

Порядок оказания услуги Облачный видеомониторинг

1. Общие положения

- 1.1. Компания предоставляет клиенту доступ к услуге «Облачный видеомониторинг» (далее – услуга), а клиент принимает и оплачивает данную услугу согласно настоящего Порядка. Подписание клиентом регистрационной формы свидетельствует о согласии клиента с условиями настоящего Порядка и принятии клиентом условий договора с компанией.
- 1.2. Для пользования услугой компания реализует либо передает во временное пользование клиенту оборудование (IP камера).
- 1.3. В рамках услуги клиенту предоставляется:
- 1.3.1. Онлайн трансляция видеосигнала от камер видеонаблюдения клиента через видеосервер компании;
- 1.3.2. Хранение записей информации с камер видеонаблюдения в системе хранения данных видеосервера компании согласно выбранному тарифному плану;
- 1.3.3. Доступ к архиву записей с камер видеонаблюдения.
- 1.4. Также компания предоставляет следующие услуги:
- 1.4.1. Разработка проекта на систему видеонаблюдения (далее – СВН);
- 1.4.2. Монтаж и наладка СВН на объекте.
- 1.5. Условия, при которых предоставление услуги возможно указаны на сайте компании, клиент обязан соблюдать указанные условия.
- 1.6. В данном Порядке применяются следующие термины и определения:
- «Логин» – учетная запись, выделяемая компанией клиенту для идентификации клиента в рамках предоставления услуги.
- «Оборудование» – технические средства для передачи аудиовизуальных сигналов, принадлежащие клиенту и/или переданные компанией клиенту (в собственность или во временное пользование), которые установлены на объектах в целях получения клиентом услуги.
- «Объект» – помещение или территория, где может быть установлено оборудование в целях предоставления клиенту услуги. Объект не входит в зону ответственности компании.
- «Онлайн трансляция» – видео- и/или аудио поток, получаемый с оборудования в режиме реального времени, транслируемый в сеть интернет с использованием оборудования компании.
- «Архив» – услуга временного хранения данных клиента ограниченного объема на оборудовании компании в закодированном виде. Клиенту доступна возможность сохранять архив видеозаписей на серверах провайдера сроком до 30 суток.

2. Порядок предоставления услуги

- 2.1. Услуга подразумевает возможность подключения клиентом оборудования, предназначенного для передачи контента на онлайн-ресурс, для последующего доступа клиента посредством сети интернет к информации от данного оборудования (онлайн поток, облачный архив и др.).
- 2.2. Выбор окончательного оборудования (если иное не закреплено в дополнительных соглашениях с клиентом) является зоной ответственности клиента. Для пользования услугой компания реализует либо передает во временное пользование клиенту оборудование (IP камера), которое обеспечивает корректную работу услуги. Компания не несет ответственности за ненадлежащее использование, настройку и другие операции, производимые на стороне клиента с окончательным оборудованием, а также за невозможность пользоваться услугой с использованием пользовательского оборудования.
- 2.3. Под ненадлежащим использованием может подразумеваться любое из действий (бездействий), таких как:
- 2.3.1. Недобросовестное использование услуги и/или оборудования.
- 2.3.2. Использование не в соответствии с условиями, приведенными компанией.
- 2.3.3. Использование с нарушением норм законодательства и/или настоящего Порядка.
- 2.3.4. Иные случаи применения, повлекшие или способные повлечь нарушение интересов, прав или свобод любых лиц.
- 2.4. Компания осуществляет доведение информации, требований, условий и ограничений до сведения клиента посредством размещения соответствующей информации на сайте либо направления соответствующих уведомлений клиенту.
- 2.5. Подключить услугу клиент может путем подачи соответствующего заявления в компанию.

- 2.6. При подключении услуги клиент подписывает регистрационную форму.
- 2.7. Абонентская плата за тарифный план услуги списывается пропорционально количеству дней в месяце.
- 2.8. Управление услугой по обращению в контакт-центр по номеру 150 или по заявлению.
- 2.9. Если выбранное клиентом оборудование не поддерживает подключение к сервису напрямую, то для пользования услугой клиент обязан обеспечить установку дополнительного соответствующего программного обеспечения на окончательное оборудование клиента. Доступ к части функционала услуги возможен также посредством использования дополнительных приложений для персонального компьютера или мобильных устройств клиента. Ссылки на все необходимые для работы с услугой программы и инструкции по работе с ними размещены на сайте компании.
- 2.10. Используемое пользователем программное обеспечение в рамках услуги может автоматически загружать и устанавливать обновления, предоставляемые компанией. Такие обновления созданы для того, чтобы улучшать или развивать услугу, и могут быть предоставлены в форме отдельных исправлений программных ошибок, улучшенных функций, новых модулей программного обеспечения или полностью новых версий. Клиент соглашается получать и разрешает компании предоставлять такие обновления в рамках использования услуги.
- 2.11. Отключение услуги производится по письменному заявлению клиента. При отключении услуги оборудование, переданное клиенту во временное пользование, должно быть возвращено в компанию.

3. Стоимость услуг и Порядок расчетов

- 3.1. Стоимость и система оплаты устанавливаются тарифным планом/тарифами/прейскурантом, установленными компанией. Стоимость услуг устанавливается в белорусских рублях с учетом НДС.
- 3.2. Клиент оплачивает услугу в Порядке и на условиях, установленных Порядком оказания услуг и договором.
- 3.3. Оплата за услугу осуществляется:
- 3.3.1. Для клиентов-физических лиц - по предварительной оплате. Услуга автоматически приостанавливается, в случае недостаточности средств на счету клиента, дальнейшее возобновление возможно после внесения оплаты за повторную активацию согласно действующему прейскуранту.
- 3.3.2. Для клиентов-юридических лиц – оплата счета, выставляемого по факту оказания услуги до 15 числа месяца, следующего за оказанием услуги.

4. Права и обязанности клиента

- 4.1. Клиент имеет право:
- 4.1.1. Пользоваться услугой и оборудованием компании, в соответствии настоящим Порядком и действующими тарифами. Получать техническую и консультационную поддержку по вопросам оказания услуги, изменять тариф, приостанавливать услугу в соответствии с прейскурантом компании.
- 4.1.2. Требовать от компании предоставления информации об услуге, тарифных планах на услугу, состоянии лицевого счета.
- 4.1.3. По письменному заявлению отключить услугу с выполнением всех своих обязательств согласно настоящему Порядку.
- 4.2. Клиент обязуется:
- 4.2.1. Пользоваться услугой с соблюдением действующего законодательства Республики Беларусь, не нарушая прав других граждан и не причиняя им ущерба. Выполнять условия, изложенные в настоящем Порядке.
- 4.2.2. Знакомиться с информацией, связанной с предоставлением услуги на официальном сайте компании.
- 4.2.3. Обеспечить беспрепятственный доступ технического персонала компании в помещение, где проводятся работы связанные с обслуживанием оборудования, самостоятельно согласовать с собственником жилого помещения факт выполнения работ.
- 4.2.4. В течение 5 (пяти) рабочих дней письменно уведомить компанию об изменении адреса регистрации, места проживания, юридического и/или почтового адреса, руководителя организации (председателя), сдаче в аренду или в безвозмездное пользование помещения, в котором предоставляется услуга, фамилии, имени, отчества, паспортных данных, номера контактного телефона.

- 4.2.5. Не передавать свои права и обязанности по договору третьим лицам, сохранять конфиденциальность своих персональных данных (логин, пароль).
- 4.2.6. При возникновении неисправности, самостоятельно подать заявку на ее устранение по номеру 150 с указанием вида неисправности.
- 4.2.7. Своевременно и в полном объеме любым удобным способом осуществлять оплату, согласно выбранному тарифному плану. Контролировать оплату за пользование услугой.
- 4.2.8. В случае получения уведомления о наличии задолженности за пользование услугой погасить ее в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения уведомления.
- 4.2.9. Использовать по назначению оборудование компании, обеспечить надлежащие условия эксплуатации, его сохранность и комплектацию.
- 4.2.10. Оплатить работы по восстановлению сети, поврежденной по вине клиента.
- 4.2.11. При расторжении договора оплатить образовавшуюся перед компанией задолженность и вернуть предоставленное в пользование оборудование.
- 4.2.12. Обеспечить работоспособность оборудования, необходимого для предоставления услуги, путем постоянного подключения его сети передачи данных, а также к сети электроснабжения.

5. Права и обязанности компании.

5.1. Компания имеет право:

- 5.1.1. Проводить ремонтные и профилактические работы для качественного функционирования услуги с ее временным или полным выключением.
- 5.1.2. Изменять действующие тарифы на услуги, а также условия и порядок их предоставления. Информация об изменениях размещается на сайте компании.
- 5.1.3. В случае нарушения клиентом требований, установленных настоящим Порядком, приостановить оказание услуг до устранения нарушений.
- 5.1.4. В одностороннем порядке прекратить оказание услуг при нарушении клиентом действующего законодательства Республики Беларусь, при попытках несанкционированного доступа к оборудованию и/или сети компании, при неисполнении или ненадлежащем исполнении клиентом обязательств, а также в случае поступления письменного заявления от собственника помещения.

5.2. Компания обязуется:

- 5.2.1. Произвести активацию услуги в течение 24-х часов после выполнения работ по подключению при наличии подписанной регистрационной формы.
- 5.2.2. Предоставлять клиенту услугу в соответствии с условиями, описанными в настоящем Порядке, с учетом требований законодательства Республики Беларусь.
- 5.2.3. На время действия услуги обеспечивать гарантийное обслуживание на предоставленное клиенту оборудование при отсутствии механических повреждений и других следов воздействия. Для оборудования, реализованного компанией, гарантийные обязательства составляют 1 год.
- 5.2.4. Проводить техническую, информационную и консультационную поддержку клиента, по вопросам оказания услуги. Своевременно информировать клиента на сайте компании об изменениях условий настоящего Порядка, договора и тарифных планов, о профилактических работах, а также о крупных авариях и предполагаемых сроках устранения.
- 5.2.5. Устранять возникшие неисправности в срок не более 48 часов с момента подачи заявки клиентом. Устранение неисправностей, возникших по вине клиента, производится за дополнительную оплату в соответствии с действующим прейскурантом компании.

6. Ответственность сторон

- 6.1. Компания и клиент несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение возложенных на них обязательств в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.
- 6.2. Компания не несет ответственности за:
- 6.2.1. Достоверность информации, полученной клиентом при пользовании услугой.
- 6.2.2. Прямой или косвенный ущерб, причиненный клиенту и (или) любым третьим лицам в результате пользования услугой или невозможности ее использования.
- 6.2.3. Упущенную выгоду, потерю клиентов, потерю репутации и т.д.
- 6.2.4. Перерывы в предоставлении услуги в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих компании.

6.2.5. Полные или частичные прерывания предоставления услуг, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития технических средств компании, при условии предварительного извещения клиента с помощью средств указанных в п.п. 5.2.4.

6.3. Компания несет ответственность за поддержание технической исправности своего оборудования согласно схемам разграничения зон ответственности, за его обслуживание, необходимое для предоставления услуги.

6.4. Компания гарантирует, что обладает лицензией и соответствует всем необходимым требованиям для предоставления услуги.

6.5. Клиент несет ответственность за все действия, предпринятые посредством пользования услугой, а также их последствия.

6.6. Клиент несет ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевшие место при введении идентификационных данных клиента, а также их последствия.

6.7. В случае нарушения срока устранения неисправностей, указанного в п.п. 5.2.5., компания по письменному заявлению клиента возвращает на счет клиента снятую абонентскую плату за количество дней неисправности (сбоя) оборудования компании. При этом начало срока неисправности исчисляется с момента подачи заявки клиентом, а заканчивается моментом устранения неисправности.

6.8. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если таковое явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы. К обстоятельствам непреодолимой силы относится также принятие государственными органами актов, препятствующих надлежащему исполнению сторонами своих обязательств.

6.9. В случае несвоевременной оплаты услуги, клиент уплачивает пеню в размере 0,2% от суммы просроченных платежей (стоимости оборудования) за каждый день просрочки платежа.

7. Прочие условия.

7.1. Изменение условий обслуживания происходит путем оформления письменного заявления, заключения дополнительного соглашения в письменной форме либо путем совершения клиентом конклюдентных действий, свидетельствующих о согласии клиента, совершающего такие действия, с изменениями условий настоящего Порядка. В случае несогласия с предлагаемыми изменениями клиент имеет право отказаться от услуги с соблюдением своих обязательств, подав компании письменное заявление.

7.2. При отключении услуги по инициативе любой из сторон, неисполненные обязательства продолжают действовать до полного их исполнения.

7.3. Клиент предоставляет компании право на его автоматическое информирование путем телефонных звонков, SMS сообщений, посредством отправки писем по электронной почте (информация об услугах компании, наличие задолженности, отключениях и пр.).

7.4. По всем вопросам, не предусмотренных настоящим Порядком, стороны руководствуются договором и действующим законодательством Республики Беларусь. Все споры и разногласия решаются путем переговоров. Разногласия, по которым стороны не достигнут договоренности подлежат рассмотрению в суде.

7.5. Настоящий Порядок является неотъемлемой частью договора об оказании услуг по сети фиксированной связи.

7.6. Условия, не регламентированные настоящим Порядком, регулируются в соответствии с положениями договора, а в неурегулированной части – в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь и нормами международного права.

7.7. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий Порядок, публикуя изменения на официальном сайте компании www.velcom.by.