

**Приложение №3  
к Договору публичной оферты  
на комплексное предоставление услуг**

# СЕРВИСНЫЙ ПАКЕТ К ДОГОВОРУ ОФЕРТЫ

## Положение об оказании информационных, мониторинговых и технологических услуг по обслуживанию объектов недвижимости.

Настоящее положение регулирует правила и порядок оказания Исполнителем информационных, мониторинговых и технологических услуг предназначенных для снижения риска утраты и повреждения имущества Заказчика находящегося в принадлежащих ему помещениях.

Данное положение является неотъемлемой частью Договора публичной оферты на комплексное предоставление услуг.

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Объект** - помещение Заказчика, сведения о котором указаны в Заявлении и в котором установлено Оборудование.

**Оборудование** - техническое устройство, установленное на Объекте Заказчика, позволяющее из ЦБ контролировать состояние специальных устройств, установленных на Объекте Заказчика.

**Основной и/или резервный канал связи** - канал телефонной или иной связи, позволяющий передачу информации от Оборудования в ЦБ.

**Тревожный сигнал** – информация, поступившая от Оборудования в ЦБ Исполнителя и обработанная в соответствии с алгоритмами, дающая основание предполагать, что в отношении Объекта совершаются или совершены противоправные действия.

**Основной и/или резервный канал связи** – канал телефонной или иной связи, позволяющий передачу информации от Оборудования в ЦБ.

**Реагирование** – комплекс неотложных мероприятий, проводимых мобильными нарядами полиции вневедомственной охраны (УВО) и/или частными охранными организациями (ЧОП) в целях сбора оперативной информации, а также оказанию квалифицированной помощи собственнику или иному законному владельцу Объекта по предупреждению и пресечению обстоятельств, послуживших основанием направления тревожного сигнала в ЦБ Исполнителя.

**Дополнительные услуги** – перечень услуг, не оговоренных настоящей офертой.

**Ложный тревожный сигнал** – сигнал, полученный от Оборудования в результате нарушения правил эксплуатации, либо некорректной работы Системы, и в других случаях, при которых не подтвердилась информация, что в отношении Объекта совершаются или были совершены противоправные действия.

**Тарифы** – стоимость услуг, выбранных Заказчиком. Наименование тарифов указывается в Заявлении. Описание Тарифов и входящего в них объема услуг опубликовано на сайте <http://www.csat.ru>. и является неотъемлемой частью настоящего договора.

### 1. В СООТВЕТСТВИИ С НАСТОЯЩИМ СЕРВИСНЫМ ПАКЕТОМ:

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику услуги по приему и обработке тревожных сигналов, поступающих в ЦБ Исполнителя от Оборудования, а также услуги по направлению сил Реагирования на Объект в порядке и на условиях, предусмотренных настоящей Офертой и/или Заявлением к Оферте, а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги.
- 1.2. Выбор Заказчиком услуг осуществляется путем заполнения Заказчиком соответствующего Заявления к настоящей Оферте через личный кабинет на сайте Исполнителя [www.csat.ru](http://www.csat.ru).

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

### 2.1. Исполнитель берет на себя обязательства:

- 2.1.1. Обеспечить круглосуточно автоматический прием по каналам связи информации от Оборудования и ее обработку с помощью средств вычислительной техники, а также оказывать услуги, выбранные Заказчиком в соответствии с настоящей Офертой и Заявлениями к нему;
- 2.1.2. Заключение от имени и в интересах Заказчика договор с силами Реагирования;
- 2.1.3. При поступлении в ЦБ тревожного сигнала от Оборудования оповестить об этом Заказчика или/и его доверенных (контактных) лиц и силы Реагирования;
- 2.1.4. Оповещение Заказчика и/или контактных/уполномоченных лиц осуществляется Исполнителем при поступлении тревожного сигнала по телефонам в порядке очередности, указанной Заказчиком в Заявлении. Исполнитель вправе не оповещать Заказчика и/или контактных/уполномоченных лиц о поступлении тревожного сигнала с Объекта, если в течение 3 (трех) минут после поступления тревожного сигнала Заказчик и/или контактное/уполномоченное лицо с использованием кодового слова отменит тревогу. Оператором ЦБ Исполнителя делается до 3 (трех) попыток дозвона по каждому из указанных в Заявлении телефонных номеров;
- 2.1.5. Оповещение Заказчика и/или контактных/уполномоченных лиц на автоответчик не осуществляется;
- 2.1.6. Если по проверенной информации, полученной ЦБ, есть основания предполагать, что в отношении Объекта Заказчика совершаются или совершены противоправные действия, обеспечить прибытие сил Реагирования на Объект в указанный в Заявлении срок с момента оповещения таковых о поступлении тревожного сигнала;
- 2.1.7. Хранить данные о поступивших сигналах Оборудования Заказчика в течение 1 (одного) месяца;

### 2.2. Заказчик берет на себя обязательства:

- 2.2.1. Обеспечить исправную и бесперебойную работу сети электроснабжения и проводной телефонной линии, к которым подключено Оборудование. В минимально возможный срок извещать Исполнителя о любых проявлениях неисправности Оборудования, о неисправности или отключении сети электропитания и телефонной линии, к которым подключено Оборудование, и принимать меры к их восстановлению;
- 2.2.2. Своевременно путем оформления Заявления предоставлять Исполнителю полную и достоверную информацию, необходимую последнему для надлежащего исполнения своих обязательств по настоящей Оферте; своевременно представлять достоверную информацию о кодах замков и домофона для входа в подъезд и межквартирный холл, сообщать обо всех изменениях существующего порядка доступа на Объект. Своевременно производить замену дубликатов ключей у уполномоченных лиц.
- 2.2.3. Исключить нецелевое использование сим-карты, предоставленной Исполнителем для возможности получения ЦБ сообщений от Оборудования по каналу связи;
- 2.2.4. Прибыть лично и/или обеспечить прибытие контактных лиц на Объект в течение 1 (одного) часа с момента уведомления Исполнителем о поступлении тревожного сигнала;
- 2.2.5. Обеспечить пользование Оборудованием в соответствии с Инструкцией пользователя, предоставленной организацией, осуществляющей монтаж и обслуживание Оборудования;
- 2.2.6. В случае обнаружения какой-либо неисправности в работе Оборудования, предоставить доступ техническим специалистам, ответственным за гарантийное (сервисное) обслуживание, для устранения неполадок в течение 10 рабочих дней или в другой письменно оговоренный с Исполнителем срок, исчисляемый со дня получения Заказчиком информации о такой неисправности;
- 2.2.7. При расторжении настоящей Оферты предоставить физический доступ на Объект техническим специалистам Исполнителя к Оборудованию в 3-х дневный срок с момента расторжения, для деактивации Оборудования от ЦБ Исполнителя;
- 2.2.8. Предоставить Исполнителю документы, подтверждающие его право владения или пользования Объектом недвижимости, в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае если Заказчик не является собственником Объекта, он обязан предоставить Исполнителю сведения о собственнике Объекта (наименование/ФИО), а также письменное согласие на обработку его персональных данных.
- 2.2.9. Предоставить Исполнителю доверенность на право заключения от имени и в интересах Заказчика договор на оказание охранных услуг с реагирующей организацией (УВО, ЧОП).

- 2.3. За выезд сотрудников соответствующих организаций и служб, в результате генерации Оборудованием ложного тревожного сигнала Исполнитель имеет право выставить Заказчику счет на оплату штрафа за ложный выезд в размере, указанном в прайс-листе Исполнителя, действующем на момент ложного вызова.

### 3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 3.1. За ненадлежащее использование Оборудования, Заказчик несет ответственность перед Исполнителем за генерацию Оборудованием ложных тревожных сигналов и ложного вызова в размере фактически понесенных Исполнителем расходов вследствие такой генерации;
- 3.2. Исполнитель не несет ответственности за неисполнение своих обязательств в случае неисправности и/или отключения Заказчиком, его уполномоченными лицами или какими-либо третьими лицами Оборудования, установленного на Объекте Заказчика;
- 3.3. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, повлекшее причинение материального ущерба имуществу Заказчика, Исполнитель несет ответственность в размере реального, документально подтвержденного, ущерба. Размер ответственности Исполнителя по договору не может превышать суммы, указанной ниже в таблице, по соответствующему типу объекта:

Тип объекта	Тариф/ сумма материальной ответственности*	Тариф с дополнительными опциями/ сумма материальной ответственности*
Квартира	250 000 рублей	350 000 рублей
Коттедж	400 000 рублей	500 000 рублей

- 3.4. Исполнитель не несет ответственности в случае сбоя в работе сети Оператора связи, поддерживающего двустороннюю связь ЦБ и Оборудования;
- 3.5. Настоящий Договор не является договором на охрану, в связи с чем Исполнитель не несет ответственности за совершение противоправных действий в отношении имущества Заказчика;
- 3.6. Заказчик несет ответственность за нецелевое использование сим-карты сотового оператора установленной в Оборудование, повлекшее материальный ущерб у Исполнителя в размере реального, документально подтвержденного ущерба.