



## ОПИСАНИЕ УСЛУГИ «ДОМОФОН»

### 1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Исполнитель за Плату принимает на себя обязанности по обеспечению управления доступом в подъезд жилого многоквартирного дома Пользователя с использованием оборудования системы контроля и управления доступом (СКУД) (далее – «Услуга»), а Пользователь обязуется оплачивать Услугу в порядке, в сроки и на условиях, предусмотренных Договором, настоящим Описанием Услуги и Заказом.

СКУД используется Пользователем в следующей комплектации: Оборудование общего пользования, Линии, Электронные ключи, а также Пользовательское оборудование, устанавливаемое непосредственно в квартире Пользователя (помещение, находящееся вне зоны ответственности Исполнителя, принадлежащее Пользователю на каком-либо вещном праве, далее – «Помещение»). Доступ к Услуге с помощью Пользовательского оборудования и Линии предоставляется в зависимости от выбранного Тарифного плана.

Услуга Исполнителя включает программирование и выдачу Электронных ключей

Исполнитель по поручению Пользователя вправе предоставить Пользователю дополнительные услуги с оплатой в соответствии с Тарифами Исполнителя:

- ремонт и замена Пользовательского оборудования, приобретенного у Исполнителя, по истечению гарантийного срока;
- доставка и программирование дополнительных Электронных ключей;

### 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**«Авторизация»** – введение в интерфейсе Приложения и/или на сайте Учетной записи.

**«Учетная запись»** - запись, содержащая сведения, необходимые для идентификации Пользователя при предоставлении доступа к Услуге на Сайте и в Приложении. К такой записи относятся логин и пароль, предоставленные Пользователю для доступа к Услуге, в том числе, предоставленные Пользователю на основании Договора на оказание услуг связи.

**«Приложение»** – программное обеспечение, устанавливаемое на смартфон соответствующее требованиям определенной платформы, позволяющее Пользователю получить доступ к Услуге посредством смартфона, который имеет техническую и фактическую возможность доступа к сети Интернет, на котором установлено необходимое и достаточное программное обеспечение для доступа к сети Интернет, и которое имеет фактический доступ к сети Интернет. Ссылки на Приложение размещаются на Сайте. Доступ к Услуге с помощью Приложения предоставляется в зависимости от выбранного Тарифного плана.

**«Заказ на Услуги» (далее Заказ)** - документ, подписываемый Сторонами в рамках Договора, содержащий информацию об Услугах, заказываемых Пользователем, с целью приобретения Услуг.

**«Линия»** - кабельная разводка, обеспечивающая распространение сигнала от Оборудования общего пользования до Пользовательского оборудования. Доступ к Услуге с помощью Линии предоставляется в зависимости от выбранного Тарифного плана

**«Лицевой счет»** – аналитический счет Пользователя в специализированном аппаратно-программном комплексе Исполнителя, на котором учитываются поступления и списания денежных средств.

**«Пользователь»** - пользователь Услуги, Собственник или наниматель квартиры, расположенной в подъезде, оборудованном СКУД, с которым заключен договор на предоставление Услуги.

**«Плата»** - фиксированный платеж за Услугу, оказываемую в течение Расчетного периода

**«СКУД»** – система контроля и управления доступом в подъезде жилого дома (СКУД) Включает в себя следующие элементы: *Оборудование общего пользования, Пользовательское оборудование, Линию и Электронный ключ.*

**«Электронный ключ»** - электронное устройство контактного (или бесконтактного) типа, идентифицирующее Пользователя для целей предоставления доступа в СКУД.

**«Оборудование общего пользования»** - оборудование, установленное на территории подъезда: блок вызова, электромагнитный замок, расположенный на входной двери подъезда, доводчик дверной механический, система электропитания домофона, блок коммутации, кнопка «выхода» из подъезда, видеочамера, громкоговоритель, микрофон, аналогово-цифровой преобразователь.

**«Описание Услуги»** - настоящий документ, содержащий описание, технические особенности и правила предоставления и пользования Услугой, а также процедуру взаимодействия Сторон в рамках предоставления Услуги и другую необходимую информацию. Описание Услуг размещается Исполнителем на Сайте и может передаваться Пользователю в момент подписания Заказа.

**«Пользовательское оборудование»** – устройство, которое может быть установлено в Помещении в целях предоставления Услуги, и передано в собственность Пользователю Исполнителем в день Предоставления доступа по Акту сдачи-приемки Услуги по предоставлению доступа. Адрес установки, вид (тип) и/или стоимость Пользовательского оборудования, а также Сторона, которая его предоставляет для оказания Услуги указываются в Акте сдачи-приемки Услуг по предоставлению доступа. Доступ к Услуге с помощью Пользовательского оборудования предоставляется в зависимости от выбранного Тарифного плана.

Пользовательское оборудование подключается к Оборудованию общего пользования с помощью Линии.

**«Прерывание предоставления Услуги»** – означает перерыв в предоставлении Услуги, зарегистрированный технической службой Исполнителя;

**«Расчетный период»** - календарный месяц с 00 часов 00 минут первого числа до 24 часов 00 минут последнего дня того же календарного месяца, в котором была оказана Услуга.

**«Услуга по предоставлению доступа»** - совокупность действий Исполнителя, направленных на обеспечение возможности оказания Пользователю Услуги и включающих формирование Линии и присоединение к ее помощью Пользовательского оборудования к Оборудованию общего пользования, оформление Договора, регистрацию Пользователя, выделение Лицевого счета. В зависимости от вида предоставляемой Услуги Услуги по предоставлению доступа могут включать в себя осуществление Исполнителем иных действий, предусмотренных выбранным Пользователем Тарифом предоставления доступа.

**«Исполнитель»** - АО «ЭР-Телеком Холдинг».

**«Перемещение»** - направление Исполнителем поступающих от Пользователем денежных средств по данному Договору или отдельным Заказам в счет погашения ранее образовавшейся задолженности.

**«Помещение»** - помещение, находящееся вне зоны ответственности Исполнителя, где может быть установлено Пользовательское оборудование для предоставления Услуг по Договору, принадлежащее Пользователю на каком-либо вещном праве;

**«Сайт»** – сайт [www.dom.ru](http://www.dom.ru), содержащий необходимую информацию об Услуге, а также интерфейсы для подключения и оплаты Услуги.

**«Тарифные планы»** - условия пользования и оплаты Услуги;

**«Тарифы на дополнительные услуги»** – условия предоставления и оплаты Дополнительных услуг, оказываемых Исполнителем Пользователю.

**«Тарифы на Услуги»** – условия оплаты Услуг Пользователя, которые включают в себя: тарифы предоставления доступа, тарифные планы, тарифы на дополнительные услуги.

**«Тарифы предоставления доступа»** - условия предоставления доступа Пользователю к Услуге и оплаты Услуги по предоставлению доступа.

**«Услуга»** - деятельность по обеспечению управления доступом в подъезд жилого многоквартирного дома Пользователя с использованием оборудования домофони (система контроля и управления доступом (СКУД)).

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

#### 3.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ ИМЕЕТ ПРАВО:

3.1.1. Изменять в одностороннем порядке Тарифы предоставления доступа, Тарифные планы, а также Тарифы на дополнительные услуги, известив об этом Пользователя не менее чем за 10 (Десять) дней на Сайте и/или дополнительно в других формах по усмотрению Исполнителя, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

3.1.2. Приостановить действие Договора и/или любого из Заказов в одностороннем порядке в соответствии с действующим законодательством в следующих случаях:

3.1.2.1. Произвести полное или частичное приостановление оказания Услуги, связанное с заменой Оборудования общего пользования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития Услуги, на срок не более чем 4 (Четыре) часа подряд, уведомив об этом Пользователя до проведения работ;

3.1.2.2. Если оказание Услуги создает угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;

3.1.2.3. Если Пользователь использует Услугу для каких-либо незаконных целей, или же получает Услугу незаконным способом, эксплуатирует Оборудование общего пользования и/или Пользовательское оборудование с нарушением правил технической эксплуатации или использует несертифицированное Пользовательское оборудование, а также если получает несанкционированный доступ к Оборудованию общего пользования. Доступ к Услуге с помощью Пользовательского оборудования предоставляется в зависимости от выбранного Тарифного плана.

3.1.2.4. Если Пользователь не соблюдает Правила пользования Услугой, изложенные в Договоре, настоящем Описании Услуги, Заказе, а также иным образом установленные Исполнителем, нарушает условия Договора, Описания Услуг, Заказа, иных документов, являющихся неотъемлемой частью Договора, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

3.1.3. Поручить третьим лицам заключать Договор, а также осуществлять расчеты с Пользователем от имени Исполнителя; передавать полномочия по исполнению настоящего Договора третьим лицам, в том числе для осуществления информационного обслуживания и расчетов по Договору; передавать (уступать) третьим лицам право требования неисполненных Пользователем денежных обязательств перед Исполнителем.

3.1.4. Устанавливать скидки (премии) для Пользователей к действующим Тарифам, а также иные специальные предложения для Пользователей. Скидки (премии) и иные специальные предложения для Пользователей устанавливаются в постоянных или временных (период действия ограничен) предложениях (акциях), условия которых размещаются в разделе на Сайте.

3.1.5. Проводить стимулирующие маркетинговые мероприятия разового характера (далее - акции) с целью мотивации Пользователей, привлечения новых Пользователей и повышения уровня использования Услуги. В рамках акции ее участники, совершившие указанные в условиях проведения акции действия в оговоренный срок, получают определенные привилегии (вознаграждение, скидки, призы/подарки и т.д.).

### 3.2. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ИМЕЕТ ПРАВО:

3.2.1. Пользователь вправе производить сверку платежей в офисе Исполнителя.

3.2.2. По письменному заявлению менять и/или дополнять предоставляемые ему Услуги в рамках предоставляемого Исполнителем перечня Услуг с соответствующим изменением Платы оформлением при необходимости новых Договоров. Изменения количества предоставляемых Услуг и Платы, будут произведены с первого числа месяца, следующего за датой подачи заявления при условии, что заявление подается Пользователем Исполнителю не позднее, чем за 10 (Десять) дней до окончания Расчетного периода и внесения оплаты по Тарифам Исполнителя, а также оплаты задолженности по ранее заключенному Заказу. При несоблюдении указанного срока подачи заявления изменение количества предоставляемых Услуг и Платы, будут произведены с первого числа второго месяца, следующего за месяцем подачи заявления.

3.2.3. Бесплатно и круглосуточно получать информационно-справочные услуги, в том числе – о состоянии Лицевого счета, информацию о порядке и условиях пользования Услугой на Сайте, а также по телефонам, указанным в реквизитах Исполнителя, при сообщении Пользователем номера Договора и соответствующего Заказа (Логина и Пароля - при наличии) или иной информации, позволяющей достоверно установить личность Пользователя, в том числе – парольного слова, в случае предоставления Исполнителем такой возможности Пользователю. Исполнитель имеет право отклонить соответствующий запрос Пользователя в случае сообщения неполной или неточной информации.

3.2.4. На перерасчет Платы за Услугу за дни, в том числе превышающие нормативный срок устранения неисправностей, если неисправности возникли не по вине Пользователя, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством. Для оформления перерасчета Пользователь обязан обратиться с соответствующим письменным заявлением к Исполнителю.

3.2.5. Участвовать в маркетинговых и иных специальных акциях, проводимых Исполнителем, устанавливающих условия предоставления Услуг, отличных от условий, установленных настоящим Описанием. О проведении данных акций, условиях акций Исполнитель информирует Пользователей путем размещения информации на Сайте и/или дополнительно в других формах по усмотрению Исполнителя. Участие Пользователя в маркетинговых и иных специальных акциях, а также согласие с их условиями подтверждается соответствующими отметками в Заказе. В случае отказа Пользователя от участия маркетинговых и иных специальных акциях Пользователь вправе обратиться к Исполнителю с соответствующим заявлением.

### 3.3. ИСПОЛНИТЕЛЬ ОБЯЗАН:

3.3.1. Оказывать Пользователю Услугу в соответствии с действующим законодательством, условиями Договора, Заказом на Услуги, Информировать Пользователя о предоставляемых Услугах.

3.3.2. По заявке Пользователя устранять неисправности Оборудования общего пользования и/или Линии, препятствующие пользованию Услугой, при условии выполнения Пользователем обязательств по Договору, не позднее чем в течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня регистрации заявки. Доступ к Услуге с помощью Пользовательского оборудования и Линии предоставляется в зависимости от выбранного Тарифного плана.

3.3.3. Извещать Пользователя об изменении Тарифов не менее чем за 10 (Десять) дней до введения новых, изменения действующих Тарифов, в порядке, предусмотренном Описанием Услуги, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

3.3.4. Произвести перерасчет Платы за Услугу по письменному заявлению Пользователя, принятому в местах работы с Пользователями, установленными Исполнителем, в случае Прерывания предоставления Услуги, при наличии письменного подтверждения со стороны технической службы Исполнителя.

3.3.5. Извещать Пользователя о предполагаемых перерывах в предоставлении Услуги и, связанных с необходимостью проведения планово-профилактических работ, не позднее, чем за сутки до предполагаемого начала их проведения, путем размещения информации на соответствующих Сайте. Проведение планово-профилактических работ сроком не более чем 4 (Четыре) часа подряд не считается Прерыванием предоставления Услуги.

### 3.4. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ОБЯЗАН:

3.4.1. Не производить ремонта или иного воздействия на Линию и Оборудование общего пользования, включая несогласованное с Исполнителем отключение Оборудования общего пользования от электросети.

3.4.2. Обеспечить подготовку Помещения своевременно и за свой счет, в т.ч. обеспечить проведение необходимых работ на Пользовательском оборудовании; обеспечить доступ сотрудникам Исполнителя для оказания Услуг, устранения неполадок, неисправностей а также для проведения планово-профилактических работ и модернизации сети в соответствии с Описанием Услуг. В случае необходимости обращаться от своего имени в органы управления многоквартирного жилого дома, где Пользователю оказываются услуги, для организации доступа сотрудников Исполнителя в помещения данного дома с целью установки Оборудования общего пользования и Линии, устранения неисправностей на Оборудовании общего пользования и Линии. Доступ к Услуге с помощью Пользовательского оборудования и Линии предоставляется в зависимости от выбранного Тарифного плана.

3.4.3. Сообщать Исполнителю о замеченных им фактах самовольного присоединения к СКУД третьих лиц и о любых повреждениях элементов СКУД.

3.4.4. Не присоединять к Линии Пользовательское оборудование, которое не соответствует установленным требованиям, использовать для доступа к Услуге Пользовательское оборудование, которое исправно и сертифицировано в установленном в Российской Федерации порядке.

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

3.4.6. При расторжении Договора и/или любого из Заказов в любое время в одностороннем порядке произвести расчет согласно п. 7.3 настоящего Описания Услуги.

3.4.7. Не продавать и не передавать третьим лицам Услугу, оказываемую Исполнителем по Договору, а также не передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия Исполнителя. При несоблюдении данной обязанности Исполнитель имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

3.4.8. Пользователь гарантирует, что обладает законными правами на Помещение. Пользователь, не являющийся собственником помещения и не состоящий на регистрационном учете по месту жительства в Помещении, обеспечивает согласие собственника данного Помещения на оказание Услуги в данном Помещении.

3.4.9. Сообщать Исполнителю о прекращении своего права владения и (или) пользования Помещением, обо всех изменениях в своих реквизитах (фамилии, паспортных данных, места жительства и т.п.) в срок, не превышающий 60 (Шестидесяти) дней с момента изменения. До момента получения Исполнителем уведомления от Пользователя, а также при не уведомлении Пользователем Исполнителя оказанные Услуги оплачиваются Пользователем за весь период до момента прекращения оказания Услуги.

3.4.10. Обеспечивать сохранность СКУД и соблюдение требований производителя СКУД и Исполнителя к его эксплуатации; компенсировать Исполнителю убытки в случае утраты или повреждения Линии или Оборудования общего пользования (за исключением убытков, возникших по вине Исполнителя), в соответствии с действующим законодательством и Договором в течение 3 (Трех) дней с момента выставления Исполнителем соответствующего счета. Исполнитель освобождается от ответственности в случае возникновения по вине Пользователя неисправностей на Линии и Пользовательском оборудовании, находящихся в Помещении. Не допускать самовольного вскрытия и/или повреждения элементов Оборудования общего пользования, самовольного подключения или отключения Линии.

3.4.11. Пользователь обязуется выполнять следующие правила эксплуатации СКУД: не препятствовать автоматическому закрытию входной двери, не оказывать физического воздействия на СКУД, не наносить механические повреждения отдельным элементам, входящим в состав СКУД, способным привести к выходу СКУД (или отдельных его элементов) из строя, не производить самостоятельно или при помощи третьих лиц любые виды ремонтных и (или) монтажных работ, а также переносить и (или) устанавливать дополнительное Пользовательское оборудование, не производить другие виды работ в непосредственной близости от систем СКУД. В случае крайней необходимости проведения таких работ необходимо проконсультироваться у Исполнителя о возможных последствиях.

3.4.12. Соблюдать Правила пользования Услугой, изложенные в Договоре, настоящем Описании Услуги, Заказе, а также иным образом установленные Исполнителем.

3.4.13. Пользователь обязуется не использовать СКУД и Приложение любым способом, который может помешать нормальному функционированию СКУД и Приложения Исполнителя.

3.4.14. Вносить Плату за оказанную ему Услугу в полном объеме и в определенные Договором порядок и сроки. Регулярно проверять состояние Лицевого счета на Сайте при предоставлении такой возможности Исполнителем.

3.4.15. Соблюдать условия маркетинговых мероприятий и (или) специальных акций, проводимых Исполнителем, условия которых размещаются на сайте Исполнителя, в рамках которых Пользователю была оказана Услуга, и выполнять иные обязательства, предусмотренные Описанием Услуги.

3.4.16. Самостоятельно обеспечить защиту от электрического перенапряжения в Помещении, в том числе импульсного, Пользовательского оборудования, подключенного к Линии. Защита от электрического перенапряжения должна быть осуществлена Пользователем, с соблюдением правил и норм эксплуатации электрических приборов и с использованием технических средств, соответствующих установленным действующим законодательством требованиям, предотвращающих причинение вреда здоровью и жизни, ущерба имуществу, повреждению пользовательского (оконечного) и (или) иного оборудования в результате возникшего перенапряжения.

Пользователь уведомляется, что перенапряжение может поступить по сетям передачи данных (телефонные, телеграфные, компьютерные сети) с использованием различных сред передачи данных (электрической, электромагнитной, в том числе оптической) и элементов крепления Линии. Перенапряжения на Линии появляются по независящим от Исполнителя обстоятельствам, при грозовых, электростатических разрядах, наведении паразитных токов при грозовых разрядах, возникновении токов при коммутации мощных индуктивных нагрузок в силовой сети, накоплении статических зарядов на воздушных линиях, наводках от высоковольтных линий электропередач, замыкания силовой сети или высоковольтной линии электропередачи и прочих техногенных и форс-мажорных обстоятельствах. Перенапряжение на Линии и элементах крепления Линии можно наблюдать, как при коттеджной застройке, так и в многоквартирном жилом доме. Пользователь обязуется перед подключением или отключением кабеля от Пользовательского оборудования всегда выключать электропитание Пользовательского оборудования. Исполнитель не отвечает за возможные последствия в случае несоблюдения Пользователем настоящего пункта Описания услуг.

#### **4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К УСЛУГЕ**

4.1. До момента оказания Услуги по предоставлению доступа Абонент должен произвести оплату за Услуги по предоставлению доступа и первоначальный авансовый платеж за пользование Услугами связи в размере, установленном настоящим Описанием Услуг, если в Описании Услуг не указано иное.

4.2. Услуга по предоставлению доступа Пользователю оказываются Исполнителем в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента оплаты Пользователем стоимости Услуг по предоставлению доступа и первоначального авансового платежа в размере, установленном Исполнителем, по Тарифам Исполнителя в полном объеме, если иное не указано в настоящем Описании Услуги и/или Заказе.

4.3. После завершения комплекса работ по предоставлению доступа Пользователя к Услуге Исполнитель производит проверку предоставления доступа и представляет Пользователю для подписания Акт сдачи-приемки Услуги по предоставлению доступа. Пользователь обязан принять Услугу по предоставлению доступа непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив сотруднику Исполнителя письменную мотивированную претензию. Факт надлежащего оказания Пользователю Услуги по предоставлению доступа подтверждается подписанным Сторонами Актом сдачи-приемки Услуги по предоставлению доступа. Предоставление Услуги в первом месяце действия соответствующего Заказа осуществляется с даты оказания Услуги по предоставлению доступа, если иное не указано в Заказе.

4.4. Одновременно Пользователю предоставляется Учетная запись для доступа в раздел «Личный кабинет» на Сайте и в Приложении. Доступ к Услуге в Приложении и/или управление Услугой на Сайте доступно после Авторизации Пользователя путем ввода учетной записи в разделе «Личный кабинет» на Сайте и/или в Приложении. Учетная запись направляется Пользователю Исполнителем в СМС сообщении по номеру, указанному в Договоре, в момент предоставления доступа к Услуге или сообщается Пользователю в местах работы с Пользователями, установленных Исполнителем.

4.5. В целях восстановления пароля и получения информационно-справочных услуг, связанных с исполнением Договора, Пользователь вправе сообщить Исполнителю после заключения Договора и подписания Заказа парольную фразу и ключевое слово в разделе «Личный кабинет» на Сайте. Исполнитель сообщает Пользователю пароль при условии правильного указания им парольной фразы и ключевого слова.

4.6. Исполнитель и Пользователь не имеют право разглашать логин и пароль, иные выделенные Пользователю Исполнителем идентификационные признаки третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.7. Пользователь обязан немедленно оповестить Исполнителя о разглашении конфиденциальности пароля.

4.8. Пароль может быть изменен по требованию Пользователя в установленных Исполнителем местах работы с Пользователями либо самостоятельно в разделе «Личный кабинет» Сайта, а также по инициативе Исполнителя после согласования соответствующего изменения с Пользователем.

4.9. Размещение информации на Сайте, а также ее обновление обеспечивается Исполнителем. Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке выносить решение о допустимости размещения пользовательских материалов на Сайте.

4.10. Информация о состоянии Лицевого счета, а также статистика по потребленным Услугам и расходованию средств с Лицевого счета доступны Пользователю независимо от состояния Лицевого счета после Авторизации в разделе «Личный кабинет» Сайта.

4.11. Пользователь обязуется при прекращении действия Договора и/или соответствующего Заказа (независимо от причины) предоставить доступ Исполнителю для демонтажа Линии, в течение 5 (Пяти) дней с даты прекращения действия Заказа, если иное не предусмотрено новым Заказом. При неисполнении Пользователем обязанности по предоставлению доступа для демонтажа Линии Исполнитель имеет право взыскать с Пользователя стоимость Линии, а также потребовать возмещения расходов, связанных с их возвратом (включая судебные издержки).

4.12. Пользование Услугой возможно при условии наличия у Пользователя исправного Пользовательского оборудования и Линии, по которой предоставлен доступ к Услуге. Доступ к Услуге с помощью Пользовательского оборудования и Линии предоставляется в зависимости от выбранного Тарифного плана.

4.13. Настройка Пользовательского оборудования осуществляется представителями Исполнителя при предоставлении Пользователю доступа к Услуге. Доступ к Услуге с помощью Пользовательского оборудования предоставляется в зависимости от выбранного Тарифного плана.

4.14. Изменение Пользователем Тарифного плана производится путем оформления соответствующего заявления в местах работы с Пользователями или путем внесения Пользователем изменений в разделе «Личный кабинет» Сайта или по телефону при условии указания Пользователем своих фамилии, имени, отчества, а также парольной фразы. Изменение Тарифного плана производится с 1-го числа месяца следующего за месяцем оформления соответствующего заявления в местах работы с Пользователями, или внесения Пользователем изменений в разделе «Личный кабинет» Сайта или при обращении в Call-центр либо в Направление технической поддержки при условии, что заявление подается Пользователем Исполнителю не позднее, чем за 10 (Десять) дней до окончания Расчетного периода и внесения оплаты по Тарифам Исполнителя, а также оплаты задолженности по ранее заключенному Заказу. При несоблюдении указанного срока подачи заявления изменение Тарифного плана будет произведено с первого числа второго месяца, следующего за месяцем подачи заявления. При смене Тарифного плана может быть изменен Тариф предоставления доступа, измененный тариф предоставления доступа указывается в акте сдачи-приемки услуг по предоставлению доступа.

#### **5. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

5.1. Пользователь производит оплату Услуги по Тарифам, установленным Исполнителем. Тарифы на Услуги, действующие на момент подписания Сторонами Договора и/или Заказа, указаны в Описании, а также на Сайте. Тарифы, в том числе, могут быть изменены Исполнителем в рамках маркетинговых мероприятий и (или) специальных акций, проводимых Исполнителем, о чем может быть проставлена отметка в Заказе на оказание Услуги.

5.2. О Тарифах на Услуги Исполнитель информирует Пользователя путем размещения информации на Сайте и/или дополнительно в других формах по усмотрению Исполнителя. Размер Платы за месяц, в котором Пользователю был предоставлен доступ к Услугам, определяется с момента предоставления доступа пропорционально количеству дней пользования Услугой.

5.3. В случае изменения Тарифов Исполнителем производится перерасчет Платы по новым Тарифам с момента их изменения.

5.4. Пользование Услугой может осуществляться в случае, если баланс Лицевого счета Пользователя не является отрицательным (информация о состоянии Лицевого счета доступна Пользователю независимо от состояния Лицевого счета на Сайте, в случае предоставления Исполнителем такой возможности Пользователю), если иное не предусмотрено настоящим Описанием Услуги и/или соответствующим Заказом.

5.5. Исполнитель производит начисление Платы за Услуги, а Пользователь обязан оплачивать Плату до момента прекращения действия Договора и/или Заказа, если иное не предусмотрено настоящим Описанием Услуг. Платежи за предоставление Услуги начинают начисляться и взиматься, а Услуга начинает оказываться Исполнителем с момента подписания Сторонами Акта сдачи-приемки Услуги по предоставлению доступа (если иное не предусмотрено настоящим Описанием Услуги и/или соответствующим Заказом), либо Заказом на Услуги, доступ к которой был предоставлен в соответствии с ранее подписанным с Пользователем Договором и/или Заказом.

5.6. Денежные средства, внесенные в качестве Платы по Договору, списываются Исполнителем с Лицевого счета в первую очередь для погашения задолженности Пользователя. Если после списания задолженности остаток средств на Лицевом счете меньше установленной Тарифами ежемесячной Платы, Исполнитель вправе приостановить оказание Услуги до момента внесения Пользователем на Лицевой счет денежных средств.

5.7. Суммы, поступившие от Пользователя по Договору, считаются внесенными с момента внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя, либо в финансово-кредитные учреждения на условиях, установленных финансово-кредитными учреждениями, либо в платежные системы (включая терминалы оплаты Услуги), и зачисляются на Лицевой счет, указанный Пользователем в платежном документе (в момент подписания Заказа к Договору Пользователю выделяется Лицевой счет по соответствующему Заказу. Номер Лицевого счета соответствует номеру подписанного Сторонами Заказа). Если назначение платежа Пользователем не указано или не позволяет достоверно определить, на какой Лицевой счет перечисляются денежные средства, данные денежные средства не зачисляются на Лицевой счет Пользователя и учитываются на отдельном счете до момента надлежащего оформления Пользователем платежных документов, либо уточнения Пользователем назначения платежа. Уточнение назначения платежа производится Пользователем путем обращения к Исполнителю в местах работы с Пользователями, установленных Исполнителем, с соответствующим заявлением с обязательным указанием номера уточняемого платежного документа, номера Лицевого счета и платежного документа, по которому произведен соответствующий платеж.

5.8. При отрицательном балансе на Лицевом счете Пользователя Исполнитель имеет право приостановить оказание Услуги до момента погашения Пользователем задолженности, если иное не предусмотрено настоящим Описанием. Предоставление возможности пользования Услугой производится Исполнителем в течение 4 (Четырех) рабочих дней с момента погашения Пользователем задолженности по Тарифам Исполнителя путем внесения Пользователем денежных средств на Лицевой счет, платы за повторное предоставление доступа к Сети, и оказания Исполнителем услуг Пользователю по повторному предоставлению доступа к Услуге.

5.9. Оплата Услуги производится ежемесячно не позднее 20 (Двадцатого) числа месяца, следующего за Расчетным периодом, за Услугу, оказанную в Расчетном периоде, а также иные Услуги, производится денежными средствами по выбору Пользователя:

- наличными в кассу в местах работы с Пользователями;
- безналичным перечислением через финансово-кредитные учреждения на условиях, установленных финансово-кредитными учреждениями, а также использованием платежных систем (включая терминалы оплаты Услуг) на расчетный счет Исполнителя, указанный в Договоре. При оплате Услуги через финансово-кредитные учреждения Пользователь в платежном документе должен указать фамилию, инициалы и адрес, по которому произведено предоставление ему доступа к Услуге. Осуществляя платеж указанными способами, Пользователь принимает на себя бремя расходов на услуги указанных учреждений, платежных систем (если организация, принимающая платеж, взимает с плательщика комиссию за прием платежа).

5.10. Исполнитель с согласия Пользователя имеет право осуществлять Перемещение в счет погашения задолженности по иным Договорам на предоставление услуг, заключенным с Исполнителем.

5.11. В случаях, предусмотренных законодательством РФ, Исполнитель обеспечивает доставку Пользователю счета для оплаты оказанных Услуг почтовым (курьерским) отправлением или иными способами по адресу установки Пользовательского оборудования. Счет за Услуги, оказанные Исполнителем в Расчетном периоде, может быть предоставлен Пользователю на адрес электронной почты и/или на Сайте в разделе «Личный кабинет», а также в местах работы с Пользователями по адресам, указанным на Сайте, если иное не предусмотрено законодательством РФ. Неполучение Пользователем счета на оплату Услуг, по причинам независящим от Исполнителя, не является основанием для Пользователя не вносить плату в срок. Доступ к Услуге с помощью Пользовательского оборудования предоставляется в зависимости от выбранного Тарифного плана.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Пользователь уплачивает Исполнителю неустойку в размере 1 (Одного) процента стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

6.2. Стороны освобождаются от ответственности в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (обстоятельств непреодолимой силы). Сторона, у которой возникли такие обстоятельства, должна в разумные сроки и доступным способом оповестить о таких обстоятельствах другую Сторону.

6.3. Исполнитель не несет ответственности в случаях, предусмотренных действующим законодательством, а также за качество Услуги в случаях:

- 6.3.1. в случаях использования Пользователем неисправного или не сертифицированного Пользовательского оборудования или присоединения к Линии иных приборов и самостоятельного присоединения дополнительных устройств;
- 6.3.2. в случае использования Пользователем Пользовательского оборудования, приобретенного у третьих лиц;
- 6.3.3. некачественной или неправильной настройки Пользовательского оборудования и/или Приложения самим Пользователем;
- 6.3.4. неправильного использования Пользователем Пользовательского оборудования, Приложения;
- 6.3.5. использования Пользователем кабеля, не соответствующего установленным требованиям Исполнителя;
- 6.3.6. использование Пользователем кабеля, имеющего внешние или внутренние повреждения;
- 6.3.7. неправильной прокладки самим Пользователем кабеля Линии;
- 6.3.8. за обрыв (замыкание) Линии и/или иные неисправности, возникшие по вине Пользователя или третьих лиц.

## 7. ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА

7.1. Каждый из Заказов, заключенных в рамках Договора, вступает в силу с даты его подписания обеими Сторонами и действует в течение неопределенного срока, если в Заказе не указано иное. Действие любого из Заказов может быть отменено подписанием другого Заказа в случае, если Пользователь указал такое условие в новом Заказе.

7.2. Исполнитель с соответствием с действующим законодательством РФ вправе расторгнуть Договор и/или любой из Заказов в любое время в одностороннем порядке, письменно уведомив Пользователя о расторжении не позднее, чем за 1 (Один) день до требуемой даты расторжения, если объективные технические, экономические причины и иные причины не позволяют дальнейшее предоставление Услуг. При этом Исполнитель возвращает Пользователю Плату, уплаченную им в порядке предоплаты за непотребленные Услуги, на основании письменного заявления Пользователя, оформленного в местах работы с Пользователями, установленных Исполнителем. Договор (Заказ) в случаях расторжения по инициативе Исполнителя будет считаться расторгнутым, а оказание Услуг прекращенным с момента прекращения Пользователю доступа к Услуге Исполнителем.

7.3. Пользователь при условии оплаты фактически понесенных Исполнителем расходов по оказанию Пользователю Услуг, а также оплаты потребленных до момента расторжения Договора и/или любого из Заказов Услуг вправе расторгнуть Договор и/или любой из Заказов в любое время в одностороннем порядке путем подачи письменного заявления Исполнителю о расторжении в местах работы с Пользователями, установленных Исполнителем, если иное не указано в настоящем Описание и/или соответствующем Заказе. Договор (Заказ) будет считаться расторгнутым, а оказание Услуг прекращенным со дня, следующим за днем получения Исполнителем соответствующего заявления Пользователя, если более поздний срок не предусмотрен заявлением Пользователем. В указанном случае с Лицевого счета Пользователя списываются денежные средства за фактическое время пользования Услугами Исполнителя по Тарифам Исполнителя. Оставшиеся денежные средства возвращаются Пользователю.

7.4. В случае расторжения Договора или прекращения действия Заказа (Заказов), независимо от оснований, плата за Услуги по предоставлению доступа возврату не подлежит, за исключением случаев расторжения Договора и/или прекращения действия Заказа (Заказов) до момента оказания Пользователю Услуги по предоставлению доступа.

## 8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. В случае изменения реквизитов Исполнителя, Исполнитель уведомляет об этом Пользователя путем размещения соответствующего сообщения на Сайте.

8.2. В случае если Исполнителю не предоставлено право или на него не возложена обязанность по одностороннему изменению условий Договора, в том числе в отношении существенных условий, то изменения в Договор оформляются заключением дополнительного соглашения. Заключение дополнительного соглашения между Сторонами производится путем осуществления конклюдентных действий, подтверждающих согласие Пользователя на изменение Договора в порядке, предусмотренном предложением Исполнителя. О необходимости изменения Договора путем заключения дополнительного соглашения Исполнитель уведомляет Пользователя любым способом по своему усмотрению (посредством размещения уведомления на Сайте, отправления SMS-сообщений, посредством электронной почты, по телефону, в местах работы с Пользователями и т.д.) не позднее, чем за 5 (Пять) дней до момента заключения дополнительного соглашения, если иное не предусмотрено действующим законодательством. Если иное не предусмотрено условиями дополнительного соглашения, подтверждением заключения дополнительного соглашения со стороны Пользователя является продолжение пользования Пользователем Услугами после указанной в дополнительном соглашении даты его вступления в силу. В иных случаях при изменении Исполнителем условий Договора Исполнитель обязан уведомить об этом Пользователя путем размещения соответствующей информации в средствах массовой информации и/или в местах работы с Пользователями, а также иным способом по усмотрению Исполнителя не менее, чем за 5 (Пять) дней, если иные способы не предусмотрены действующим законодательством.

8.3. В соответствии с действующими нормативно-правовыми актами РФ, в том числе о персональных данных, обработка персональных данных, предоставленных Пользователем при заключении и исполнении Сторонами обязательств по Договору, осуществляется с целью исполнения требований законодательства РФ, оказания Услуг, осуществления расчетов, информирования об Услугах, включая о наличии задолженности, рассмотрения претензий за Услуги и в иных целях, неразрывно связанных с исполнением Договора. С момента заключения Договора и до прекращения исполнения по нему обязательств Сторонами, в том числе исполнения требований законодательства РФ, Исполнитель вправе осуществлять сбор, систематизацию, накопление, уточнение, изменение, извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), блокирование, хранение, обезличивание, удаление, уничтожение персональных данных с и/или без использования своих программно-аппаратных средств.

8.4. Любые уведомления Исполнителем Пользователя, если иное не предусмотрено настоящим Описанием, Заказом направляются Пользователю посредством электронной почты по адресу, указанному в Договоре или Заказе, посредством телефонной связи или путем размещения уведомлений на соответствующем Сайте. Любые уведомления Пользователем Исполнителю, если иное не предусмотрено настоящим Описанием, Заказом, включая уведомления об отзыве предоставленного Пользователем согласия на обработку своих персональных данных в случаях, допускаемых действующим законодательством РФ, осуществляются путем составления письменного заявления, оформляемого в местах работы с Пользователями, установленными Исполнителем.

8.5. Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи, факсимильного воспроизведения подписи, либо любого аналога собственноручной подписи Исполнителя, воспроизведенного с помощью средств механического или иного копирования на Договоре, а также на иных документах, связанных с его исполнением, заключением или прекращением.

8.6. Если Пользователь имеет перед Исполнителем задолженность по оплате Услуг по Договору и/или дал Исполнителю соответствующее указание (при условии сообщения Пользователем номера Договора и соответствующего Заказа или иной информации, позволяющей достоверно установить личность Пользователя, в том числе – пароля слова, в случае предоставления Исполнителем такой возможности Пользователю. Исполнитель имеет право отклонить соответствующий запрос Пользователя в случае сообщения неполной или неточной информации), то Исполнитель вправе направить поступающие денежные средства от Исполнителя по Договору, иным Договорам, заключенным с Исполнителем, или отдельным Заказам платежи на другой Лицевой счет Пользователя, в том числе для погашения образовавшейся ранее задолженности Пользователя. При этом на Лицевой счет Пользователя, по которому производился платеж, зачисляется сумма за вычетом денежной суммы, направленной на другой Лицевой счет Пользователя. О произведенных направлениях денежных средств Исполнитель обязан уведомить Пользователя путем телефонного сообщения на контактный телефон или иным образом по усмотрению Исполнителя.

8.7. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Исполнителем обязательств по оказанию Услуг Пользователю до обращения в суд предъявляет Исполнителю письменную претензию с приложением копии Договора, Заказа, также иных необходимых для рассмотрения претензии по существу документов. Претензии Пользователя предъявляются и рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

8.8. Все споры Сторон по Договору и в связи с ним, по которым Стороны не могут прийти к обоюдному согласию, передаются на разрешение суда в соответствии с требованиями законодательства по месту нахождения филиала Исполнителя.

8.9. Подписанием Договора Пользователь подтверждает свое согласие на размещение СКУД Исполнителя в местах общего пользования в здании, строении, сооружении, в котором расположено Помещение;

## 9. АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

9.1. Контрагент обязуется соблюдать применимое российское законодательство, включая, но не ограничиваясь:

- Федеральный закон № 273-ФЗ от 25 декабря 2008 г. «О противодействии коррупции»,

- Федеральный закон № 115-ФЗ от 7 августа 2001 г. «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и законодательство иных государств по противодействию коррупции и противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем («Антикоррупционное законодательство»).

9.2. При исполнении своих обязательств по Договору, Контрагент, его аффилированные лица, работники или посредники не совершают каких-либо действий (отказываются от бездействия), которые противоречат требованиям Антикоррупционного законодательства, в том числе, воздерживаются от прямого или косвенного, лично или через третьих лиц предложения, обещания, дачи, вымогательства, просьбы, согласия получить и получения взятки в любой форме (в том числе, в форме денежных средств, иных ценностей, имущества, имущественных прав или иной материальной и/или нематериальной выгоды) в пользу или от каких-либо лиц для оказания влияния на их действия или решения с целью получения любых неправомерных преимуществ или с иной неправомерной целью.

9.3. Контрагент несет ответственность за совершение каких-либо действий, которые могут привести к нарушению Антикоррупционного законодательства или стать причиной нарушения АО «ЭР-Телеком Холдинг» Антикоррупционного законодательства в результате действий Контрагента.

9.4. При выявлении Контрагентом случаев нарушения положений п.п.1,2. выше Контрагентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками, Контрагент обязуется в письменной форме уведомить об этих нарушениях АО «ЭР-Телеком Холдинг» в течение 14 дней с момента фактического нарушения.

9.5. Также в случае возникновения у АО «ЭР-Телеком Холдинг» разумно обоснованных подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений п.п.1,2. выше Контрагентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками АО «ЭР-Телеком Холдинг» вправе направить Контрагенту запрос с требованием предоставить комментарии и информацию (документы), опровергающие или подтверждающие факт нарушения в течение 14 дней с момента возникновения подобного рода подозрений, а также расторгнуть настоящий договор

## 8. ТАРИФЫ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ «ДОМОФОН»

Тарифные планы				
№ п/п	Наименование Тарифов	Тарифы, руб. с НДС	Сроки	Примечания
1.	Базовый	15.00	За один месяц	Выдача 2-х электронных ключей, управление СКУД с помощью электронных ключей
2.	Мобильный	50.00	За один месяц	Выдача 2-х электронных ключей, управление СКУД с помощью электронных ключей и приложения
3.	Аудиодомофон	50.00	За один месяц	Выдача 2-х электронных ключей, управление СКУД с помощью электронных ключей, приложения и аудиотрубки.
4.	Видеодомофон	80.00	За один месяц	Выдача 2-х электронных ключей, управление СКУД с помощью электронных ключей, приложения и видеомонитора
Тарифы предоставления доступа				
№ п/п	Наименование Тарифов	Тарифы, руб. с НДС	Сроки	Примечания
1.	Подключение аудиодомофона	900	5 рабочих дней. Срок исчисляется с момента внесения платы по Заказу	Включает: оформление Заказа, регистрацию Пользователя, выделение Лицевого счета, настройка и выдача электронного ключа, формирование Линии от Оборудования общего пользования до Пользовательского оборудования путем прокладки кабеля по наружной поверхности стены открытым способом и подключение Пользовательского оборудования. Доступ к Услуге с помощью Пользовательского оборудования и Линии предоставляется в зависимости от выбранного Тарифного плана.
2.	Подключение видеодомофона	1000	5 рабочих дней. Срок исчисляется с момента внесения платы по Заказу	Включает: оформление Заказа, регистрацию Пользователя, выделение Лицевого счета, настройка и выдача электронного ключа, формирование Линии от Оборудования общего пользования до Пользовательского оборудования путем прокладки кабеля по наружной поверхности стены открытым способом и подключение Пользовательского оборудования. Доступ к Услуге с помощью Пользовательского оборудования и Линии предоставляется в зависимости от выбранного Тарифного плана.
3.	Подключение собственного Пользовательского оборудования Пользователя	Бесплатно	5 рабочих дней. Срок исчисляется с момента внесения платы по Заказу	Предоставление доступа к Услуге при наличии исправной Линии (при отсутствии действующего договора на Услугу). Включает: оформление Заказа, регистрацию Пользователя, выделение Лицевого счета, настройка и выдача электронного ключа и подключение Пользовательского оборудования. Доступ к Услуге с помощью Пользовательского оборудования и Линии предоставляется в зависимости от выбранного Тарифного плана.
4.				
Тарифы на дополнительные услуги				
№ п/п	Наименование Тарифов	Тарифы, руб. с НДС	Сроки	Примечания
1.	Выдача дополнительного электронного ключа	150	Разово	
2.	Изменение Договора в связи с изменением Пользователем адреса Помещения (при наличии исправной Линии Исполнителя по новому адресу)	10	Разово	
3.	Переоформление Договора и	10	Разово	

	Заказа в связи с заменой Пользователя в помещении (при наличии Линии)			
4.	Предоставление Приложения	Бесплатно		
5.	Регистрация перехода с любого Тарифного плана, выбранного Пользователем на другой Тарифный план	Бесплатно	Разово	
Стоимость Пользовательского оборудования				
№ п/п	Наименование	Стоимость Пользовательского оборудования (включая его установку и настройку) с передачей его в собственность, руб. с НДС		
1.	Трубка переговорная	300 руб.		
2.				
3.				