поступления тревожных, технических и технологических сообщений на ПЦН, и предотвращение возможного ущерба Клиенту.
1.14. **«Мониторинг»** - процесс приема, регистрации и обработки сигналов от Комплекса, производимых Пультом.
1.15. **«Сигналы Тревога»** - тревожные сообщения, передаваемые Комплексом на ПЦН, свидетельствующие о срабатывании охранных/пожарных датчиков или нажатии кнопки тревожной сигнализации (Нажата КТС).
1.16. **«Технические сообщения»** - информационные сообщения, передаваемые Комплексом на Пульт, свидетельствующие о событиях, способных повлиять на корректность работа Комплекса (отключение основного электропитания, разряд аккумулятора, отсутствие сигналов с объекта в течение определенного времени).
1.17. **«Технологические сообщения»** - сообщения, передаваемые Комплексом на Пульт, свидетельствующие о срабатывании датчиков, не отнесенных к категории «тревожных» (датчики протечки воды, датчики температуры котла, датчики газа и пр.)
1.18. **«Мобильная группа охраны» (далее по тексту «МГО»)** - подразделение Общества либо другой охранной организации, привлекаемой в соответствии с п.п. 3.3.3 Положения, реагирующее на Сигналы Тревога с Комплекса, путем немедленного прибытия на Объект и принятия мер для пресечения противоправных действий в отношении Объекта.
1.19. **«Ложный выезд» -** прибытие МГО по тревожному сигналу, полученному в результате нарушения Клиентом инструкции эксплуатации охранной и охранно-пожарной сигнализации или случайного нажатия КТС.
1.20. «**Альтернативные каналы связи»** - принудительный вызов на Объект сотрудников МГО Общества в случае выхода из строя Комплекса. Производится по одному из круглосуточных телефонов оперативной службы Общества: +7 (921) 953-0-953 (доб. 0); +7 (965) 030-18-37.
1.21. **Услуга «Смс-информирование»** - совокупность технических мер, направленных на передачу сообщений с ПЦН на абонентский номер Клиента любого оператора сотовой связи.
1.22. «**Личный кабинет» -** персональный раздел на сайте Общества, размещенный по адресу: https://lk.forsad.ru, доступ в который имеет только Клиент и/или назначенные клиентом доверенные лица. В Личном кабинете Клиент имеет доступ к управлению отдельными сервисами/услугами сайта Общества, в том числе их заказ, подключение, отключение на предложенных Обществом условиях.
1.23. «**Доступ в Личный кабинет»** - совокупность действий Клиента/Доверенных лиц в соответствии с указанными на сайте Общества инструкциями, включая предоставление учётных данных, совершаемых Клиентом с использованием специальной формы интерфейса сайта Общества в целях формирования Личного кабинета и получения доступа к отдельным сервисам/услугам Общества.
1.24. «**Учётные данные/ID»** - уникальный логин (адрес электронной почты) и пароль, создаваемые самостоятельно Клиентом/Доверенными лицами в процессе регистрации Личного кабинета, либо измененные в дальнейшем и используемые для доступа в Личный кабинет.
1.25. **«Сервисное обслуживание»** - мероприятия, направленные на поддержание Комплекса в работоспособном состоянии, а именно:

- проведение регламентных работ: работы планово-предупредительного характера, направленные на поддержание работоспособности Комплекса;
- проведение внеплановых работ:
  - диагностика и выявление проблемы в работе Комплекса, его тестирование, устранение неисправностей в работе Комплекса;
  - устранение недостатков в техническом состоянии Комплекса, выявление причин «ложных» срабатываний сигнализации.

2. Общие положения о предоставлении услуг:

2.1. Клиент поручает, а Общество принимает на себя обязанности по предоставлению услуг охраны Объекта (ов) с осуществлением работ по проектированию, монтажу и техническому обслуживанию технических средств охраны и дальнейшим принятием соответствующих мер по мониторингу и реагированию на поступающую сигнальную информацию.
2.2. Сервисное обслуживание и ремонт Комплекса проводится с целью поддержания работоспособного состояния Комплекса в процессе всего срока эксплуатации, путем периодического проведения работ по профилактике, контроля технического состояния и устранения характерных неисправностей, определенных эксплуатационной документацией и типовыми технологическими процессами обслуживания.
2.3. Клиент обязуется оплатить вышеуказанные услуги на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

3. Права и обязанности сторон:

3.1. Общество обязуется:
3.1.1. Обеспечить круглосуточный прием, регистрацию и обработку всех сигналов, поступающих от Комплекса на Пульт.
3.1.2. В случае получения Сигнала Тревога немедленно направить МГО на Объект.
3.1.3. Обеспечить прибытие МГО к Объекту, в минимально возможное время (но не более времени, указанного в Договоре). Временем прибытия (реагирования) МГО на Объект считается время от момента поступления сигнала Тревога на Пульт до момента прибытия транспортного средства (пешего наряда) МГО непосредственно к Объекту.
3.1.4. Силами МГО осмотреть объект с целью выяснения причин срабатывания сигнализации, принять меры к задержанию лиц, совершающих противоправные действия, если таковые будут обнаружены. При необходимости вызывать на объект наряды полиции.
3.1.5. Обеспечить охрану объекта силами МГО после отработки Сигнала Тревога до прибытия Клиента/Доверенных лиц в следующих случаях:
- обнаружение следов несанкционированного проникновения на объект или повреждений в результате противоправных действий технических средств охраны, целостности окон, дверей, замков или нарушения целостности Объекта;
- в случае если Клиент/Доверенное лицо выразит готовность прибыть на объект для его вскрытия и осмотра совместно с МГО.
В последнем случае охрана объекта осуществляется бесплатно в течение одного часа. Далее стоимость охраны Объекта составит 500 (Пятьсот) рублей за один час.
3.1.6. Обеспечивать выполнение технических работ по сервисному обслуживанию Комплекса, на основании поступившей от клиента заявки, в течение его срока службы, своими силами или силами сторонних организаций.
3.1.7. Осуществлять профилактический (автоматический и/или принудительный) тест Комплекса, размещенного в помещениях Клиента, путем дистанционного запроса для диагностики состояния работы элементов охранного контура, а в случае необходимости осуществлять выезд на Объект для проведения на нем регламентных работ.
3.1.8. В случае возникновения неисправности Комплекса осуществлять прибытие технического специалиста по вызову Клиента в течение 24 ч с момента поступления заявки, без учета выходных и праздничных дней. Устранение неисправности Комплекса (текущий ремонт) по вызову Клиента осуществляется в технически возможный короткий срок:
- при выявлении неисправностей гарантийного оборудования, произошедших по вине Клиента, ремонт и замена производится за его счёт
- замена вышедшего из строя не гарантийного, а также выработавшего установленные сроки эксплуатации оборудования (при невозможности и нецелесообразности проведения ремонта) производится за счёт Клиента.
Заявка на ремонт Комплекса в случае возникновения неисправности поступает от Заказчика в устной форме по одному из телефонов или в письменной форме по электронной почте. Адрес электронной почты: ***forsad_tehno@mail.ru.*** Номера телефонов:

8(962)704-33-33-телефон технического отдела (в рабочие дни с 10:00 до 18:00), 8(965) 030-18-37 – оперативный дежурный.
3.1.9. Обеспечивать поставку комплектующих элементов и материалов для необходимого ремонта системы Комплекса, в случае возникновения неисправности гарантийного оборудования. В случае невозможности исполнения или увеличения сроков поставки комплектующих элементов и материалов, Общество в течение 3 (Трёх) рабочих дней с момента наступления таких обстоятельств, должно направить Клиенту письменное уведомление с указанием характера событий и предположительного срока его действий. Факт наступления таких обстоятельств и их продолжительность должны быть подтверждены документами.
3.1.10. Извещать Клиента о выявленных дефектах в технической оснащенности Объекта, влияющих на работу Комплекса.
3.1.11. Ежемесячно не позднее 5 (Пяти) рабочих дней после окончания отчетного периода, предоставлять клиенту счет и отчёт в виде Акта за оказанные услуги.
3.1.12. Информация, ставшая известной Обществу в процессе исполнения Договора, считается конфиденциальной и не подлежит разглашению в течение срока действия Договора и после его расторжения.

3.2. Клиент обязуется:
3.2.1. Своевременно оплачивать услуги Общества путем внесения ежемесячной абонентской платы в порядке определённом п.5 Положения и в сумме указанной в Договоре.
3.2.2. Для оформления Договора, предоставить Обществу необходимые сведения о каждом из охраняемых Объектов, включая документы, подтверждающие законность владения или использования Объекта, достоверные данные о доверенных лицах (далее по договору **«Доверенные лица»**). В течение срока действия настоящего Договора, Клиент отвечает за объективность и своевременность предоставления сведений о произошедших изменениях в списке Доверенных лиц, и в письменной форме сообщает о них Обществу. В случае изменения контактных данных Клиента и его доверенных лиц, Клиент обязуется:

- Письменно или через Личный кабинет уведомить об этом Общество в течение 1(Одного) календарного дня с момента наступления данных изменений.

3.2.3. Уведомить Общество о переходе права собственности, владения, пользования или обременения Объекта в течение 10 (Десяти) календарных дней до даты наступления такого события.
3.2.4. Обеспечить надлежащую эксплуатацию Комплекса.
3.2.5. Назначить среди доверенных лиц ответственное лицо, отвечающее за целостность элементов Комплекса, провести инструктаж доверенных лиц по вопросам его надлежащей эксплуатации и информированию Общества о всякого рода неисправностях Комплекса. Указать ФИО, должность и контактный номер телефона лица, ответственного за сервисное обслуживание Комплекса.
3.2.6. Обеспечить беспрепятственный доступ на территорию Объекта сотрудников Общества, обязательно каждый раз предварительно удостоверившись в их допуске к работам путём проверки наличия у них надлежащих документов (паспорта или удостоверения техника) и проинформировав о начале производства работ ОД по телефонам, указанным в п.п. 3.1.8 настоящего Положения.
3.2.7. Не допускать к работе с приборами Комплекса лиц, не аккредитованных (несогласованных) с руководством Общества.
3.2.8. Оповещать Общество о необходимости смены пароля, кодов доступа или необходимости перепрограммирования ключей управления Комплексом письменно на адрес электронной почты, указанной в п.п. 3.1.8 настоящего Положения.
3.2.9. Немедленно оповещать Общество о попытках несанкционированного доступа к системам управления Комплекса.
3.2.10. Предупреждать Общество не менее чем за 15 (Пятнадцать) календарных дней о планируемом ремонте помещений, относящихся как к самому Объекту, так и прилегающих к нему помещений, ремонт которых может повлиять на корректную работу Комплекса. Информацию необходимо передать письменно, на адрес электронной почты, указанной в п.п. 3.1.8 настоящего Положения, для принятия Обществом мер по дополнительной защите элементов Комплекса, а при необходимости и временного демонтажа таковых.

3.2.11. Не менее чем за 7 (Семь) календарных дней, согласовать с Обществом планы размещения на Объекте вновь устанавливаемого оборудования, исходя из информации о внутренней перепланировке, планах реконструкции и перепрофилирования помещений.
3.2.12. Обеспечить беспрепятственный доступ МГО к объекту для его осмотра в связи с чем, предоставить коды и/или ключи доступа сотрудникам МГО к месту расположения Объекта, а также согласовывать такой порядок доступа с третьими лицами.
3.2.13. Клиент должен содержать в надлежащем состоянии и обеспечить сохранность и исправность элементов Комплекса, обеспечить на Объекте исправность телефонной линии, сотовой связи (в случае использования собственной SIM-карты**)**, сети электропитания, к которым подключено оборудование Комплекса. Клиент должен обеспечить сохранность установленной в Комплексе SIM-карты (в случае использования SIM-карты, принадлежащей Обществу).
3.2.14. Клиент должен письменно уведомлять Общество в срок не позднее, чем за 3 (Три) календарных дня до наступления изменений, способных повлиять на работу Комплекса (плановые отключения электроэнергии, перепланировка помещений, ремонт, переоборудование помещения и пр.).
3.2.15. Клиент обязан использовать Комплекс в соответствии с Инструкциями, не вносить изменения путем самостоятельного вмешательства в схему подключения датчиков, не осуществлять иные действия, которые могут привести к неисправности Комплекса и ложным срабатываниям. Для восстановления работоспособности, Клиент обязан обеспечить прибытие на объект обслуживающего персонала Монтажной организации для устранения неисправностей в течение пяти часов (при отказе комплекса до 18:00 включительно) и не позднее 10:00 следующих суток (при отказе Комплекса после **18**.00), включая выходные и праздничные дни. Если в указанное время допуск обслуживающего персонала на Объект, не был осуществлен, Общество вправе прекратить автоматический контроль Комплекса до устранения неисправностей.
3.2.16. Исключить нецелевое использование SIM-карт, предоставленных Обществом для обеспечения передачи сигналов от Комплекса на Пульт по каналам GSM-связи.

3.3. Общество вправе:
3.3.1. Изменять тарифы на услуги не чаще одного раза в год (по состоянию на 01 января каждого календарного года), надлежащим образом уведомив Клиента не позднее, чем за 14 (Четырнадцать) календарных дней до вступления данных изменений в силу. Информация об указанных изменениях может быть опубликована на сайте https://www.forsad.ru/ . В случае если Клиент, до вступления указанных изменений не уведомит Общество о расторжении договора, изменения считаются принятыми Клиентом по умолчанию. Отказ Клиента от принятия новых условий Договора, считается основанием к его досрочному расторжению.
3.3.2. Приостановить действие договора в одностороннем порядке в случае задержки внесения Клиентом абонентской платы, более чем на 30 (Тридцать) календарных дней, предварительно уведомив об этом Клиента не менее чем за 3 (Три) календарных дня до предполагаемой даты приостановки.
Возобновление предоставления услуг, приостановленных согласно настоящего пункта, производится при условии внесения денежных средств в размере абонентской платы, установленной в соответствии с действующим Договором.
3.3.3. В исключительных случаях привлекать МГО третьих лиц, с которыми «Общество» находится в договорных отношениях («О поддержке в экстренных случаях», «О взаимодействии»).
3.3.4. В случае сбоя или выхода из строя системы Комплекса по вине Клиента, а также по причине ненадлежащего исполнения им обязательств, предусмотренных п.п.3.2.4, 3.2.7, 3.2.13 настоящего Положения, Клиент устраняет возникшие недостатки (сбои) в работе Комплекса согласно действующего Прейскуранта.
3.3.5. Общество вправе, в случае изменения состава Комплекса, а также иных факторов, указанных в п. 5.2 настоящего Положения, произвести перерасчёт стоимости услуг за техническое обслуживание Комплекса.
3.3.6. Общество вправе осуществляет запись телефонных переговоров между оперативным дежурным ПЦН и Клиентом/доверенными лицами при исполнении своих обязательств по Договору. Записи телефонных переговоров хранятся у Общества в течение 1 (Одного) месяца.

3.4. Клиент вправе:
3.4.1. По согласованию с Обществом менять перечень предоставляемых услуг и состав Комплекса, путём авторизации Клиента в Личном кабинете, а также выполнять все действия, свидетельствующие о волеизъявление Клиента внести изменения в действующий Договор. При возникновении спора между Сторонами, приоритет отдаётся письменному заявлению Клиента о внесении соответствующих изменений.
3.4.2. При неудовлетворении качеством услуги в отчетном календарном периоде (месяц), выставлять Обществу обоснованную письменную претензию не позднее 5 (Пятого) числа месяца, следующего за отчетным. В случае непредставления в течение указанного срока претензии Обществу, услуги по Договору за отчетный период считаются оказанными и принятыми без замечаний Клиентом.
3.4.3. Клиент имеет право по письменному запросу получать данные из архива событий Комплекса.
3.4.4. Приостановить действие договора на срок до 6 месяцев, письменно уведомив об этом Общество не позднее, чем за 20 (Двадцать) календарных дней, до момента приостановки.

4.Ответственность сторон:

4.1.Общество несёт ответственность:
4.1.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
4.1.2. Все судебные споры рассматриваются по месту нахождения Общества.
4.1.3. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей по Договору, повлекшее причинение материального ущерба имуществу Клиента, Общество несёт ответственность в размере реального, документально подтвержденного ущерба. Размер материальной ответственности Общества не может превышать сумму ежемесячных абонентских плат, вносимых Клиентом за срок действия договора, указанного в п.8.1. настоящего Положения.
При наличии достаточных оснований, указанных в настоящем пункте, возмещение реального ущерба производится Обществом в следующем порядке:

- Для возмещения ущерба в досудебном порядке Клиент должен направить претензию в адрес Общества в письменном виде;
- Претензия направляется в адрес Общества в течение 5 рабочих дней после получения Клиентом постановления о возбуждении (отказа в возбуждении) уголовного дела по факту причинения ущерба.

К претензии должны быть приложены следующие документы:

- копия постановления о возбуждении либо отказе в возбуждении уголовного дела;
- справка из органа внутренних дел об ущербе;
- бухгалтерские и другие документы подтверждающие размер ущерба.

По факту подачи претензии Общество проводит служебную проверку в течение 30 (Тридцати) календарных дней и дает ответ Клиенту. Если в ходе проверки вина Общества подтверждается, Общество возмещает клиенту ущерб в течение 5 рабочих дней после подписания Заключения по результатам служебной проверки.
4.1.4. Общество освобождается от ответственности в следующих случаях:
- невыполнения Клиентом правил оказания услуги, указанных в п.3.2;
- за кражу денежных средств и ценных бумаг, не помещённые в соответствующие хранилища, оборудованные охранной сигнализацией с выводом сигнала Тревоги на «ПЦН»;
- причинение ущерба связано с не сдачей Клиентом/Доверенных лиц Объекта под охрану;
- причинение ущерба связано с отказом представителя Клиента выехать на охраняемый Объект с целью выяснения Обществом причины срабатывания средств сигнализации, либо не взятия объекта под охрану на ПЦН;
- лица, проникшие на объект, задержаны силами МГО или полицией;
- проникновение на Объект совершено через места, не оборудованные техническими средствами охраны;

- ущерб причинён преступником внутри охраняемого помещения, если он проник в это помещение до его постановки на охрану;
- не несет ответственности за личное имущество посетителей Объекта, а также на имущество третьих лиц, которые не являются стороной по Договору;
- за кражу товарно-материальных ценностей арендатора/субарендатора Клиента, арендующего охраняемое помещение Объекта, если с ним не заключен самостоятельный договор;
- за ущерб от повреждения ограждающих Объект конструкций: дверей, окон, решеток, витрин, в том числе сейфов, предназначенных для хранения материальных ценностей и денежных средств и т.п.
- если ущерб причинен до прибытия МГО, а время прибытия не превысило время, указанное в Договоре.

4.1.5. Общество не несет ответственности и не может быть как в части, так и в целом ограничено Клиентом по оплате услуг охраны в случае временного выхода из строя или ненадлежащей работы Комплекса. Исключением являются случаи, если в обязанности Общества по настоящему договору включена услуга сервисного обслуживания Комплекса.

4.1.6. Общество не несет ответственность за ненадлежащее исполнение обязанностей третьих лиц, том числе по причине сбоя в работе операторов связи, если такие сбои влияют на временное отсутствие передачи информации с Комплекса на ПЦН, а также с ПЦН на индивидуальные приборы связи Клиента (смс-информирование на мобильные телефоны и прочие средства связи).

4.1.7. При задержании силами МГО лица (лиц), виноватого (виновных) в утрате или повреждении имущества Клиента, сумма ущерба взыскивается Клиентом с указанного лица в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.2. Клиент несёт ответственность:

4.2.1. Клиент несёт ответственность за действия назначенных Доверенных лиц.

4.2.2. В случае неправильных действий Клиента, приведших к срабатыванию Комплекса, повлекшему прибытие МГО без угрозы для Клиента, Общество вправе потребовать от Клиента выплатить штраф за ложный вызов в размере 500 рублей.

4.2.3. В случае допущения Клиентом или его Доверенными лицами нецелевого использования SIM-карты, предоставленной Обществом, Клиент обязуется в течение 5 (Пяти) рабочих дней, на основании квитанции, подтвержденной детализации счёта, оплатить все расходы, связанные с нарушением п.п. 3.2.16 настоящего Положения.

4.2.4. Стороны освобождаются от ответственности по настоящему Договору, в случае если причиной неисполнения их обязательств, стали факторы непреодолимой силы (форс-мажор).

4.2.5. Во всех остальных случаях, стороны несут ответственность в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

5. Расчёты и порядок оплаты:

5.1. Абонентская плата начисляется с момента включения Объекта в обслуживание. Оплата Клиентом услуг, указанных в настоящем Договоре, производится в течение 5 (Пяти) календарных дней с момента включения Объекта в обслуживание. В дальнейшем Клиент гарантирует внесение денежных средств в размере ежемесячных начислений, указанных в Договоре, не позднее 10 (Десятого) числа каждого календарного месяца.

Разовая оплата производится Клиентом по итогу отчетного месяца и рассчитывается путем умножения тарифа за один ложный выезд на количество выездов. Разовую оплату Клиент производит не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным.

Абонентская и разовая платы начисляются в рублях РФ и НДС не облагается (Уведомление о применении УСН № 899750027 от 30.04.2013 г). Оплата по Договору производится в рублях РФ путем внесения денежных средств на расчетный счет, в кассу Общества либо иным согласованным Сторонами способом.

При условии выбора Клиентом наличной формы оплаты, Клиент ежемесячно, но не позднее 10 (Десятого) числа текущего месяца, выплачивает Обществу денежные средства в сумме 500 (Пятьсот) рублей 00 коп. за каждый выезд МГО.

Оплата за ложные выезды МГО не начисляется Клиенту в следующих случаях:

- выезд произошел из-за неисправности оборудования, если сервисное обслуживание производит Общество;
- время прибытия МГО превысило время, указанное в Договоре.

5.2. Сумма оплат за техническое обслуживание Комплекса определяется для каждого Объекта индивидуально и зависит от сложности системы установок, а также количества и технического уровня элементов Комплекса.

5.3. В стоимость работ по техническому обслуживанию Комплекса, включена стоимость расходных материалов, используемых при проведении ремонта, если их стоимость не превышает 10% от стоимости технического обслуживания в месяц.

Оплата расходных материалов свыше 10% от стоимости технического обслуживания в месяц, производится заказчиком по отдельным счётам или включается в стоимость за техническое обслуживание на основании предъявленных Обществом актов выполненных работ.

5.4. По истечении каждого календарного месяца Стороны настоящего Договора подписывают акт приемки-сдачи выполненных работ, один экземпляр которого хранится у Клиента, а другой у Общества.

5.5. В случае нарушения сроков, указанных в п.5.1 настоящего Положения, более чем на 10 (Десять) банковских дней, Общество имеет право взыскать с Клиента проценты за пользование чужими денежными средствами (ст. 395 ГК РФ), от неоплаченной суммы за весь период просрочки оплаты.

5.6. В случае задержки внесения Клиентом абонентской платы за охранные услуги, в сроки указанные в п. 5.1. Положения, Общество вправе приостановить, действие Договора в соответствии с п.п. 3.3.2.

6. Порядок и условия оказания услуг:

6.1. Общество приступает к выполнению своих обязательств после оборудования Объекта системами тревожной, охранно-пожарной и/или охранной сигнализации, подключении его к системе мониторинга ПЦН начиная с даты, указанной в Договоре.

6.2. После подключения Комплекса к системе оповещения пульта, каждому из смонтированных Объектов присваиваются свои идентификационные номера, которые указываются в Договоре.

6.3. Техническое состояние принимаемого под охрану Объекта (ов): наличие, перечень и расположение технических средств охраны и пожаротушения, схема расположения защищаемых помещений с указанием условных зон охраны, состав Комплекса (оборудования ОС, КТС, ОПС), указывается в Карте Объекта (Приложение № 1). Карта Объекта предоставляется монтажной организацией. В случае необходимости, рекомендации Общества по: установлению режима охраны, дополнительной установке технических средств и элементов Комплекса, срокам их внедрения, указывается в двухстороннем Акте обследования Объекта.

6.4. Охрана Объекта (ов) осуществляется путем немедленного реагирования МГО Общества или другой организации согласно п.п. 3.3.3 данного Положения, на сигналы тревоги кнопки тревожной сигнализации, охранной и /или охранно-пожарной сигнализации Комплекса, передаваемые с Объекта на ПЦН. Время прибытия МГО на Объект указывается в Договоре.

6.5. Зоной действия стационарных и/или носимых кнопок тревожной сигнализации, если таковые установлены на Объекте, являются помещения в границах охраняемого Объекта.

6.6. Перед включением Комплекса в режим охраны, Клиент должен проверить, чтобы на Объекте не остались люди, а также животные и включенные электроприборы, способные повлиять на работу датчиков Комплекса. Все двери, окна, люки и т.д. должны быть закрыты на запорные, замковые и иные устройства, обеспечивающие надлежащую недоступность Объекта.

6.7. В случае выхода из строя работы Комплекса, клиент имеет право воспользоваться услугами Общества, в том числе возможностью экстренного вызова на Объект сотрудников МГО, используя при этом Альтернативные каналы связи и идентифицировав себя, указав при этом свою фамилию, номер объекта и причина экстренного вызова.

6.8. **Информирование** Клиента или его доверенных лиц о событиях, поступающих от Комплекса, производится следующим образом:

- оперативный дежурный ПЦН делает до 2-х попыток дозвона по каждому из номеров телефонов, указанных в Договоре. Если в течение всех попыток не удалось установить связь с клиентом (нет ответа, сработал автоответчик, линия занята), дозвон прекращается. Информация об отработке данного события будет продублирована и отображаться в Личном кабинете Клиента, во вкладке «Информация об отработке тревожного события». После чего обязанность Общества об оповещении клиента считается выполненной надлежащим образом и в полном объёме.

6.9. **Реагирование** на поступающие от Комплекса сигналы, осуществляется следующим образом:

- При поступлении на ПЦН Сигнала «Тревога», «Проникновение», на Объект немедленно направляется ближайшая по месту дислокации МГО. Если в течение 2-х минут с Объекта поступает сигнал «Снятие с охраны», предыдущий сигнал расценивается как некорректное снятие и МГО отзывается. При получении в результате телефонных переговоров информации о случайном нажатии КТС при условии верного указания пароля для связи с ПЦН, фамилии представителя Клиента, номера объекта, реагирование МГО – отменяется.
  Общество вправе не оповещать Клиента или его Доверенных лиц о поступлении Сигнала «Тревога», а также отменить реагирование, если в течение 2-х минут с момента получения оперативным дежурным Пульта сигнала «Тревога», последует сигнал «Снятия Объекта с охраны».
- При поступлении на ПЦН технологических или технических сигналов (утечки газа, протечки воды, критическая температура, отключении сети 220 В, разряд АКБ, неисправность радиоканала, GSM –линии, неисправность контрольной панели, клавиатурной панели, шлейфа и т.п.) информация доводится Клиенту/ Доверенным лицам, но не передается силам МГО. Выезд МГО на Объект не осуществляется.
- При поступлении на ПЦН сигнала «Принудительное снятие Объекта с охраны» выезд МГО на Объект осуществляется без уточнения оперативным дежурным информации по данному сообщению у Клиента/Доверенных лиц с последующим доведением результатов реагирования. При данном варианте реагирования Клиент заведомо соглашается с оплатой всех «ложных выездов» МГО.

6.10. Выезд МГО считается «тревожным» в случае, если в результате выезда:

- установлен факт проникновения или попытки проникновения на Объект посторонних лиц, а также задержаны посторонние лица, находившиеся на Объекте;
- пресечены противоправные действия третьих лиц
- предотвращено нанесение ущерба имущества Клиента

Во всех остальных случаях выезд МГО считается «ложным». Клиент обязуется не допускать «ложных» срабатываний Комплекса.

6.11. По результату выезда МГО, составлять и подписывать с Клиентом Протокол о фиксации времени прибытия мобильной группы охраны (далее по тексту **«Протокол прибытия МГО»**) или сообщать Клиенту информацию, выявленную в ходе обследования объекта, иным способом предусмотренным договором. По прибытии Клиента/ Доверенного лица, вскрывают Объект и осматривают его изнутри с целью обнаружения причины срабатывания сигнализации.

7. Форс-мажор:

7.1. Под непреодолимой силой понимаются чрезвычайные и непредотвратимые, при данных условиях обстоятельства, то есть те, которые не существовали во время подписания настоящего Договора, возникли помимо воли и желания сторон и которые нельзя было предвидеть или избежать, а именно: объявленная или фактическая война, гражданские волнения, забастовки, экономическая или военная блокада, эмбарго, эпидемии, промышленные аварии, землетрясения, наводнения, заносы, пожары и другие стихийные бедствия и катастрофы.

7.2. К обстоятельствам непреодолимой силы, вызвавшим сбои в работе или выход из строя средств связи и вспомогательных средств, в настоящем Договоре относятся также:

- длительные радиопомехи, вызванные действиями уполномоченных специальных государственных служб;

7.3. К обстоятельствам непреодолимой силы в связи с исполнением «Обществом» своих обязательств по настоящему Договору также относятся:
- издание органами государственной власти Российской Федерации (в том числе органами надзора в области связи, органами пожарного надзора, иными контрольно-надзорными органами) и Санкт-Петербурга, а также органами местного самоуправления нормативных актов, затрудняющих или делающих невозможным надлежащее исполнение сторонами своих обязательств по настоящему Договору (в том числе изменение правил сертификации, смена частот и т.п.);
- принятие решений и осуществление действий судебными или иными правоохранительными органами, а
также иные события, находящиеся вне разумного контроля сторон затрудняющих, делающих невозможным или препятствующих надлежащему выполнению сторонами своих обязательств по настоящему Договору;
7.4. Сторона, которой стало известно о наступлении обстоятельств непреодолимой силы, обязана в течение 3 (Трёх) дней поставить об этом в известность другую сторону в письменной форме. Не уведомление или несвоевременное уведомление другой стороны о наступлении обстоятельств непреодолимой силы лишает сторону права ссылаться на указанные обстоятельства.
7.5. Если стороны не исполнили своих обязательств в надлежащие сроки вследствие действия непреодолимой силы, то указанные сроки считаются продлёнными на время действия непреодолимой силы.
7.6. В случае продолжения обстоятельств непреодолимой силы свыше 1 (Одного) месяца, сторона, утратившая в связи с этим интерес к настоящему Договору, вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор, направив соответствующее уведомление другой стороне. Договор считается расторгнутым с момента получения стороной указанного уведомления.

8. Срок действия и расторжения договора:

8.1. Настоящий Договор начинает действовать с момента его подписания и действует в течение 24 (Двадцати четырех) месяцев, если за 30 (Тридцать) календарных дней до окончания срока действия Договора, ни одна из Сторон не уведомит другую в письменной форме о намерении его расторгнуть, Договор пролонгируется на тот же срок. Правило пролонгации действует неограниченное количество раз.
8.2. После расторжения Договора неизрасходованные денежные средства возвращаются Клиенту на основании его письменного заявления в течение 10 (Десяти) календарных дней. В случае если Клиентом внесена оплата по Договору в размере стоимости годового обслуживания, при расторжении Договора Клиентом до окончания оплаченного периода, неизрасходованные денежные средства возвращаются Клиенту исходя из перерасчета в размере стоимости ежемесячной оплаты пропорционально сроку оказания услуг.
8.3. Договор, может быть, расторгнут по инициативе одной из Сторон. При этом заинтересованная Сторона, не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней письменно уведомляет о досрочном расторжении Договора другую Сторону по электронной почте.
8.4. При расторжении Договора по инициативе одной из Сторон подлежат оплате фактически оказанные Обществом услуги и понесённые им расходы.

9. Конфиденциальность

Обществу запрещается разглашать информацию, являющуюся служебной и коммерческой тайной. К такой информации относятся сведения о наличии мест технических средств охраны, установленных в помещениях Клиента, информация о принципах работы охраны, паролях, кодовых словах, а также иных сведениях, которые стали известны Сторонам в процессе выполнения обязательств по настоящему договору.

10. Прочие условия

10.1**.** В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Клиент выражает свое добровольное согласие на обработку персональных данных Обществу, а также в целях исполнения обязательств по Договору,

подтверждает получение согласия на обработку персональных данных доверенных лиц, указанных в Договоре, различными способами (сбор, систематизацию, запись, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение). Общество вправе хранить персональные данные Клиента удобным ему способом.

10.2. Условия Договора в период исполнения могут быть изменены только по письменному согласованию сторон. Изменения и дополнения оформляются дополнительными соглашениями, подписанными обеими сторонами.

10.3. Уведомление Клиента осуществляется Обществом любыми доступными способами, в том числе:

10.3.1. Посредством почтовых отправлений;

10.3.2. Посредством электронной почты;

10.3.3. В электронной форме через Личный кабинет;

10.3.4. С использованием иных средств связи и доставки.

Бремя доказывания отправки надлежащего уведомления возлагается на сторону-инициатора уведомления.

10.4. Во всём ином, не урегулированном настоящим Договором, применяются нормы действующего законодательства Российской Федерации.

10.5. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть по настоящему Договору, Стороны пытаются урегулировать путём переговоров. В случае невозможности путем переговоров достичь взаимного соглашения, спор подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством РФ.

10.6. Все Приложения, упомянутые в тексте, являются неотъемлемой частью Договора.