

Оферта на оказание услуг облачного видеонаблюдения

ООО «Тардис»

Редакция от 01.10.2026. Дата начала действия 01.10.2026.

Адрес размещения оферты <https://tardishost.ru/docs/38-oferta-na-okazanie-uslug-oblachnogo-videonablyudeniya>. Тарифы <https://tardis33.ru/video>. Личный кабинет <https://billing.tardishost.ru/billmgr>.

1 Общие условия и определения

1.1. Общество с ограниченной ответственностью «Тардис», далее «Исполнитель», предлагает заключить договор возмездного оказания услуг облачного видеонаблюдения на изложенных ниже условиях. Лицо, принявшее оферту в порядке раздела 2, далее именуется «Заказчик». Исполнитель и Заказчик совместно именуются «Стороны».

1.2. Оферта применяется к организациям, индивидуальным предпринимателям и физическим лицам. Форма оплаты является безналичной и сама по себе не определяет статус Заказчика. Если гражданин приобретает услугу для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, применяются обязательные нормы законодательства о защите прав потребителей. Условия настоящего договора не ограничивают такие права; положения, прямо рассчитанные на предпринимательские отношения, к потребителю не применяются.

1.3. Сервис — техническая услуга приёма видеопотока, записи в согласованном режиме, хранения видеоархива и предоставления доступа к нему на базе программы Хеомта российского разработчика ООО «ФеленаСофт» (Felenasoft). Исполнителем услуги перед Заказчиком является ООО «Тардис».

1.4. Биллинг — система регистрации Заказчиков, учёта заказов, расчётов, принятия договорных условий и направления уведомлений. Личный кабинет биллинга и интерфейс доступа к видео в Хеомта могут являться разными программными средствами.

1.5. Заказ — согласованные Сторонами индивидуальные условия подключения: Заказчик, объект и камеры, параметры записи, глубина архива, тариф, цена, расчётный период и уполномоченные пользователи. Заказ оформляется в биллинге по составу Приложения 2 либо отдельным документом. Счёт может подтверждать финансовые условия Заказа, но не заменяет отсутствующие технические параметры.

1.6. Видеоархив — принятые и записанные Сервисом данные соответствующих камер. Глубина архива — предельный возраст хранимых записей в сутках; одни сутки равны 24 часам. Глубина архива не является гарантией того, что камера передавала видео всё это время.

1.7. Уполномоченный пользователь — лицо, которому Заказчик разрешил доступ к определённым камерам и архиву. Права пользователя не означают полномочий на заключение или изменение договора от имени Заказчика.

1.8. Приложения 1 «Тарифы», 2 «Индивидуальный заказ» и 3 «Поручение на обработку персональных данных» являются частями договора. При противоречии специально согласованных индивидуальных условий общим условиям применяются индивидуальные условия в пределах, допускаемых законом. Императивные нормы закона имеют приоритет.

2 Заключение договора через биллинг

2.1. До подключения Заказчик получает возможность ознакомиться с офертой, тарифами, индивидуальным Заказом и политикой обработки персональных данных Исполнителя по ссылкам, указанным в биллинге. Тексты оферты и тарифов доступны для сохранения.

2.2. Для заключения договора Заказчик либо его уполномоченный представитель регистрируется в биллинге, указывает достоверные сведения о стороне договора и контактную почту, подтверждает принятие конкретной редакции оферты и приложений предусмотренным интерфейсом действием и вносит первый авансовый платёж по Заказу. Договор считается заключённым после выполнения обоих действий — подтверждения условий и поступления первого аванса.

2.3. Согласие фиксируется в учётной записи Заказчика с указанием даты, времени и принятой редакции. Исполнитель сохраняет текст принятой редакции и сведения о Заказе и оплате. Учётная запись и сведения о представителе должны позволять достоверно определить, от кого исходит волеизъявление. Принятие условий за другое лицо без полномочий не допускается.

2.4. Заказчик обеспечивает актуальность реквизитов и контактной почты, сообщает об изменении уполномоченного представителя и сохраняет в тайне средства доступа. Исполнитель проверяет полномочия представителя при наличии оснований для такой проверки. Одной регистрации или посещения страницы недостаточно для акцепта.

2.5. Поступление платежа от третьего лица не меняет сторону договора. Заказчик обеспечивает возможность установить, за кого и по какому Заказу внесён платёж. При неидентифицированном платеже Исполнитель запрашивает уточнение до зачисления его по Заказу.

2.6. Договор заключается на неопределённый срок. Оказание услуги осуществляется в пределах оплаченных периодов с учётом правил приостановления и прекращения. Новая публикация оферты сама по себе не изменяет уже заключённый договор. Изменения применяются после согласования Сторонами либо в предусмотренных законом и настоящим договором случаях.

3 Состав и технические параметры услуги

3.1. Исполнитель принимает видеопоток от согласованных камер, записывает поступившие данные в выбранном режиме, хранит записи в пределах выбранной глубины и предоставляет уполномоченным пользователям техническую возможность просмотра и загрузки средствами Сервиса. Конкретные доступные функции указываются в Заказе.

3.2. Максимальный входящий битрейт составляет 2 Мбит/с на одну камеру. Это верхний предел, а не обещание постоянного потока в 2 Мбит/с. Фактический поток может быть ниже, в том числе около 500 кбит/с. Ограничение относится к суммарному потоку соответствующей камеры, включая звук, если его приём согласован.

3.3. Разрешение и качество изображения определяются камерой и её настройками. Допускаются Full HD, 4K и другие форматы, совместимые с используемой конфигурацией Хеомы и соблюдающие предел битрейта. Поддерживаемые кодек, частота кадров и способ подключения фиксируются в Заказе. Исполнитель не обещает повышение исходного качества изображения.

3.4. Режим записи — постоянный, по расписанию либо по событиям. При записи по расписанию указываются интервалы и часовой пояс; при событийной записи — используемый механизм определения событий и параметры записи. Изменения производятся после согласования через биллинг или поддержку с фиксацией новых условий.

3.5. Запись звука не включается по умолчанию. Она осуществляется только при явном согласовании в Заказе, наличии технической возможности и законных оснований у Заказчика. Биометрическая идентификация, распознавание личности, публичная трансляция и аналитика специальных категорий персональных данных в базовую услугу не входят.

3.6. При превышении битрейта, несовместимом формате или иных технических препятствиях Стороны согласовывают изменение настроек. Исполнитель вправе приостановить подключение затронутой камеры на время устранения препятствия, уведомив Заказчика. При непосредственной угрозе безопасности или работе Сервиса допускается немедленное ограничение с последующим

уведомлением. Произвольное сокращение глубины исправно подключённой камеры вместо исполнения согласованного тарифа не допускается.

3.7. Сервис предназначен для круглосуточного использования с возможностью предусмотренных договором перерывов. Исполнитель принимает разумные меры для поддержания работы и восстановления Сервиса. Гарантированный процент доступности, включая 99,99%, и отдельное соглашение об уровне обслуживания (SLA) в базовом тарифе не устанавливаются. Такие обязательства возникают только при отдельном соглашении. Отсутствие численного SLA не отменяет обязанностей по надлежащему оказанию услуги и сохранению принятых записей.

3.8. Сервис не включает охрану объекта, наблюдение оператором за изображением в реальном времени, реагирование на происшествия, гарантированное обнаружение событий или обеспечение выполнения требований третьих лиц к системе видеонаблюдения. Специальные требования к объекту и записи Заказчик сообщает до подключения; они входят в обязательства Исполнителя только после отдельного согласования.

4 Границы обслуживания и обязанности Сторон

4.1. Исполнитель обеспечивает работу своей серверной части, приём и запись поступивших данных в согласованном режиме, хранение и доступ на условиях договора. Серверные площадки находятся в Российской Федерации и используются Исполнителем на праве собственности либо аренды.

4.2. Заказчик обеспечивает исправность камер, их питание, локальную сеть, корректные настройки, доступ к интернету, оплату своего канала связи и достаточную пропускную способность. Эти элементы на объекте Заказчика не входят в облачное обслуживание, если Стороны отдельно не согласовали иное.

4.3. Непоступление или дефекты видео, вызванные оборудованием, питанием, сетью, настройками либо интернет-каналом Заказчика, не являются нарушением Исполнителя при отсутствии нарушения с его стороны. Неполученные фрагменты невозможно включить в облачный архив без фактического получения данных; Исполнитель не обязан исправлять исходные дефекты изображения. Причина нарушения определяется по доступной диагностике и журналам, а не предполагается автоматически находящейся на стороне Заказчика.

4.4. Постоянный индивидуальный мониторинг подключения камер, поступления потока, непрерывности записей и качества исходного изображения в услугу не входит. Исполнитель не обязан специально отслеживать отключение отдельной камеры или отсутствие от неё потока и уведомлять об этом Заказчика. Заказчик самостоятельно проверяет запись через интерфейс Хеомта и обращается в поддержку при обнаружении проблемы.

4.5. Условие пункта 4.4 не отменяет обязанностей Исполнителя по собственной серверной части, сохранению принятых записей и уведомлению об обнаруженных общих авариях, плановых работах, приостановлении, удалении и инцидентах с персональными данными. Отсутствие индивидуального мониторинга не освобождает от ответственности за собственное нарушение.

4.6. Заказчик самостоятельно определяет законные цели видеонаблюдения, места установки и зоны обзора камер, основания записи людей, круг пользователей и сроки доступа. Он обеспечивает необходимые уведомления субъектов, согласия в случаях, когда они требуются, и иные предусмотренные законом действия. Заказчик не направляет в Сервис записи, полученные с нарушением закона, и не предоставляет доступ лицам без полномочий.

4.7. Заказчик сохраняет необходимые ему фрагменты до истечения срока их хранения. Выгрузка осуществляется уполномоченным пользователем средствами Сервиса либо по подтверждённому обращению. Использование архива после его выгрузки находится в сфере ответственности Заказчика.

4.8. Обслуживание и ремонт камер, кабелей и другой инфраструктуры объекта, а также выезды в облачную услугу не входят. Привлечённая для таких работ отдельная компания отвечает в рамках

собственного договора с Заказчиком. Если соответствующее обязательство принял на себя Исполнитель, привлечение им подрядчика не устранивает его ответственность перед Заказчиком.

5 Бесплатная техническая помощь

5.1. В стоимость входит удалённая помощь в настройке подключения к Сервису и диагностике причин отсутствующего, прерывистого или дефектного видеопотока в пределах доступной технической информации. Обращения принимаются через каналы и в режиме, указанном в разделе 13.

5.2. Заказчик предоставляет сведения о камере, настройках, времени проблемы и, при необходимости, временный согласованный доступ. Передача постоянных административных паролей без необходимости не требуется. Исполнитель использует полученный доступ только для заявленной задачи и прекращает его использование после выполнения работ.

5.3. Бесплатная помощь не включает ремонт, выезды, замену оборудования, восстановление сети объекта или круглосуточное дежурство специалиста. Отдельные работы оказываются после согласования состава и цены. Диагностическая помощь не означает принятия полной ответственности за инфраструктуру Заказчика.

6 Глубина и порядок хранения архива

6.1. Доступные глубины хранения — 7, 30, 60 и 90 суток согласно Приложению 1. Наименования «Неделя», «Месяц», «Два месяца», «Три месяца» обозначают соответствующие глубины и не меняют продолжительность расчётного периода.

6.2. При действующем обслуживании архив является циклическим: поступают новые записи, а старейшие удаляются по достижении выбранной глубины. Срок определяется возрастом фрагментов, а не суммой длительности записанных событий. При согласованных параметрах Исполнитель обеспечивает достаточное место для обещанной глубины.

6.3. В архив входят только фактически принятые и записанные данные. При событийном режиме или расписании отсутствие записи вне предусмотренных условий не означает утрату архива. Для корректной временной привязки Стороны согласовывают часовой пояс и настройки времени камер.

6.4. При переходе на большую глубину архив накапливается постепенно; ранее удалённые записи не восстанавливаются. При уменьшении глубины Заказчик заранее сохраняет необходимые фрагменты. Удаление записей, превышающих новую глубину, допускается после явного принятия Заказчиком такого изменения.

6.5. После приостановления или прекращения применяются специальные сроки раздела 10. Зафиксированный на момент остановки архив сохраняется в пределах этих сроков без обычного циклического удаления. Сохранение семисуточного архива на 30 суток не создаёт дополнительных записей: сохраняется только накопленное состояние.

7 Тарифы оплата и изменение цены

7.1. Цена определяется выбранным тарифом за одну камеру и количеством подключённых камер. Тарифы находятся в Приложении 1 и по заметной ссылке в биллинге. Индивидуально согласованные скидки и цены отражаются в Заказе.

7.2. Расчётный период составляет 30 суток, если в Заказе прямо не установлен другой период. Это период оплаченного обслуживания, а не глубина архива. Услуга оплачивается авансом в размере 100% стоимости согласованного периода.

7.3. Начало первого периода определяется фактической готовностью подключения и открытием доступа после поступления аванса. Даты начала и окончания, количество камер и цена фиксируются в биллинге.

Заказчик получает сообщение о подключении и может проверить работу камер. Продление производится своевременным внесением следующего аванса.

7.4. Оплата производится по реквизитам Исполнителя с указанием Заказчика и номера счёта или Заказа. Датой оплаты является поступление средств Исполнителю. Исполнитель учитывает идентифицированный платёж в биллинге без неоправданной задержки и предоставляет предусмотренные законом расчётные и первичные документы.

7.5. Порядок применения НДС и итоговая стоимость указываются в Приложении 1 и счёте в соответствии с фактическим налоговым статусом Исполнителя.

7.6. Исполнитель вправе пересматривать тарифы не чаще одного раза в год; повышение не является обязательным. Не менее чем за 30 суток до предполагаемого изменения он публикует новую редакцию тарифов и направляет через биллинг письмо с новой ценой и датой её применения. Стоимость уже оплаченных периодов не изменяется.

7.7. Если обе Стороны действуют в предпринимательских целях, новая цена применяется к периодам, начинающимся после объявленной даты, на основании согласованного настоящим пунктом права изменения тарифа. Заказчик вправе отказаться от дальнейшего обслуживания с расчётами по разделу 10.

7.8. При применении законодательства о защите прав потребителей одностороннее изменение цены действующего договора по пункту 7.7 не допускается. Новая цена применяется после её явного согласования с Заказчиком, в том числе через биллинг. Одно уведомление, молчание либо отсутствие возражений не заменяют согласия; при его отсутствии цена действующего договора сохраняется, если Стороны законно не согласовали иное.

7.9. Неиспользованный аванс при прекращении возвращается по разделу 10. Суммы перерасчёта за недоступность и компенсации за утрату архива определяются разделом 11 и не подменяют возврат такого аванса.

8 Плановые работы и аварийные перерывы

8.1. Исполнитель вправе проводить необходимые плановые технические работы не чаще одного раза в календарный месяц в интервале с 21:00 до 08:00 следующего дня по московскому времени. Совокупная длительность фактической недоступности из-за плановых работ не превышает 4 часов за календарный месяц. Если работы не требуются, обязательного ежемесячного перерыва нет.

8.2. Не менее чем за 48 часов до начала фактических работ Исполнитель направляет затронутым Заказчикам уведомление через биллинг на контактную почту. Сообщение содержит дату, время начала, ожидаемое окончание, предельную длительность и затронутые функции или камеры. При отмене либо существенном переносе направляется уточнение; для нового окна работ соблюдается срок предупреждения 48 часов.

8.3. Во время заявленного перерыва могут быть недоступны приём и запись новых данных, просмотр и выгрузка. Камеры на объекте могут продолжать собственную работу и локальную запись, если она настроена. Не записанные Сервисом в перерыв фрагменты в облачном архиве отсутствуют. Автоматическое получение пропущенного видео из камер не входит в услугу без отдельного согласования.

8.4. Плановые работы не разрешают уничтожение ранее сохранённого архива до окончания применимого срока хранения. Исполнитель принимает меры для его сохранности.

8.5. Для предпринимательских отношений надлежаще объявленные плановые перерывы в пределах пункта 8.1 включены в условия тарифа и не влекут отдельного перерасчёта или договорной компенсации за недоступность. Перерыв без соблюдения порядка уведомления либо часть перерыва

сверх лимита рассматривается по общим правилам раздела 11. Права потребителя на требования по закону сохраняются.

8.6. При аварии оборудования, электроснабжения серверной, внешних каналов связи, угрозе безопасности и иных технических происшествиях допускаются немедленные внеплановые работы в любое время. Предварительное уведомление за 48 часов не требуется. Обычное заранее известное обслуживание не относится к аварийным работам.

8.7. Исполнитель уведомляет затронутых Заказчиков без неоправданной задержки после выявления аварии, как только появляется техническая возможность. Указываются известная причина, затронутые функции, время начала и прогноз восстановления, если он имеется. О существенном изменении прогноза и восстановлении сообщается дополнительно. При недоступности биллинга используется резервный канал из раздела 13.

8.8. Срок восстановления определяется обстоятельствами аварии. Прогноз не является гарантией, если Стороны специально не согласовали срок. Аварийные перерывы не включаются в лимит планового обслуживания, но не освобождают автоматически от перерасчёта или ответственности. Исполнитель принимает разумные меры к восстановлению и уменьшению последствий, сохраняет сведения о причинах и фактических сроках.

8.9. Отключение электроэнергии, в том числе в районе серверной, само по себе не признаётся непреодолимой силой. Основания освобождения от ответственности определяются законом и разделом 11.

9 Конфиденциальность доступ и персональные данные

9.1. Видеопоток и архив являются информацией Заказчика с ограниченным доступом. Сервис не осуществляет публичную трансляцию. Доступ предоставляется только уполномоченным пользователям посредством средств Хеота с парольной идентификацией и в пределах предоставленных прав.

9.2. Заказчик определяет круг пользователей и незамедлительно сообщает об отзыве полномочий либо самостоятельно отзывает их при наличии такой функции. Пользователи сохраняют в тайне пароли, не передают учётные записи посторонним и сообщают об обнаруженном компрометировании. Исполнитель принимает необходимые меры к ограничению доступа после подтверждённого уведомления.

9.3. Сотрудники Исполнителя получают служебный доступ только в необходимом для исполнения договора, поддержки и защиты Сервиса объёме, с обязательством конфиденциальности. Использование записей для рекламы, обучения моделей, публичной демонстрации или иных собственных целей Исполнителя не допускается.

9.4. Предоставление данных государственным органам допускается при наличии законного основания в требуемом объёме. Исполнитель сообщает Заказчику о таком предоставлении, если уведомление разрешено законом. Само обращение постороннего лица не является основанием выдачи архива.

9.5. Если записи содержат персональные данные и Заказчик определяет цели и основания их обработки, Исполнитель осуществляет обработку по поручению согласно Приложению 3. Конфиденциальный характер доступа не исключает применения Федерального закона № 152-ФЗ. Конкретные данные, субъекты и цели определяются для каждого объекта в Заказе.

9.6. Для записей физических лиц, использующих камеры исключительно в личных или семейных целях, правовой режим определяется по фактическим обстоятельствам. Возможное исключение для деятельности гражданина не освобождает Исполнителя от применимых к нему обязанностей. До подключения Стороны определяют законное основание передачи и хранения таких записей; при необходимости оформляют дополнительные условия обработки.

9.7. В отношении данных, необходимых Исполнителю для регистрации в биллинге, расчётов, поддержки и исполнения собственных обязанностей, Исполнитель действует как самостоятельный оператор. Состав, основания, цели и сроки обработки раскрываются в его политике по адресу <https://tardishost.ru/docs/12-politika-v-otnoshenii-obrabotki-polzovatel'skikh-dannykh>. Акцепт оферты не заменяет отдельное согласие субъекта, когда закон требует такое согласие.

9.8. Исполнитель обеспечивает обработку и хранение данных Сервиса в Российской Федерации. Передача видео за пределы Российской Федерации либо предоставление внешнему поставщику самостоятельного доступа не входят в согласованную услугу и требуют отдельного законного основания и согласования. Российский разработчик программы не получает права доступа к архиву только вследствие использования его ПО.

10 Приостановление прекращения и удаление

10.1. При отсутствии следующего аванса с окончания оплаченного периода приостанавливаются новая запись и обычный доступ к Сервису. Исполнитель направляет уведомление о приостановлении и конечной дате сохранения архива. Само сохранение старых данных не продлевает оплаченную запись.

10.2. Если Заказчик не заявил о прекращении договора, состояние накопленного архива на момент приостановления сохраняется в течение 30 суток с окончания оплаченного периода. Новые записи в этот льготный период не создаются. По подтверждённому обращению Заказчика Исполнитель предоставляет уполномоченному лицу возможность выгрузки сохранившихся данных без оплаты новой записи.

10.3. При оплате до окончания этих 30 суток возобновляется обслуживание с доступом к сохранённому архиву. Новый оплаченный период начинается с фактического возобновления; его время фиксируется в биллинге. Фрагменты за период остановки не восстанавливаются. Льготное сохранение не оплачивается как действующая запись.

10.4. При явно выраженном прекращении договора Заказчиком приём новых данных прекращается с указанной им даты, допустимой законом и договором. Имеющийся архив сохраняется для выгрузки 7 суток с даты прекращения, после чего удаляется. Получив заявление, Исполнитель сообщает конечную дату выгрузки; реализация законного права на отказ не зависит от подтверждения Исполнителя. По указанию уполномоченного Заказчика допускается более раннее уничтожение при наличии законных оснований.

10.5. Не менее чем за 7 суток до удаления при неоплате Исполнитель направляет повторное предупреждение с конечной датой. По истечении 30 суток из пункта 10.2 Исполнитель вправе удалить архив, параметры подключения и средства доступа к видео. Дополнительные 7 суток из пункта 10.4 к этому сроку не прибавляются. Обязанность льготного сохранения завершается в тот же момент. Прекращение самого договора оформляется на предусмотренных законом и договором основаниях и не создаёт нового периода хранения уже удаляемого архива.

10.6. Если Заказчик вносит оплату после состоявшегося удаления, подключение оформляется заново с формированием нового архива. Удалённые записи не гарантируются к восстановлению. Удаление по согласованному сроку при надлежащем соблюдении процедуры не является аварийной утратой действующего оплаченного архива.

10.7. Уничтожение производится в отношении рабочих данных и относящихся к ним резервных копий, если они создавались, не позднее применимого конечного срока хранения. Отдельные обязательства по резервному копированию и срокам восстановления возникают при их согласовании в Заказе. При обязательном сохранении по закону или законному требованию органа соответствующие данные изолируются, доступ ограничивается, а срок определяется основанием сохранения. После его отпадения данные уничтожаются в предусмотренный законом срок.

10.8. Договорные, платёжные и учётные документы не являются видеоархивом и хранятся в течение сроков, предусмотренных законом и политикой обработки данных. По запросу Заказчика предоставляется подтверждение уничтожения персональных данных в применимом порядке.

10.9. Заказчик вправе отказаться от дальнейшего оказания услуги путём сообщения через биллинг или по контактной почте. Потребитель вправе отказаться в любое время с оплатой фактически понесённых Исполнителем расходов в случаях и пределах, установленных законом. Для иных Заказчиков расчёты также производятся с учётом применимых правил статьи 782 ГК РФ. Штраф за сам отказ не устанавливается.

10.10. Неиспользованный аванс возвращается после сверки платежей и стоимости фактически оказанной услуги. Стоимость части периода определяется пропорционально его фактической продолжительности; документально подтверждённые расходы учитываются лишь в допуске законом объёме, без двойного взыскания одной суммы. Для непотребительских отношений срок возврата — 10 рабочих дней после получения заявления и необходимых платёжных реквизитов; обязательные законные сроки применяются при их наличии. Зачёт допускается по соглашению либо на законном основании.

10.11. Ограничение доступа при непосредственной угрозе безопасности, незаконном использовании или исполнении обязательного требования производится в необходимом объёме с уведомлением, когда оно допустимо. Произвольное право Исполнителя прекратить любой оплаченный договор без основания не устанавливается. Его отказ от договора допускается в случаях и с последствиями, предусмотренными законом.

11 Ответственность и расчёт компенсаций

11.1. Стороны отвечают за нарушение обязательств по закону и настоящему договору. Отсутствие численной гарантии доступности не устраняет ответственность за собственное нарушение. Непоступление видео по причине, находящейся на стороне Заказчика, не является утратой принятых Исполнителем записей.

11.2. Заказчик сообщает о проблеме с указанием камер и временного интервала. Исполнитель проверяет сведения, доступные журналы и состояние архива. Отсутствие у Заказчика немедленного обращения само по себе не отменяет законного требования и не перекладывает установленное законом бремя доказывания.

11.3. Для отношений, в которых обе Стороны осуществляют предпринимательскую деятельность, при полной утрате архива вследствие нарушения Исполнителем компенсация по каждой затронутой камере равна цене обслуживания за период, соответствующий согласованной глубине её архива. Расчёт: цена камеры за 30 суток × глубина в сутках / 30. Для иного расчётного периода цена предварительно приводится к 30 суткам пропорционально продолжительности. Используется цена, действовавшая для камеры на момент инцидента, с учётом индивидуальной скидки; округление производится до копеек.

11.4. При частичной утрате компенсация рассчитывается пропорционально календарной продолжительности интервалов, за которые утрачены подлежащие хранению записи, но не более суммы за полную утрату по этой камере. Пересекающиеся интервалы не учитываются дважды. Для событийного режима и расписания оценивается утрата реально записанных и подлежащих сохранению фрагментов, а не отсутствие записи вне согласованных условий.

11.5. Для указанных предпринимательских отношений совокупная договорная имущественная ответственность Исполнителя по одному техническому инциденту, вызвавшему утрату архива или недоступность Сервиса, включая компенсацию и возмещаемые убытки, ограничивается суммой, рассчитанной по пункту 11.3 для всех затронутых камер. Несколько требований о последствиях одной причины не увеличивают этот предел. Перерасчёт стоимости неоказанной услуги и возврат неиспользованного аванса не считаются возмещением убытков и производятся отдельно.

11.6. Пределы пунктов 11.3–11.5 не применяются к умышленному нарушению, обязательной ответственности, которую закон запрещает ограничивать, и требованиям потребителя, регулируемым обязательными нормами. Они не ограничивают государственные санкции, права субъектов персональных данных или требования, предъявляемые ими независимо от договора. В этих случаях размер и основания ответственности определяются законом.

11.7. При недоступности по причинам в сфере Исполнителя, за исключением согласованных плановых перерывов, указанных в пункте 8.5, стоимость услуги по затронутой камере уменьшается пропорционально времени фактической недоступности. Для этого расчёта учитываются периоды, когда невозможно выполнить согласованную запись либо получить предусмотренный Заказом доступ к архиву этой камеры; совпадающие интервалы не суммируются. Расчёт: цена оплаченного периода × длительность недоступности / длительность этого периода; обе длительности используются в одной единице времени. Уменьшение не превышает стоимость соответствующего оплаченного периода. Права потребителя на иные предусмотренные законом требования сохраняются.

11.8. Компенсация выплачивается деньгами либо по соглашению зачитывается в оплату. Для предпринимательских отношений Исполнитель рассматривает полученное требование в течение 10 рабочих дней, направляет мотивированный ответ и при наличии основания выплачивает рассчитанную сумму в тот же срок. Наличие спора не препятствует выплате признанной части. Законные сроки ответа и удовлетворения требований применяются в обязательных случаях.

11.9. Штрафы и иные суммы, предъявленные Заказчику его партнёрами, не становятся автоматически долгом Исполнителя. Возможность их взыскания как убытков определяется по закону с учётом причинной связи и допустимых договорных пределов; отдельного обещания оплачивать любые санкции третьих лиц договор не содержит.

11.10. Освобождение от ответственности вследствие непреодолимой силы допускается при доказанных чрезвычайности и непредотвратимости обстоятельства в данных условиях и его связи с невозможностью исполнения. Нарушения обычных поставщиков, отсутствие денежных средств и обычные технические неисправности сами по себе не образуют такое основание. Сторона уведомляет другую при первой технической возможности и принимает разумные меры к уменьшению последствий. Форс-мажор не даёт права удерживать оплату за неоказанную услугу без законного основания.

12 Уведомления обращения и разрешение споров

12.1. Согласованным каналом договорных уведомлений является электронная почта Заказчика, указанная и подтверждённая в биллинге. Исполнитель отправляет уведомления через биллинг либо с адреса, указанного в разделе 13, и вправе дублировать их в кабинете. Заказчик сообщает о смене адреса и сохраняет возможность получения сообщений.

12.2. Сообщения влекут последствия по правилам статьи 165.1 ГК РФ: с доставки, включая ситуации, когда поступившее сообщение не прочитано по обстоятельствам, зависящим от адресата. Исполнитель сохраняет текст, дату, адресатов и технические сведения об отправке и доставке. Отметка «отправлено» без иных доказательств не признаётся безусловной доставкой. При известной ошибке доставки используются доступные согласованные способы повторного уведомления.

12.3. Заявления о прекращении, изменении пользователей, выгрузке и иных существенных действиях принимаются через аутентифицированный кабинет или с согласованного адреса с проверкой полномочий по необходимости. Исполнитель не требует избыточных данных и не создаёт необоснованных препятствий реализации законного права.

12.4. Стороны стремятся разрешить разногласия посредством обращения и обмена документами. Претензия направляется по реквизитам раздела 13 с описанием требования и доступными подтверждениями. Для потребителя обращение не является обязательным препятствием судебной

защите, если закон не устанавливает иное. Обязательный досудебный порядок и сроки применяются только в предусмотренных законом случаях.

12.5. Применяется право Российской Федерации. Подсудность определяется процессуальным законом. Права потребителя на выбор суда не ограничиваются. Недействительность отдельного условия не влечёт недействительность остальных условий в случаях, допускаемых законом.

13 Реквизиты и контакты Исполнителя

Полное наименование Общество с ограниченной ответственностью «Тардис»

ИНН 3328489317 КПП 332801001 ОГРН 1133328001971

Юридический адрес 600007, обл. Владимирская, г. Владимир, ул. Электrozаводская, дом 2, офис 22.

Почтовый адрес 600007, обл. Владимирская, г. Владимир, ул. Электrozаводская, дом 2, офис 22.

Расчётный счёт 40702810602270002109

Банк ООО "Банк Точка" БИК 044525104 Корреспондентский счёт 30101810745374525104

Сайт Сервиса <https://tardis33.ru/video> Биллинг <https://billing.tardishost.ru/billmgr>

Почта для уведомлений и претензий web@tardishost.ru

Поддержка <https://services.tardis33.ru/helpdesk/index.php> Телефон +7-4922-53-93-00

Режим работы поддержки понедельник-пятница с 9.00 до 18.00 без перерыва на обед.

Резервный канал уведомлений при недоступности биллинга +7930-830-03-45

Политика обработки персональных данных <https://tardishost.ru/docs/12-politika-v-otnoshenii-obrabotki-polzovatelskikh-dannykh>

Ответственный контакт по персональным данным и инцидентам alex@alex33.ru

Приложение 1 Тарифы

К договору оферте ООО «Тардис». Редакция от 01.10.2026. Начало действия 01.10.2026.

Тариф	Глубина архива	Расчётный период	Цена за одну камеру
Неделя	7 суток	30 суток	___ руб.
Месяц	30 суток	30 суток	___ руб.
Два месяца	60 суток	30 суток	___ руб.
Три месяца	90 суток	30 суток	___ руб.

1. Во всех тарифах входящий поток — до 2 Мбит/с на камеру. Разрешение зависит от совместимой камеры и настроек. Режим записи фиксируется в индивидуальном Заказе. Глубина тарифа не увеличивает продолжительность оплаченного периода.
2. Цены являются итоговыми с применимыми налогами. Порядок НДС не применяется. Цена подключения бесплатно. Дополнительные платные работы согласовываются отдельно.
3. Гарантированный процент доступности и индивидуальный мониторинг камер в базовые тарифы не включены. Плановые перерывы и аварии регулируются разделом 8; состав бесплатной помощи — разделом 5.
4. Новые тарифы применяются в порядке раздела 7. Для действующих Заказов сохраняется ранее согласованная редакция в пределах оплаченного периода и иных обязательных условий закона. Индивидуальные цены отражаются в Заказе.

Приложение 2 Индивидуальный заказ

К договору оферте ООО «Тардис». Заказ № [НОМЕР] от [ДАТА]. Учётная запись [ИДЕНТИФИКАТОР]. Заполняется для каждого подключения и сохраняется в биллинге.

1. Заказчик [ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ ЛИБО ФИО]. Реквизиты [ИНН ОГРН ИЛИ ОГРНИП ИНЫЕ НЕОБХОДИМЫЕ ДАННЫЕ]. Представитель и основание полномочий [ДАННЫЕ]. Контактная почта для уведомлений [EMAIL].

2. Объект [НАЗВАНИЕ И АДРЕС]. Цель использования услуги [КОНКРЕТНАЯ ЦЕЛЬ]. Характер использования [ДЛЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИЙ ИЛИ ЛИЧНЫЙ]. Сведения подтверждают фактические обстоятельства и не отменяют обязательных норм закона.

3. Параметры камер заполняются по каждой камере в таблице. Постоянная запись обозначается «постоянно»; расписание включает дни, часы и часовой пояс; событийная запись — механизм и параметры определения событий.

Камера и зона обзора	Параметры потока и режим	Тариф и глубина	Цена за период
[ИДЕНТИФИКАТОР ОБЪЕКТ ЗОНА]	[БИТРЕЙТ КОДЕК РАЗРЕШЕНИЕ FPS РЕЖИМ ЧАСОВОЙ ПОЯС ЗВУК]	[ТАРИФ СУТКИ]	[СУММА]
[ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ ДОБАВИТЬ СТРОКИ]	[ПАРАМЕТРЫ]	[ТАРИФ]	[СУММА]

4. Согласованный битрейт каждой камеры не превышает 2 Мбит/с. Звук [НЕ ПРИНИМАЕТСЯ ЛИБО ЯВНО СОГЛАСОВАН С УКАЗАНИЕМ ОСНОВАНИЯ]. Доступные просмотр и выгрузка [СПОСОБ И ФОРМАТЫ]. Перекодирование или дополнительная обработка [НЕ ПРИМЕНЯЕТСЯ ЛИБО СОГЛАСОВАННЫЕ ОПЕРАЦИИ].

5. Уполномоченные пользователи и объём прав [СПИСОК УЧЁТНЫХ ЗАПИСЕЙ И КАМЕР]. Административный контакт Заказчика [ДАННЫЕ]. Контакт по персональным данным и авариям [EMAIL И ТЕЛЕФОН]. Пароли в Заказе не указываются.

6. Расчётный период [30 СУТОК ЛИБО СОГЛАСОВАННЫЙ ПЕРИОД]. Стоимость всех камер за период [СУММА]. Начало и окончание первого оплаченного периода [ДАТА ВРЕМЯ]. Индивидуальные скидки [УСЛОВИЯ].

7. Для поручения обработки: категории людей в кадре [РАБОТНИКИ ПОСЕТИТЕЛИ ИНЫЕ КОНКРЕТНЫЕ КАТЕГОРИИ]; данные [ИЗОБРАЖЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ МЕСТО ВРЕМЯ И ИНЫЕ СОГЛАСОВАННЫЕ ДАННЫЕ]; цель [КОНКРЕТНАЯ ЦЕЛЬ НАБЛЮДЕНИЯ ОБЪЕКТА]; правовые основания записи и передачи Исполнителю [ОСНОВАНИЯ]. Если звук согласован, отдельно указываются его состав и основания обработки.

8. Индивидуальные условия, отличающиеся от общего договора [УСЛОВИЯ ЛИБО НЕТ]. Отдельное SLA [НЕ ЗАКЛЮЧЕНО ЛИБО РЕКВИЗИТЫ СОГЛАШЕНИЯ].

9. Принятые редакции оферты и тарифов [НОМЕР И ДАТА]. Принятие Заказа [ДАТА ВРЕМЯ И СПОСОБ]. Эти сведения фиксируются биллингом либо Сторонами в документе. Изменения Заказа сохраняются с историей и датами применения.

Приложение 3 Поручение на обработку персональных данных

К договору оферте ООО «Тардис». Настоящее поручение применяется к персональным данным видеопотока и архива по индивидуальному Заказу, когда Заказчик выступает оператором, а Исполнитель обрабатывает данные по его поручению.

1 Предмет поручения

1.1. Оператором является Заказчик, определённый в Приложении 2; лицом, обрабатывающим данные по поручению, — ООО «Тардис». Цели, объекты, камеры, категории субъектов, данные и срок определяются настоящим поручением совместно с заполненным Заказом. Поручение не распространяется на самостоятельные цели обработки Исполнителем данных биллинга.

1.2. Цель обработки — технический приём, запись, хранение и выдача уполномоченным пользователям видео конкретного объекта для законной цели видеонаблюдения, определённой Заказчиком. Обобщённое указание «для любых целей» не заменяет цель, записанную в Заказе.

1.3. Перечень данных включает визуальное изображение людей, их внешность и действия в пределах кадра, место нахождения в зоне камеры и дату и время записи; технические идентификаторы камеры и фрагмента используются для организации архива. Согласованный звук включается только по отдельному указанию в Заказе. Категории субъектов конкретизируются по объекту: например работники, посетители, покупатели и иные попадающие в законную зону обзора лица.

1.4. Операции включают получение, запись, систематизацию и накопление в архиве, хранение, извлечение, просмотр уполномоченными лицами, предоставление им доступа и выгрузки, блокирование, удаление и уничтожение. Корректировка настроек не разрешает изменение содержания записей. Перекодирование и иные операции допускаются лишь при согласовании в Заказе. Обработка производится с использованием средств автоматизации.

1.5. Использование изображения или голоса для установления личности, создание биометрических шаблонов, обучение моделей, публикация и самостоятельная аналитика Исполнителем в поручение не входят. Целенаправленная обработка специальных категорий данных требует отдельного определения состава, оснований и мер до её начала.

2 Обязанности Заказчика

2.1. Заказчик определяет цели, основания и необходимый объём записи, обеспечивает законность сбора и передачи, информирование субъектов и согласие на поручение, когда оно необходимо по части 3 статьи 6 Федерального закона № 152-ФЗ. Он выполняет обязанности оператора, включая уведомление уполномоченного органа при наличии такой обязанности. Подписание договора не является согласием всех людей в кадре.

2.2. Заказчик заполняет сведения о конкретных данных, категориях людей, целях и основаниях в Заказе до начала обработки; определяет пользователей и своевременно отзывает доступ. Он не направляет избыточные для согласованной цели данные и сообщает об изменении цели или состава обработки.

2.3. При необходимости блокирования, выгрузки, исправления технических сведений или уничтожения Заказчик направляет конкретное законное указание с идентификаторами записей. Исполнитель содействует выполнению обязанностей оператора в пределах своей обработки. Исправление не предполагает изменение фактически записанного изображения человека.

3 Обязанности Исполнителя

3.1. Исполнитель обрабатывает данные только по настоящему поручению, соблюдает принципы и правила Федерального закона № 152-ФЗ, конфиденциальность, требования части 5 статьи 18, статьи 18.1 и статьи 19 в применимом объёме. Самостоятельное изменение цели и использование архива для собственных задач не допускаются.

3.2. Исполнитель обеспечивает использование баз данных в Российской Федерации для операций, подпадающих под требования локализации, и размещение рабочих данных и имеющихся резервных копий в Российской Федерации. Не предусмотренные поручением трансграничная передача и доступ иностранных лиц к видео не осуществляются.

3.3. Защита обеспечивается с учётом актуальных угроз и установленного для системы уровня защищённости по постановлению Правительства РФ № 1119 и применимым требованиям приказа ФСТЭК России № 21. Состав мер определяется фактической системой и включает организацию ответственности за защиту, разграничение и своевременный отзыв доступа, идентификацию и аутентификацию, необходимые журналы доступа и действий, защиту от неправомерного доступа и вредоносного воздействия, контроль безопасности, реагирование и безопасное уничтожение.

3.4. Исполнитель ограничивает физический и служебный доступ к носителям и серверам, обеспечивает конфиденциальность лиц, допущенных к данным, проверяет эффективность необходимых мер и принимает предусмотренные законом меры восстановления после неправомерного воздействия. Применимые меры действуют до завершения обработки, включая период ограниченного сохранения после остановки услуги.

3.5. По запросу Заказчика в течение действия поручения, в том числе до начала обработки, Исполнитель предоставляет документы и информацию, подтверждающие принятие мер и соблюдение установленных требований. Материалы передаются безопасным способом и могут предоставляться с исключением данных других клиентов и сведений, раскрытие которых создаёт угрозу системе. Такое исключение не лишает Заказчика необходимых доказательств исполнения поручения.

3.6. Привлечение другого лица к обработке видео допускается только после предварительного письменного согласования с Заказчиком и при наличии законных оснований. Указываются лицо, операции, место обработки и меры защиты; на это лицо возлагаются соответствующие обязанности. Исполнитель сохраняет ответственность за исполнение своих обязательств. Поставщик программного обеспечения не считается допущенным к данным автоматически.

4 Инциденты и взаимодействие

4.1. При выявлении неправомерной или случайной передачи, предоставления, распространения либо доступа, повлекших нарушение прав субъектов, Исполнитель незамедлительно уведомляет Заказчика по контакту из Заказа. Первичное сообщение направляется без ожидания полного расследования и содержит известные обстоятельства, виды данных, возможные последствия, принятые меры и контакт ответственного лица. Дополнительные сведения направляются по мере установления.

4.2. Исполнитель сохраняет сведения об инциденте, предпринимает меры к прекращению нарушения и уменьшению последствий, содействует расследованию и предоставлению информации, необходимой Заказчику для исполнения части 3.1 статьи 21 Федерального закона № 152-ФЗ, включая законные сроки уведомления уполномоченного органа. Когда обязанность уведомления возложена непосредственно на Исполнителя, он исполняет её самостоятельно. Письмо о техническом простое не заменяет уведомление об инциденте с данными.

4.3. При получении обращений субъектов либо уполномоченных органов Исполнитель действует в пределах своей роли, уведомляет Заказчика, когда это разрешено, и содействует выполнению законного запроса. Он не передаёт архив непосредственно заявителю без проверки основания и полномочий.

5 Сроки обработки и уничтожение данных

5.1. Поручение действует в течение оказания услуги и последующего согласованного периода сохранения. При работающей услуге записи уничтожаются по достижении выбранной глубины. При остановке применяются 30 суток для неоплаты без заявления о прекращении либо 7 суток при явном прекращении согласно разделу 10 договора.

5.2. Заказчик поручает после остановки сохранять зафиксированный архив исключительно для восстановления обслуживания, выгрузки и завершения обработки в названные сроки. Новая запись прекращается, доступ ограничивается уполномоченными лицами для этих целей. Это не разрешение бессрочного хранения после утраты цели.

5.3. По наступлении конечного срока либо законного указания Заказчика данные уничтожаются, включая относящиеся к ним копии, в применимом порядке. Обязательное сохранение по закону рассматривается отдельно с ограничением доступа. Уничтожение подтверждается в порядке, установленном уполномоченным органом; подтверждение предоставляется Заказчику по запросу.

5.4. Исполнитель не обязан самостоятельно получать согласие каждого субъекта на обработку по надлежаще оформленному поручению, но обязан соблюдать собственные требования закона. Перед субъектом и между Сторонами ответственность распределяется по статье 6 Федерального закона № 152-ФЗ и иным применимым нормам. Договорный лимит не отменяет обязательных публичных обязанностей и прав субъектов.

5.5. Поручение принимается одновременно с договором и заполненным Заказом. Существенное расширение целей, данных, субъектов или операций согласовывается до начала такой обработки.