



РЕГЛАМЕНТ на предоставление услуг технического обслуживания домофонного оборудования и СКУД.

1. Общие положения.

1.1. Регламент предоставления ООО «РУСИЧ» услуг на комплексное техническое обслуживание домофонного оборудования (далее по Регламенту ДС) и систем контроля управления доступом (далее по Регламенту СКУД), включающие в себя: автоматику ворот, калиток, шлагбаумы, системы видеонаблюдения и регистрации и т.д. Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», и является, в соответствии со статьёй 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации, Договором присоединения (далее именуется – Договор).

1.2. Регламент регулирует отношения между Исполнителем и физическими и юридическими лицами, а также физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, по предоставлению услуг на комплексное техническое обслуживание домофонного оборудования, содержит положения обязательные для Сторон при исполнении ими Договора.

1.3. Для целей настоящего Регламента применяются следующие основные термины:

- **Абонент** - физическое или юридическое лицо, а также физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, заключившее договор услуг на комплексное техническое обслуживание домофонного оборудования.
- **Абонентская плата** подразумевает такую систему оплаты, при которой сумма платежей за определенный (расчетный) период времени (месяц, декаду и др.) является постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных услуг.
- **Исполнитель** - ООО «РУСИЧ».
- **Веб-сайт** - совокупность веб-страниц.
- **Договор** – означает договор на предоставление услуг технического обслуживания домофонного оборудования, заключенный между Исполнителем и Абонентом.
- **Календарный месяц** - промежуток времени с 1-го по последнее число месяца.
- **Квартал** - промежуток времени, включающий в себя три календарных месяца.
- **Персонал Исполнителя** - специалисты Исполнителя, уполномоченные им для проведения монтажных и ремонтных работ для Абонента.
- **Регламент** – свод правил, на основании которых компания ООО «РУСИЧ» предоставляет работы своим Абонентам в редакции, действующей на момент заключения Договора. Регламент динамичен и изменяется. С Регламентом можно ознакомиться на веб-сайте: WWW.RUSICH-E.RU
- **Стороны** – означает Исполнителя и Абонента. Исполнитель и Абонент по отдельности могут также называться Сторона.
- **Тариф** - система ставок, определяющих размер оплаты различных работ или за совершение определенных действий.
- **СуперБиллинг (расчётно-информационная система)** – автоматизированная система, которая служит для начисления оплаты за услуги комплексного технического обслуживания домофонного оборудования, а также для учета поступления абонентской платы от Абонентов.
- **Уведомление Исполнителя** - письменное, а также электронное (с использованием средств Исполнителя) уведомление Исполнителя, направляемое Абоненту по поводу оказания услуг комплексного технического обслуживания домофонного оборудования.
- **Уведомление Абонента** - письменное или электронное уведомление Абонента, вручаемое Исполнителю по поводу оказания услуг комплексного технического обслуживания домофонного оборудования.

2. Предмет Договора.

- 2.1. Предоставление Исполнителем и Абоненту, услуг по последующему техническому обслуживанию ДС и СКУД оборудования, установленного Абоненту.
- 2.2. Исполнитель начинает выполнение условий Договора с момента подписания Акта приема монтажных работ представителями Сторон.
- 2.3. Перед заключением Договора, Абоненту необходимо внимательно ознакомиться с Договором, Регламентом и Прейскурантом. Согласие Абонента заключить Договор подразумевает, что он согласен со всеми положениями вышеперечисленных документов.
- 2.4. Заключить Договор можно следующим образом:
- 2.4.1. обратиться к уполномоченному лицу от подъезда - при проведении монтажных работ;
- 2.4.2. обратиться в офисы Исполнителя по адресам:
620142, г. Екатеринбург, ул. Степана Разина, д.95, оф 5, режим работы: понедельник - пятница с 9.00. до 18.00., суббота – с 10.00 до 17.00, воскресенье – выходной, тел.: 8(343)344-60-20, 8-922-183-56-70;
г. Среднеуральск, ул. Уральская, д. 20, (здание ЕРЦ 2 этаж), тел. 8(343)344-60-20, 8-922-183-58-49, режим работы: понедельник - пятница с 8.00. до 17.00, обед с 12.00 -13.00, суббота, воскресенье - выходной.
- 2.5. Жильцы подъезда, в котором установлены ДС и СКУД, имеют право не заключать с Исполнителем Договор. В данном случае исправление неполадок и кодирование дополнительных ключей для них будет производиться после оплаты работ по Прейскуранту Исполнителя на текущий период.
- 2.6. Обязательным условием по выполнению условий Договора является положительный баланс Абонента на лицевом счету.

3. Основные требования и описание услуг.

- 3.1. Описание услуг.
- 3.1.1. ООО «РУСИЧ» предоставляет следующий вид услуг:
- проведение монтажных работ по установке ДС и СКУД;
 - оказание услуг по дальнейшему техническому обслуживанию ДС и СКУД.
- 3.1.2. В течение срока действия настоящего Договора Исполнитель обязуется обеспечивать сервисное техническое обслуживание, включающее в себя:
- Посезонно (весна, осень) промазывание дверных петель смазочными материалами;
 - Ежемесячно проводить ревизию ДС и СКУД, при необходимости производить сварочные работы.
 - На основании телефонных заявок Абонента в установленные Договором сроки выезжать на устранение неисправностей (ремонт трубок, кодирование дополнительных ключей, исправление нарушения коммутации).
- 3.1.3. Исполнитель оказывает услуги по техническому обслуживанию Оборудования на основании телефонных заявок Абонента, зарегистрированных диспетчерской службой Исполнителя. Дата выявления неисправности будет считаться дата регистрации заявки.
- 3.1.4. Заявки на устранение неисправностей в работе домофонной системы можно зарегистрировать следующим образом:
- позвонить в офис диспетчеру по тел. **8(343)344-60-20, 8-922-183-56-70** ежедневно с 9.00 до 18.00, после 18.00 – круглосуточный автоответчик;
 - написать сообщение по электронной почте по адресу: info@rusich-e.ru;
 - оставить заявку на веб-сайте организации: WWW.RUSICH-E.RU.
- 3.1.5. Исполнитель самостоятельно определяет количество Персонала, необходимого для выполнения работ, а также график их работы.
- 3.1.6. Исполнитель обязан выполнить в течение **5 (пяти)** рабочих дней с момента получения заявки о неисправности от Абонента, следующие работы по техническому обслуживанию Оборудования:
- Мелкий ремонт и регулировка доводчиков двери, электромагнитных замков, ремонт кнопок выхода;
 - Исправление нарушений коммутации домофонной системы;
 - Ремонт квартирных аппаратов и целостность кабельной продукции;
 - Кодирование дополнительных ключей.
- 3.1.7. Исполнитель обязан в пределах технического обслуживания ДС и СКУД соблюдать сроки гарантии: **на ключи - 1 месяц, на домофонные трубки - 6 месяцев, на доводчики - 6 месяцев** (с момента установки).
- 3.1.8. Срок выполнения обязательств по устранению более сложных неисправностей: а именно - ремонт блоков питания, замена микроконтроллеров и радиокомпонентов в вызывных панелях, ремонт вызывных панелей, находящихся на гарантийном обслуживании, может быть изменен, в случае отсутствия комплектующих у поставщика, а также оказываемых ему услуг третьим лицом, **от 5 (пяти) рабочих дней до 3 (трех) месяцев.**

4. Права и обязанности сторон.

4.1. Права Исполнителя:

- 4.1.1. Изменять условия Регламента и стоимость услуг, указанных в Прейскуранте. Изменения публикуются на сайте компании: WWW.RUSICH-E.RU за 10 дней до даты их введения.
- 4.1.2. При выполнении работ оставляет за собой право самостоятельного выбора способов выполнения задания Абонента, согласно правилам ПТЭ-Э и правилам общей и пожарной безопасности.
- 4.1.3. При неуплате Абонентом платы за обслуживание ДС и СКУД в течение 3-х месяцев Исполнитель оставляет за собой право ограничения Абонента в пользовании квартирным аппаратом, с предварительным уведомлением его или без такового, так как данное действие Абонента нарушает положения настоящего Регламента. Возобновление выполнения всех обязательств по данному Договору и снятие ограничения будет производиться после оплаты Абонентом задолженности за весь период (на период блокирования квартирного аппарата, Исполнитель взимает тариф за пользование ключами). А также компенсацию убытков Исполнителя, в связи с его дополнительными затратами на выезд специалиста по подключению квартирного аппарата к домофонной системе, согласно Прейскуранта, на момент погашения задолженности. Срок выполнения подключения к домофонной системе составляет **5 (Пять) рабочих дней.**

4.2. Обязанности Исполнителя:

- 4.2.1. Оказывать Абоненту работы по комплексному техническому обслуживанию ДС и СКУД в соответствии с законодательством РФ, Регламентом и Прейскурантом.
- 4.2.2. В пределах технического обслуживания ДС и СКУД соблюдать сроки гарантии: на ключи 1 месяц, на домофонные трубки 6 месяцев, на доводчики 6 месяцев.
- 4.2.3. Публиковать на своем сайте, в сети Интернет, действующие Регламент и Прейскурант и ставить Абонента в известность о предстоящих изменениях по контактной информации и в квитанциях на оплату услуг.
- 4.2.4. Учитывать всю информацию о платежах Абонента, извещать его об образовавшейся задолженности или возникновению переплаты, а также 01 числа каждого месяца производить начисление тарифа за комплексное техническое обслуживание ДС и СКУД.
- 4.2.5. Устранять неисправности у Абонента, поступившие диспетчеру Исполнителя, в сроки, установленные Регламентом.
- 4.2.6. Обеспечить Абоненту доставку квитанций на оплату технического обслуживания ДС и СКУД, информировать Абонента по вопросам расположения мест и способов для оплаты данных квитанций.
- 4.2.7. Заказчик предоставляет Исполнителю право на использование персональных данных Заказчика, а также исполнение SMS и e-mail информирования в пределах необходимых для исполнения договора.

4.3. Права Абонента:

- 4.3.1. Абонент имеет право пользоваться услугами по комплексному техническому обслуживанию ДС и СКУД, заключив соответствующий Договор с Исполнителем, и оплачивая ежемесячную абонентскую плату.
- 4.3.2. Абонент имеет право не заключать с Исполнителем настоящий Договор, но устранение неисправностей будет производиться при устном заключении договора возмездного оказания услуг, подтвержденного оплатой стоимости выполненных работ, согласно ценам Прейскуранта, на день оказания услуги.
- 4.3.3. При проведении монтажных работ заказать у Исполнителя дополнительные услуги. Стоимость дополнительных услуг определяется Прейскурантом.
- 4.3.4. Абонент имеет право отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения условий Договора, уведомив Исполнителя в письменном виде за 30 дней и при условии полной оплаты фактически оказанных работ и имеющуюся задолженность за предоставленные услуги.
- 4.3.5. В соответствии с настоящим Регламентом Абонент вправе предъявить претензию Исполнителю. Порядок рассмотрения претензий указан в п. 7.4. Регламента.

4.4. Обязанности Абонента.

- 4.4.1. Выполнять требования, изложенные в Регламенте.
- 4.4.2. Своевременно производить оплату предоставляемых услуг в соответствии с настоящим Договором, а также действующим Регламентом и Прейскурантом цен.
- 4.4.3. Содержать в исправном техническом, санитарном состоянии все оборудование ДС и СКУД
- 4.4.4. Нести ответственность за целостность и сохранность ДС и СКУД, в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 4.4.5. Допускать к ремонту и обслуживанию оборудования ДС и СКУД только Персонал Исполнителя, при предоставлении ими служебного удостоверения.
- 4.4.6. Обеспечивать доступ Персоналу Исполнителя при необходимости проведения технических работ к слаботочным стоякам, электрическим щиткам и оборудованию на своей территории (подъезд, квартира, офис). В случае если подключение производится в арендуемом помещении, Абонент обязан оказать содействие в получении согласования на проведение работ у собственника здания (Арендодателя).

- 4.4.7. Не производить самостоятельные ремонты оборудования ДС и СКУД и ее коммуникаций. В случае выявления подобных случаев, Исполнитель, ответственности по данному Договору не несет, а Абонент выплачивает Исполнителю компенсацию убытков, в связи с его дополнительными затратами на выезд по восстановлению неисправностей, согласно ценам Прейскуранта, на момент выезда Персонала Исполнителя.
- 4.4.8. Не подключать самостоятельно к абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям. **Не использовать электронные ключи - дубликаты**, изготовленные в случайных точках, с нарушением протоколов считывания, приводящие к нарушению программного обеспечения ДС и СКУД.
- 4.4.9. Не передавать электронные ключи посторонним лицам, так как это ведет к изготовлению ключей – дубликатов, которые при открывании подъезда также дают предупредительный зуммер на квартирный аппарат Абонента. Для устранения данной неисправности ключи, на которые, были изготовлены дубликаты, будут удаляться из работы, а Абонент будет приобретать новый ключ по стоимости, указанной в Прейскуранте Исполнителя.
- 4.4.10. Сохранять выданные ему соответствующие финансовые документы, подтверждающие произведенную оплату услуг.

4.5. Стороны обязуются.

- 4.5.1. Не передавать свои права по данному Договору третьим лицам, без письменного согласия другой Стороны.
- 4.5.2. Уведомлять друг друга в срок, не превышающий одного месяца, о прекращении своего права владения или пользования квартирой, а также об изменении соответственно фамилии, имени, отчества Абонента. Для юридических лиц – изменение наименования организаций, банковских реквизитов телефонов и руководителей и места нахождения организации.

5. Размер и порядок оплаты услуг.

- 5.1. Абонентская плата исчисляется на основании действующего Прейскуранта и выбранных Абонентом тарифов. Прейскурант размещается на сайте Исполнителя: WWW.RUSICH-E.RU.
- 5.2. 01 числа каждого месяца производит начисление тарифа абонентской платы
- 5.3. За минимальный расчетный период, по истечении которого производится расчет за предоставленные услуги, принимается календарный квартал.
- 5.4. Исполнитель учитывает всю информацию о платежах Абонента, извещает его об образовавшейся задолженности или возникновении переплаты. Весь учет и контроль над своевременностью поступления платежей ведется автоматизировано с помощью расчетно-информационной системы Исполнителя. Исполнитель несет ответственность за информацию, представленную в лицевом счете Абонента.
- 5.6. Абоненты, проживающие в г. Среднеуральск, оплачивают абонентскую плату ежемесячно, по квитанциям коммунальных услуг, выпускаемым расчетно-кассовым центром и управляющей компанией «РЭМП – Среднеуральск» г. Среднеуральска.
- 5.7. Остальные Абоненты оплачивают абонентскую плату по квитанциям, выпускаемым Исполнителем, и распространяемым Персоналом Исполнителя.
- 5.8. Оплату по данным квитанциям Абоненты могут производить в следующих организациях:
- терминалы и пункты приема платежей «Фрисби»;
 - отделения Сбербанка;
 - он-лайн платежные системы «TelePay»;
 - терминалы платежных систем;
 - почтовые отделения связи.
- 5.9. Подробно адреса пунктов приема абонентской платы можно найти на сайте WWW.RUSICH-E.RU.
- 5.10. Оплату Абонента можно производить в кассу (г. Екатеринбург, ул. Степана Разина, д.95, офис 5) или на расчетный счет Исполнителя. При проведении безналичных платежей в разделе “Назначение платежа” всех платежных документов Абонента обязательна ссылка на **номер лицевого счета и адреса**.
- 5.11. При наличии отрицательного баланса лицевого счета Абонента, при поступлении денежных средств, в первую очередь погашается ранее возникшая задолженность Абонента перед Исполнителем.
- 5.12. Платежи по Договору в кассу Исполнителя принимаются в рабочее время и заносятся в течение текущего рабочего дня.
- 5.13. Обязанность Абонента по оплате результатов, оказанных Исполнителем услуг, считается исполненной с момента поступления соответствующей денежной суммы на лицевой счет Абонента.

6. Ответственность сторон.

- 6.1. Исполнитель и Абонент несут ответственность друг перед другом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, Договором, настоящими Регламентом и Прейскурантом.
- 6.2. Исполнитель освобождается от ответственности за вред, причиненный Абоненту, если это связано с непреодолимой силой (пожар, стихийное бедствие, военные действия и др.), либо не докажет, что вред причинен Абонентом.

7. Порядок рассмотрения претензий.

7.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору, Исполнителю может быть предъявлена претензия. При невозможности немедленного удовлетворения претензии она должна быть предъявлена в письменной форме, содержать всю необходимую информацию об имеющемся нарушении условий настоящего Договора, Регламента или Прейскуранта, с приложением всех необходимых документов, доказывающих факт неоказания (некачественного оказания) услуг, за подписью Абонента. Претензия направляется в офис Исполнителя по адресу (620142, г. Екатеринбург, ул. Степана Разина, д. 95, офис 5).

7.2. Претензии Абонента, предъявленные Исполнителю, рассматриваются в срок в течение 30 дней со дня получения.

7.3. В случае признания претензий Абонента о проведении некорректных денежных операций, связанных предоставленными услугами, Исполнитель в момент признания таких претензий, производит перерасчет и оставшуюся сумму оплаченных Абонентом денежных средств заносит на его лицевой счет.

7.4. В случае признания претензий Абонента о несвоевременном выполнении или выполнении работ низкого качества, Исполнитель в момент признания таких претензий, производит дополнительный выезд Персонала, для устранения имеющихся неисправностей.

7.5. В случае не признания претензий Абонента, Исполнитель в течение 30 дней со дня получения, дает письменный ответ, с указанием причин, по которым данная претензия не может быть выполнена.

7.6. Моментом признания претензии Абонента считается момент отправления уведомления о таком признании по контактными данным Абонента, зарегистрированным в расчётно-информационной системе Исполнителя. При этом такое уведомление и зачисление денежных средств считаются письменным ответом Исполнителя на претензию Абонента.

7.7. Любые уведомления, направленные Исполнителем Абоненту, по контактными данным, зарегистрированным в расчётно-информационной системе Исполнителя (информация в форме писем, объявлений, информации на квитанциях, телефонные звонки) будут иметь юридическую силу. Уведомления и звонки считаются надлежащим образом, доведенным до сведения Абонента, а Абонент, соответственно, надлежащим образом уведомленным. При этом форма таких уведомлений и писем признается Сторонами письменной.

7.8. Стороны будут стремиться урегулировать все возникшие разногласия по настоящему Договору путем переговоров. При недостижении согласия путем переговоров, такие споры подлежат рассмотрению в судах Российской Федерации в соответствии с процессуальным законодательством.

8. Заключительные положения.

8.1. Настоящий Договор, все дополнительные соглашения, приложения, Регламент, Прейскурант являются официальными документами Исполнителя. Действующая версия каждого из этих документов размещена на сайте Исполнителя WWW.RUSICH-E.RU.

8.2. Стороны подтверждают, что настоящий Договор является обязательным для исполнения обеими Сторонами в части всех условий.

8.3. Абонент ознакомлен и согласен с условиями предоставления услуг по Договору и Регламенту, с возможными ограничениями и требованиями ознакомлен и обязуется его выполнять.

8.4. Абонент вправе отказаться от исполнения Договора в любое время, при условии отсутствия какой-либо задолженности перед Исполнителем за фактически выполненные работы, связанные с исполнением обязательств по данному Договору, путем направления уведомления за 30 дней до предполагаемого срока прекращения действия Договора. Исполнитель оставляет за собой право данному Абоненту произвести ограничение по использованию квартирным аппаратом.

8.5. Расторжение договора между Исполнителем и Абонентом не освобождает последнего от обязанности компенсировать Исполнителю имеющуюся на момент расторжения договора задолженность по оплате услуг.

8.6. Действие настоящего Договора может быть досрочно прекращено по инициативе Исполнителя, в случае форс-мажорных обстоятельств, на основании уведомления, направленного Абоненту не менее чем за 30 дней до предполагаемого срока прекращения Договора. В этом случае согласия Абонента не требуется.

8.7. При расторжении настоящего Договора по причинам, не предусмотренным данным Регламентом, вопросы, не урегулированные положениями настоящего Регламента, решаются по соглашению сторон или в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Подписывая настоящий договор, Абонент подтверждает, что ознакомил с настоящим Договором, приложениями и иными сопутствующими документами.