

## **УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ «КОММЕРЧЕСКИЙ МОНИТОРИНГ»**

Настоящие Условия оказания услуг «Коммерческий мониторинг» (далее - Условия) определяют общие условия оказания услуг ЗАО «Б.А.П.», права и обязанности Оператора (исполнителя) и Клиента (заказчика), пределы и объемы оказываемых услуг, порядок обслуживания оборудования и прочие условия оказания услуг. Настоящие Условия с момента подписания Договора возмездного оказания услуг становятся неотъемлемой частью такого Договора. Конкретный объем предоставляемых Оператором услуг и их стоимость определяются соответствующим тарифным планом. Услуги, неуказанные в тарифном плане, но предусмотренные (описанные) в настоящих Условиях, Клиенту не оказываются. При возникновении расхождений, противоречий в описании услуг, пределах и объемах оказываемых услуг, стоимости услуг, порядке оказания услуг, прочих условиях оказания услуг, указанных в настоящих Условиях и соответствующем тарифном плане, выбранном Клиентом, если таковые будут иметь место, применению подлежат условия тарифного плана.

Настоящие Условия публикуются в сети «Интернет» по адресу <http://arkan.ru>, а также могут быть предоставлены по требованию Клиента на бумажном носителе.

### **1. Термины**

**Гарантийное обслуживание** – замена или ремонт Оборудования, производимые Оператором в связи с наступлением гарантийного случая.

**Гарантийный случай** – возникновение неисправности Оборудования в течение гарантийного периода, в результате которой Оборудование по причинам, не связанным с нарушением условий его эксплуатации, перестает функционировать и/или соответствовать техническим характеристикам, заявленным производителем в технической документации на Оборудование.

**Гарантийный срок** – период времени, исчисляемый со дня установки оборудования, в течение которого производитель гарантирует бесперебойную работу Оборудования.

**Гео-зона** - выделенный на карте участок территории, которому присваивается название.

**Диспетчер** – сотрудник Клиента, осуществляющий мониторинг Объекта.

**Доверенное лицо Клиента** – уполномоченное Клиентом на совершение определенных действий по Договору лицо, сведения о котором указаны в Договоре.

**Договор** – Договор на оказание услуг по мониторингу мобильных объектов с обеспечением в установленных случаях доставки «тревожных» сообщений от Объекта силам оперативного реагирования для проведения ими мероприятий по реагированию и пресечению противоправных действий, определенных действующим законодательством РФ, по отношению к Объекту и/или находящимся внутри Объекта Клиенту или доверенным лицам Клиента.

**Дополнительные услуги** – информационные и/или консультационные услуги, предусмотренные Приложением № 1 к Договору, а также иные платные услуги, оказываемые Оператором и приобретенные Клиентом в соответствии с Дополнительными соглашениями.

**Клиент** – физическое или юридическое лицо, обладающее правами пользования, владения или распоряжения в отношении Объекта и заключившее Договор с Оператором.

**Комплекс мониторинга** – совокупность программных и технических средств, включающих в себя Оборудование и программное обеспечение, необходимые для оказания услуг Клиенту.

**«Ложное» срабатывание** – передача «Тревожного» сообщения от Оборудования Объекта на ПЦН Оператора в случаях, не связанных с совершением противоправных действий в отношении мобильного объекта и/или находящихся внутри Объекта Клиента и/или его доверенных лиц.

**Мониторинг** – процесс автоматизированного сбора и обработки информации о состоянии Объекта.

**Мониторинг движимых объектов** – комплекс услуг по контролю транспортных средств посредством автоматизированного сбора и обработки информации о состоянии Объекта.

**Оборудование** – мониторинговое или охранно-мониторинговое оборудование (различного исполнения), установленное на Объекте Клиента.

**Объект/мобильный объект** – транспортное средство (с установленным Оборудованием Оператора), сведения о котором содержатся в Договоре.

**ОД** – оперативный дежурный ПЦН Оператора.

**Оператор** – сторона Договора, предоставляющая Клиенту услугу мониторинга мобильных объектов и обеспечивающая в установленных случаях доставку «Тревожных» сообщений от Объекта силам оперативного реагирования.

**Пароль** – КОДОВОЕ слово/словосочетание, предназначенное для идентификации Клиента, в том числе при доведении «Тревожного» сообщения.

**ПЦН** – пульт централизованного наблюдения Оператора.

**Сервис-центр** – юридическое лицо, уполномоченное Оператором на установку и техническое обслуживание Оборудования, предназначенного для оказания услуг мониторинга.

**Тариф (Тарифный план)** - система ставок платежей за различные услуги, предоставляемые Клиентам.

**«Тревожное» сообщение** – тревожный сигнал, поступающий от Оборудования Объекта на ПЦН Оператора в связи с попыткой несанкционированных действий в отношении Объекта.

**Услуга** – услуга Оператора, предоставляемая Клиенту на основании Договора и в соответствии с выбранным Тарифным планом.

## 2. Общие условия оказания услуг.

2.1. Услуги в рамках Договора оказываются посредством комплекса технических средств спутникового слежения за подвижными объектами (транспортными средствами, спецтехникой и т.п.) (далее по тексту «Комплекс мониторинга»), состоящего из модулей мониторинга GPS/GSM или ГЛОНАСС/GPS/GSM/GPRS (далее по тексту «Оборудование»), а также соответствующего программного обеспечения (далее по тексту «ПО»). Функциональные возможности Комплекса мониторинга и состав его компонентов определяются Сторонами в Договоре.

Комплекс мониторинга позволяет определять, записывать и сохранять на сервере Оператора в специальном формате с последующей обработкой и выдачей на ПО данные, полученные от установленного на Объектах мониторинга (транспортных средств, спецтехники и т.п.) (далее по тексту «Объекты») Оборудования.

По инициативе Клиента функциональные возможности Комплекса мониторинга могут быть расширены путем установки на Объект дополнительных устройств и датчиков, позволяющих сформировать и передать на пульт централизованного наблюдения Системы мониторинга Оператора (далее по тексту «Система»), при условии нахождения Объекта в зоне действия Системы, «тревожные» сообщения при совершении по отношению к Объекту и находящимся внутри Объекта Клиенту или его доверенным лицам противоправных действий, определенных действующим законодательством РФ. Зона действия Системы определяется типом установленных на Объект устройств и датчиков.

2.2. Оператор обязуется оказывать Клиенту услуги в соответствии с выбранным Тарифным планом (Приложение № 1 к Договору), а Клиент обязуется предоставить Оператору все необходимые для оказания услуг сведения и условия, а также принять и оплатить Оператору услуги в порядке, предусмотренном настоящими Условиями.

2.3. По Договору Оператор оказывает Клиенту услуги в соответствии с выбранным Тарифным планом (Приложение № 1 к Договору) из числа следующего перечня услуг:

- предоставление доступа к серверу Оператора посредством ПО, установленного на автоматизированном рабочем месте (далее по тексту «АРМ») Клиента;
- предоставление доступа к web-серверу, а именно – оказание информационных услуг по ретрансляции данных, поступающих от Оборудования, на web-сервер **www.arkan.ru**, а

- также предоставление доступа к этим данным посредством web-интерфейса в сети Интернет;
- предоставление в пользование за счет Оператора SIM-карты;
  - консультационное сопровождение по вопросам эксплуатации Оборудования и ПО по телефону «горячей линии»;
  - обеспечение выполнения работ по техническому обслуживанию Оборудования<sup>1</sup> согласно Тарифному плану (Приложение № 1 к Договору);
  - дополнительные услуги, связанные с эксплуатацией Оборудования и ПО, по тарифам согласно Тарифному плану (Приложение № 1 к Договору);
  - обеспечение доставки «тревожных» сообщений от Объекта силами оперативного реагирования для проведения ими мероприятий по реагированию и пресечению противоправных действий, определенных действующим законодательством РФ, по отношению к Объекту и находящимся внутри Объекта Клиенту или его доверенным лицам.

2.4. Перечень Объектов согласовывается Сторонами в Приложении № 2 к Договору.

### **3. Обязанности клиента**

3.1. Назначить компетентное ответственное лицо за эксплуатацию Оборудования и ПО (далее - «Доверенное лицо»); лицо, ответственное за установку и настройку АРМ, а также установку и обслуживание ПО. Доверенные лица имеют равные с Клиентом права в пользовании Оборудованием, а также в принятии оперативных решений и подписи документов в рамках заключенного Договора при условии надлежащего уведомления об этом Оператора. Клиент несет ответственность за действия и бездействие своих доверенных лиц по Договору;

3.2. Для работы в ПО Клиент обязуется самостоятельно подготовить необходимый для эксплуатации Системы мониторинга персональный компьютер с подключением к сети Интернет. Клиент обязуется обеспечить стабильную работу компьютера, необходимую для приема и обработки информации;

3.3. Указать в Договоре достоверные сведения о себе, доверенных лицах и Объекте, в том числе, предоставить документы, подтверждающие постановку Объекта на государственный регистрационный учет, право владения, пользования, распоряжения и/или обременения Объекта, а в случае страхования Объекта по риску «Угон, Хищение», если Тарифным планом предусмотрено «реагирование» - копию страхового полиса.

В случае изменения указанной информации, в том числе контактных данных Клиента, его доверенных лиц, пролонгации/изменении страхового полиса письменно уведомить Оператора в течение 1 (одного) рабочего дня с момента наступления таких изменений;

3.4. Своевременно оплачивать услуги Оператора в соответствии с согласованными в Договоре условиями;

3.5. Самостоятельно провести инструктаж доверенных лиц о порядке действий в соответствии с Договором и настоящими Условиями;

3.6. Проинструктировать своих работников о правилах эксплуатации Оборудования и обязательном соблюдении целостности пломбы при его эксплуатации;

3.7. Обеспечить соблюдение техники безопасности при эксплуатации Оборудования;

3.8. Обеспечить защиту и сохранность ПО, лицензионных ключей, паролей от несанкционированного доступа третьих лиц;

3.9. В случае обнаружения отказов или сбоев в работе Оборудования, либо получения соответствующих сообщений от Оператора обеспечить доступ представителям Оператора к Объекту для выполнения необходимого комплекса работ, либо предоставить Объект в Сервисные

---

<sup>1</sup> Техническое обслуживание Оборудования включает в себя:

а) Проведение планового технического обслуживания: работы планово-предупредительного характера для поддержания Оборудования в работоспособном состоянии.

б) Внеплановое техническое обслуживание: диагностика Оборудования; его тестирование; устранение неисправностей Оборудования в случае их выявления.

центры Оператора, перечень и адреса которых публикуются Оператором на сайте <http://www.arkan.ru/>, а также размещаются в зонах обслуживания Клиентов в офисах Оператора (адреса на сайте <http://www.arkan.ru/>) с целью установления причин неработоспособности Оборудования и проведения его технического обслуживания. В случае двукратного игнорирования Клиентом требований, содержащихся в устных и письменных сообщениях Оператора о необходимости устранения неисправности, Оператор имеет право приостановить обслуживание Объекта в порядке, предусмотренном п. 6.5. настоящих Условий. В случае приостановления обслуживания по Договору в связи с игнорированием Клиентом сообщений о неисправности Оборудования, Оператор не производит возврат стоимости оплаченных услуг за период приостановления обслуживания. Если неисправность не может быть устранена по вине Клиента, Оператор имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения своих обязательств по Договору (с письменным уведомлением Клиента). В указанном случае Оператор не производит возврат оплаченной абонентской платы за текущий месяц;

3.10. По запросам Оператора сообщать информацию, необходимую для оказания услуг в рамках заключенного Договора;

3.11. Обеспечить гарантированную возможность Оператора связаться по номерам телефонов с Клиентом, его доверенными лицами с целью их оповещения о поступивших от Объекта сигналах, вызова к Объекту, если Тарифным планом предусмотрено «реагирование», а также принятия оперативных решений в рамках действия заключенного Договора;

3.12. Не позднее 3 (трех) календарных дней с момента передачи, подписать и вернуть Оператору Акты сдачи-приемки оказанных услуг (работ) либо предоставить письменный мотивированный отказ от подписания Актов. В случае неподписания Клиентом Актов сдачи-приемки и непредоставления в вышеуказанный срок письменного мотивированного отказа от их подписания, считается, что Клиент принял оказанные услуги (работы) в полном объеме и без претензий, что является основанием для их оплаты согласно условиям Договора.

#### **4. Обязанности оператора**

4.1. Подключить Объект к обслуживанию в соответствии с выбранным Клиентом тарифом, в т.ч. предоставить Клиенту доступ к серверу (web-серверу) и зарегистрировать Оборудование согласно регистрационным данным, предоставленным Клиентом, в течение 8 (восьми) рабочих часов Оператора с момента получения оригинала или копии Договора, при условии исполнения Клиентом своих обязательств по оплате, успешного проведения контрольного тестирования Оборудования и подтверждения пароля;

4.2. Осуществлять круглосуточный прием, регистрацию и обработку поступающей с Оборудования информации, формировать и передавать на АРМ Клиента сформированные на основании полученной информации отчеты, а также в случае если Тарифным планом предусмотрено реагирование, оповещать Клиента (его доверенных лиц) о «тревожных» сообщениях;

4.3. В случае если Тарифным планом предусмотрено реагирование, обеспечивать доставку информации о поступившем от Объекта сигнале «тревога» в диспетчерскую службу сил оперативного реагирования с целью направления группы реагирования;

4.4. В случае пресечения силами оперативного реагирования правонарушений в отношении Объекта, принять меры к вызову Клиента (его доверенных лиц);

4.5. Обеспечить хранение на сервере полученной от Оборудования информации в течение срока не менее 1 (одного) года;

4.6. Уведомлять Клиента о плановых профилактических работах на сервере не менее чем за 3 (три) рабочих дня до даты проведения работ;

4.7. Восстанавливать работоспособность Системы на основании поступившей от Клиента заявки: в отношении ПО в течение 6 (шести) рабочих часов Оператора, в отношении Оборудования в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения заявки при условии исполнения Клиентом обязательств по оплате, предоставления Объекта для выполнения работ или обеспечения необходимых условий для выполнения работ, если работы выполняются на

выезде, и нахождении Объекта в пределах КАД Санкт-Петербурга. В случае нахождения Объекта за пределами КАД Санкт-Петербурга срок выполнения работ согласовывается Сторонами дополнительно. Заявки на выполнение работ направляются способом, согласованным Сторонами в п. 11.10. настоящих Условий.

## **5. Права клиента**

5.1. Приостановить обслуживание по Договору без начисления абонентской платы при условии надлежащего уведомления Оператора не менее чем за 1 (один) рабочий день до предполагаемой даты приостановления на срок не более 2 (двух) месяцев, если иной срок не согласован с Оператором. В случае если срок приостановления обслуживания составляет 1 (один) и более месяцев, возобновление обслуживания производится по результатам успешного тестирования Оборудования;

5.2. В случаях и порядке, предусмотренных настоящими Условиями, а также, если это предусмотрено возможностями Оборудования, Клиент (Оператор по просьбе Клиента) вправе переводить и выводить Оборудование в/из режима «Сервис»;

5.3. В случае если Тарифным планом предусмотрено реагирование по письменному запросу на возмездной основе, если иное не предусмотрено действующим для Клиента тарифом, получать у Оператора данные из архива состояний Оборудования.

## **6. Права оператора**

6.1. В одностороннем порядке вносить изменения в Договора, касающиеся тарифов, порядка и условий осуществления платежей, надлежащим образом уведомив об этом Клиента не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до вступления в силу таких изменений, а также путем опубликования на сайте <http://www.arkan.ru/> и размещения в зонах обслуживания Клиентов в офисах Оператора (адреса на сайте <http://www.arkan.ru/>) информации об указанных изменениях.

В случае если Клиент до вступления в силу указанных изменений надлежащим образом не уведомит Оператора о расторжении заключенного Договора, изменения будут считаться признанными Клиентом по умолчанию. Отказ Клиента от принятия новых условий является основанием к досрочному расторжению Договора Оператором в одностороннем порядке с даты вступления в силу вышеуказанных изменений. До момента расторжения Договора Клиент оплачивает услуги Оператора по прежним тарифам;

6.2. В случае обнаружения отказов или сбоев в работе Оборудования требовать от Клиента в течение 7 (семи) календарных дней с момента получения Клиентом соответствующего устного требования Оператора предоставить Объект для проведения технического обслуживания Оборудования в Сервисные центры Оператора, перечень и адреса которых публикуются Оператором на сайте <http://www.arkan.ru/>, а также размещаются в зонах обслуживания Клиентов в офисах Оператора (адреса на сайте <http://www.arkan.ru/>). Стороны согласовали возможность выезда представителей Оператора к Объекту с целью проведения технического обслуживания Оборудования. В случае выявления Клиентом необходимости выездного технического обслуживания Оборудования Стороны согласовывают возможность выезда представителей Оператора к Объекту и условия выездного технического обслуживания;

6.3. Осуществлять запись и хранение телефонных сообщений и переговоров с Клиентом, его доверенными лицами по вопросам, связанным с исполнением Сторонами обязательств по заключенному Договору, и использовать их в качестве доказательств при разрешении спорных ситуаций;

6.4. При наличии у Клиента полиса страхования Объекта направлять в адрес страховой компании уведомления обо всех событиях, влекущих за собой приостановление обслуживания Объекта в рамках заключенного Договора;

6.5. Приостановить оказание услуг по Договору, надлежащим образом уведомив об этом Клиента за 3 (три) календарных дня до предполагаемой даты приостановления, в случаях:

- неисполнения Клиентом обязательств, указанных в разделе 3 настоящих Условий;
- невыполнения Клиентом требования Оператора согласно п. 6.2. настоящих Условий.

Возобновление оказания услуг, приостановленных согласно настоящему пункту, производится только при положительном балансе на Лицевом счете Клиента, равном сумме месячной абонентской платы в соответствии с Тарифным планом, в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента устранения причин приостановления оказания услуг, и только по результатам успешного тестирования Оборудования;

6.6. В случае незачисления на Лицевой счет Клиента в течение 6 (шести) месяцев с момента приостановления оказания услуг суммы денежных средств, достаточной для оказания услуг по Договору согласно п. 8.2. настоящих Условий, Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, надлежащим образом уведомив Клиента за 14 (четырнадцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора;

6.7. Приостановить исполнение (полностью, либо частично) обязательств по Договору (без начисления абонентской платы) при наличии между Клиентом и третьими лицами документально подтвержденного спора в отношении Объекта. Подтверждением существования спора могут служить представленные Оператору заинтересованными лицами документы:

- определения судов об обеспечении исковых требований;
- судебные решения, исполнительные документы;
- акты судебных приставов;
- постановления следственных органов в части, касающейся Объекта и/или находящегося на нем имущества.

Помимо указанных документов, заинтересованными лицами должны быть представлены документы, подтверждающие их права на оспариваемое имущество – свидетельства, договоры, справки и т.п. Приостановление оказания услуг в этих случаях производится с предварительным устным уведомлением Клиента не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа и последующим письменным подтверждением.

## **7. Порядок оказания услуг**

### **7.1. Общие принципы.**

7.1.1. Необходимым условием оказания услуг является наличие у Клиента технически исправного и совместимого с Комплексом мониторинга Оборудования. В случае наличия у Клиента Оборудования, в отношении которого у Оператора отсутствует техническая возможность его подключения к Комплексу мониторинга, в оказании услуг с использованием данного Оборудования Клиенту может быть отказано.

#### **7.1.2. Принцип действия:**

7.1.2.1. Оборудование, установленное на Объекте, передает координаты Объекта в режиме реального времени, а также информацию о состоянии объекта, его параметрах (в зависимости от типа Оборудования и установленных дополнительных датчиков, к примеру, объем топлива) в момент наступления изменения состояния наблюдаемого параметра, либо с заданной периодичностью. Информация поступает на сервер Комплекса мониторинга, размещенный на территории Оператора. В случае если связь не доступна, Оборудование записывает координаты перемещения Объекта в «черный ящик» и передает все данные в момент восстановления связи.

7.1.2.2. Собранная информация сохраняется на сервере Комплекса мониторинга, размещенном на территории Оператора, и доступна Клиенту для просмотра посредством веб-интерфейса и/или Клиентского программного обеспечения, установленного на стороне Клиента, в зависимости от типа доступа к Услуге.

7.1.2.3. В случае передачи «Тревожного» сообщения от Объекта сигнал отправляется на пульт Оперативного дежурного в ПЦН Оператора. Дальнейшее обслуживание Клиента осуществляется согласно п. 7.3. настоящих Условий

7.1.3. В зависимости от выбранной схемы доступ к услуге осуществляется через:

- Web-интерфейс – интерфейс доступа к Услуге. При помощи web-интерфейса Клиент может наблюдать и управлять своими Объектами с любого компьютера, подключенного к сети Интернет.
- Клиентское ПО – ПО, устанавливаемое на ПК Клиента (устанавливается необходимое Клиенту количество копий на нужное количество ПК), обеспечивающее соединение с сервером Услуг, размещенным на площадке Оператора. Посредством Клиентского ПО Клиент может получить информацию о своих Объектах.  
Клиент может выбрать один или несколько способов доступа к услуге одновременно. Установка Клиентского ПО производится в соответствии с действующими Тарифами Оператора до активации услуг.

7.1.4. Мониторинг в реальном времени не предоставляется за пределами РФ. В этом случае данные записываются в «черный ящик» и передаются на сервер при возвращении на территорию РФ.

## **7.2. Мониторинг движимых объектов**

7.2.1. Обеспечение безопасности объекта осуществляется путем установки специального охранно-мониторингового оборудования, контролирующего проникновение в транспортное средство или препятствующего его перемещению, в том числе при помощи различных схем контроля периметра и блокировки двигателя автомобиля.

7.2.2. Комплект оборудования, установленный на Объекте, в режиме реального времени получает данные и передает полученные результаты на сервер, размещенный на площадке Оператора.

7.2.3. Силы оперативного реагирования правоохранительных органов РФ осуществляют свою деятельность на территории РФ согласно действующему законодательству.

## **7.3. Порядок обработки «Тревожных сообщений» для услуг мониторинга движимых объектов**

Для Клиентов, потребляющих услуги мониторинга движимых объектов, при наличии установленного на объекте охранно-мониторингового Оборудования, применяется следующий порядок обработки «Тревожных» сообщений:

7.3.1. При поступлении «Тревожных» сообщений от Объекта на ПЦН ОД связывается с Клиентом (или его доверенными лицами) по телефонам, указанным в Договоре. ОД осуществляет попытки связаться с Клиентом по телефону в течение 3 (трех) минут с момента получения «Тревожного» сообщения.

7.3.2. При совершении телефонного звонка Клиенту или его доверенному лицу ОД доводит Клиенту (доверенному лицу): «Оперативный дежурный ПЦН АРКАН. Автомобиль (марка) \_\_\_ г.н. \_\_\_ в состоянии «ТРЕВОГА». Подтвердите». Клиент (доверенное лицо) обязан назвать пароль и дать подтверждение или отбой сигналу «ТРЕВОГА». В случае угрозы жизни Клиент может назвать произвольный неправильный пароль.

7.3.3. В целях предотвращения угона или пресечения противоправных действий по отношению к Объекту и/или находящимся внутри Объекта Клиенту или его доверенным лицам, ОД передает «Тревожное» сообщение силам оперативного реагирования в следующих случаях:

- ОД Оператора не дозвонился до Клиента или его доверенных лиц в течение 3 (трех) минут с момента получения «Тревожного» сообщения;

- Клиент или его доверенное лицо подтвердили «Тревожное» сообщение и необходимость реагирования;
- Клиент или его доверенное лицо не назвали пароль или назвали неправильный пароль;
- по инициативе Клиента или его доверенных лиц.

7.3.4. Для инициирования задержания Объекта силами оперативного реагирования, Клиент (доверенное лицо) должен связаться с ОД, назвать номер Объекта, пароль, свою фамилию, и сообщить об угоне Объекта. Связь осуществляется по телефонам:

**8 (495) 150-40-31 (Москва);**

**8 (812) 600-61-51 (Санкт-Петербург);**

**8 (800) 555-21-21 (иная территория обслуживания, звонок по России бесплатный).**

7.3.5. При отработке «Тревожного» сообщения Оператор вправе дистанционно активировать блокировку двигателя Объекта, если данная функция предусмотрена возможностями Оборудования, а также дистанционно осуществлять мониторинг Объекта с целью определения координат его местонахождения.

7.3.6. Выезд нарядов сил оперативного реагирования к Объекту по команде ОД Оператора считается «тревожным» в случае, если в результате выезда:

- были задержаны лица, находящиеся в Объекте, не имеющие права управления им;
- были задержаны лица, причинившие или пытавшиеся причинить ущерб Объекту;
- был предотвращен угон Объекта, предотвращено (обнаружено) нанесение ущерба Объекту или пресечены иные противоправные действия в отношении Объекта, Клиента или его доверенных лиц.

7.3.7. Во всех остальных случаях выезд нарядов сил оперативного реагирования к Объекту по команде ОД считается «ложным», в том числе, если до момента прибытия наряда к Объекту Клиент связался с ОД и сообщил о «Ложном» срабатывании Оборудования Объекта позднее, чем через 5 (пять) минут с момента срабатывания.

7.3.8. Клиент обязуется не допускать «Ложных» срабатываний Оборудования Объекта. Начисление штрафа за «ложный» выезд производится дополнительно согласно действующему Тарифному плану.

#### **7.4. Порядок обработки сервисных сообщений для услуг мониторинга движимых объектов**

7.4.1. При получении от Объекта сигнала «АВАРИЯ АКБ» ОД Оператора сообщает Клиенту или его доверенным лицам о разряде основной аккумуляторной батареи транспортного средства, вследствие чего Объект сможет находиться под охраной не более суток за счет резервного аккумулятора Оборудования.

7.4.2. При получении от Объекта сигнала «АВАРИЯ ПИТАНИЯ» ОД Оператора сообщает Клиенту или его доверенным лицам, что дальнейший контроль Объекта невозможен.

7.4.3. После доведения сигналов «АВАРИЯ ПИТАНИЯ» или «АВАРИЯ АКБ» Клиент обязан принять меры к восстановлению заряда АКБ и самостоятельно несет ответственность за дальнейшее состояние Объекта до восстановления работоспособности Оборудования.

7.4.4. Для инициирования временного прекращения реагирования на «Тревожные» сообщения, а также во избежание «Ложных» срабатываний в период проведения технического осмотра, технического обслуживания или ремонта Объекта и/или Оборудования, проведения ремонтно-восстановительных, шиномонтажных, клининговых работ на Объекте (и в иных случаях по усмотрению Клиента), Клиент вправе переводить Оборудование в режим «Сервис» самостоятельно или через ОД, либо перед началом таких работ сообщить ОД Оператора о необходимости



временного нереагирования на «Тревожные» сообщения от Объекта до звонка о взятии на реагирование. Связь осуществляется по телефонам:

**8 (495) 150-40-31 (Москва);**

**8 (812) 600-61-51 (Санкт-Петербург);**

**8 (800) 555-21-21 (иная территория обслуживания, звонок по России бесплатный)**

7.4.5. **ВНИМАНИЕ!** В режиме «Сервис» Оборудование не передает «Тревожные» и информационные сообщения на ПЦН, не реагирует при нажатии на кнопку «Паника», двигатель транспортного средства разблокирован, охранные функции Оборудования не активны. В этот период ОД Оператора не контролирует «Тревожные» сообщения от Объекта.

7.4.6. С целью восстановления охранных функций Оборудования необходимо самостоятельно или через ОД вывести из режима «Сервис», а также осуществить проверку режима работы Оборудования по свечению индикатора или путем звонка на ПЦН Оператора. С целью возобновления реагирования на «Тревожные» сообщения Клиент (доверенное лицо) обязан сообщить ОД Оператора о необходимости взятия Объекта на реагирование.

## **7.5. Установка Оборудования**

7.5.1. Установка и настройка Оборудования может быть произведена специалистами Оператора или авторизованными дилерскими подрядными организациями.

7.5.2. По желанию Клиента может быть произведена выездная установка либо установка в Сервисных центрах Оператора.

7.5.3. При выездном обслуживании Клиент должен обеспечить выполнение работ в помещении, отвечающем следующим требованиям:

- температура воздуха от +10° С до +30° С;
- верхнее значение относительной влажности воздуха 80% при 20° С;
- наличие естественного или искусственного освещения, достаточного для выполнения работ.

## **7.6. Техническая поддержка**

7.6.1. Техническая поддержка программного обеспечения осуществляется в ежедневно в течение 8 часов с 9.00 до 17.00.

7.6.2. Устранение неисправностей Клиентского ПО, требующее выезда соответствующих специалистов, осуществляется в рабочие дни по взаимному согласованию между Оператором и Клиентом.

7.6.3. В рамках технической поддержки Клиенту могут предоставляться услуги:

- предоставление и установка Клиентского ПО;
- создание базы данных в ПО техническими специалистами Оператора – Инженер Оператора удаленно создаёт новую базу данных Клиента путём прописывания логического номера комплекта оборудования и добавления его вручную в группу объектов. Тем самым создается база данных (БД). В случае установки дополнительных датчиков на объектах, они добавляются и настраиваются согласно схеме и условиям подключения дополнительных датчиков к оборудованию;
- создание профиля датчика в ПО техническими специалистами Оператора - Инженер Оператора удаленно редактирует существующую БД Клиента, добавляет и настраивает датчики согласно схеме и условиям подключения дополнительных датчиков к оборудованию;
- создание профиля Гео-зоны по запросу Клиента. В рамках базового пакета Клиенту предоставляется преднастройка не более 3 (трех) Гео-зон. Построение дополнительных Гео-зон сверх включенного объема предоставляется в соответствии с установленными Тарифами;
- создание группы объектов по запросу Клиента;
- обучение Клиента и/или его сотрудников работе с ПО (входит в базовую стоимость Услуг);
- консультация Клиента и/или его сотрудников по работе с ПО (входит в базовую стоимость Услуг). Консультации предоставляются в установленное рабочее время;

- обновление базы данных одному Диспетчеру (по запросу Клиента) - добавление одного или нескольких объектов путём удаленного подключения к ПО Клиента;
- устранение возникших технических проблем путем удаленного подключения к ПО Диспетчера (по запросу Клиента) (входит в базовую стоимость услуги);
- техническое обслуживание Оборудования и проведение профилактических мероприятий, а именно:
  - мелкий ремонт (без расходных материалов) Оборудования, не имеющего признаков внешнего вмешательства;
  - тестирование Оборудования.

## **7.7. Гарантийное и техническое обслуживание оборудования**

7.7.1. Гарантийное обслуживание Оборудования осуществляется в соответствии с гарантийными условиями производителя устанавливаемого Оборудования.

7.7.2. Гарантийный срок составляет 1 год с момента установки Оборудования.

7.7.3. Клиентам на ежегодной основе предоставляется услуга ТО (в случае если таковая предусмотрена для данного типа Оборудования). Ежегодное ТО оплачивается Клиентом в соответствии с действующими Тарифными планами.

7.7.4. ТО осуществляется специализированным Сервис-центром. Допускается проведение выездного обслуживания. В этом случае Клиент должен обеспечить специалистам Оператора условия для работы согласно п. 7.5.3.

## **7.8. Смена пароля**

7.8.1. Для Клиентов, использующих услуги безопасности объектов, пароль должен быть уникальным для каждого Объекта.

7.8.2. Для Клиентов, использующих услуги мониторинга объектов, не включающих услуги безопасности, пароль может быть установлен на группу Объектов.

7.8.3. При смене владельца Объекта и желании нового владельца использовать услуги, пароль меняется путем надлежащего уведомления Оператора новым Клиентом в соответствии с п.11.10. настоящих Условий при условии заключения Договора с новым Клиентом и предоставления последним документов, подтверждающих право пользования, владения или распоряжения Объектом.

7.8.4. В рамках заключенного Договора пароль может быть изменен по желанию Клиента или его доверенных лиц в любое время путем надлежащего уведомления Оператора в соответствии с п. 11.10. настоящих Условий.

7.8.5. В случае утраты информации о пароле восстановить (изменить) его можно только путем предоставления в офис Оператора экземпляра заключенного Договора и документов, удостоверяющих личность.

## **8. Стоимость услуг и порядок расчетов**

8.1. Абонентская плата начисляется с момента включения Объекта в обслуживание.

8.2. При заключении Договора Клиент осуществляет оплату услуг не позднее 5 (пятого) календарного дня с момента подключения Объекта к обслуживанию. В дальнейшем Клиент гарантирует наличие на своем Лицевом счете 1 (первого) числа каждого календарного месяца денежных средств в размере ежемесячных начислений согласно Тарифному плану.

8.3. Стоимость услуг, размер штрафа за «ложный» выезд определяются Тарифным планом и включают в себя НДС в размере, предусмотренном действующим законодательством РФ.

8.4. Размер лимита на услуги мобильной связи определяется Тарифным планом.

8.5. Оплата по Договору производится в рублях РФ путем внесения денежных средств на расчетный счет, в кассу Оператора либо иным согласованным Сторонами способом.

8.6. Все денежные средства, поступившие от Клиента (далее также Баланс), зачисляются на Лицевой счет Клиента с последующим их списанием Оператором за оказанные по Договору

услуги.

8.7. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на корреспондентский счет Оператора или дата внесения денежных средств в кассу Оператора.

8.8. Начисления за дополнительные платные услуги, превышение установленного лимита на услуги мобильной связи производятся по факту оказания услуг или выявления нарушения. Сумма в счет погашения начислений списывается Оператором с Лицевого счета.

8.9. Оператор оказывает услуги Клиенту при наличии на Балансе Клиента денежных средств. При отрицательном Балансе Оператор вправе приостановить оказание услуг Клиенту в порядке, предусмотренном в п. 6.5. настоящих Условий, до зачисления на его Лицевой счет авансовых платежей.

8.10. Оператор осуществляет консультации Клиента по вопросам взаиморасчетов между Оператором и Клиентом, в том числе предоставляет по запросу Клиента устную или письменную справку о состоянии Баланса Клиента.

8.11. В случае неиспользования Клиентом Оборудования по каким-либо причинам без предварительного надлежащего уведомления Оператора перерасчет абонентской платы не производится.

8.12. После расторжения Договора неизрасходованные денежные средства с Лицевого счета возвращаются Клиенту на основании его письменного заявления в течение 30 (тридцати) календарных дней, если Сторонами не согласовано иное.

8.13. Стороны согласовали следующий порядок расчетов при возникновении задолженности Клиента по оплате: поступающие от Клиента платежи могут в одностороннем уведомительном порядке направляться Оператором на погашение образовавшейся ранее задолженности по иным Лицевым счетам Клиента и/или Договорам оказания услуг, заключенным с Клиентом. О произведенной операции Оператор уведомляет Клиента путем телефонного звонка или SMS-сообщения на номер, указанный Клиентом в Договоре, либо иным доступным Оператору способом.

## **9. Ответственность сторон. Ограничения ответственности**

9.1. Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.2. Клиент самостоятельно несет ответственность за ущерб и/или вред, причиненный ему либо третьим лицам в случае:

- отказа от выполнения требований Оператора;
- монтажа, демонтажа, ремонта, вскрытия Оборудования собственными силами или силами не авторизованного Оператором Сервисного центра;
- неисправности Оборудования по вине Клиента и/или отключения Оборудования Клиентом, его доверенными лицами или третьими лицами, а также непредоставления Объекта для проведения технического обслуживания в случае уведомления Клиента о неисправности Оборудования;
- если ущерб причинен вследствие невыполнения Клиентом (доверенными лицами) Руководства по эксплуатации Оборудования;
- если ущерб причинен Объекту, не принятому под контроль Системы по независимым от Оператора причинам;
- если ущерб причинен вследствие неисполнения Клиентом обязанностей, предусмотренных разделом 3 настоящих Условий;
- если ущерб причинен в течение периода, когда контроль состояния Объекта не мог быть осуществлен по независимым от Оператора причинам (авария питания, авария АКБ на Объекте в течение длительного времени и т.п.).

9.3. Оператор несет ответственность только в рамках предоставляемых услуг и не отвечает за действия Клиента, его представителей, работников, либо третьих лиц, включая правоохранительные органы, активирующих функции Оборудования, а равно за вред,

причиненный такими действиями.

9.4. Оператор не несет ответственность за качество каналов связи, предоставляемых операторами связи стандарта GSM, в связи с чем не несет ответственности за сбои в передаче информации на сервер Оператора (web-сервер), связанные с неполадками систем оператора связи стандарта GSM.

9.5. Оператор не несет ответственности за качество предоставляемых услуг доступа в Интернет, который использует Клиент, и за возникшие в связи с данными неполадками сбои в передаче информации на сервер Оператора (web-сервер).

9.6. Ответственность Оператора, если таковая будет иметь место вследствие нарушения Оператором условий Договора, повлекшая претензии Клиента, не может превышать сумму, равную части месячной абонентской платы, пропорциональной времени фактического непредоставления услуг Оператором Клиенту.

9.7. В случае выявленного факта нецелевого использования SIM-карты, установленной в Оборудовании, Клиент обязан возместить Оператору причиненные убытки в размере стоимости использованного трафика оператора связи стандарта GSM, в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения счета Оператора.

## **10. Срок действия и порядок расторжения договора**

10.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами, если иной срок не согласован Сторонами.

10.2. Договор действует в течение 1 (одного) календарного года. Если за 1 (один) календарный месяц до окончания срока действия Договора ни одна из Сторон в письменном виде не заявит о необходимости его расторжения или изменения, Договор считается продленным на неопределенный срок на тех же условиях.

10.3. Стороны вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке в соответствии с действующим законодательством РФ, при условии надлежащего уведомления о расторжении другой Стороны (сохраняя доказательства надлежащей отправки уведомления) в срок не менее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

10.4. При расторжении Договора Стороны обязаны урегулировать все финансовые отношения по Договору.

10.5. Расторжение Договора не освобождает Стороны от исполнения обязательств, возникших до даты расторжения Договора, а также от ответственности за его нарушения, если таковые имели место при исполнении Договора.

## **11. Прочие условия**

11.1. Договор действует на территории РФ, ограниченной наличием технической возможности для оказания услуг по Договору.

11.2. Клиент предоставляет свое предварительное согласие на получение от Оператора информации об услугах Оператора.

11.3. В случае наличия страхового полиса Клиент дает свое согласие на предоставление Оператором для страховой компании Клиента, исключительно по ее письменным запросам, информации об обстоятельствах совершения хищения и/или попытках хищения Объекта.

11.4. Клиент предупрежден, что до момента постановки Объекта на государственный регистрационный учет и предоставления Оператору полной информации согласно п. 3.3. настоящих Условий, проведение мероприятий по реагированию службами оперативного реагирования не осуществляется.

11.5. Клиент подписанием Договора, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», а также в целях реализации заключенного Договора, предоставляет Оператору свое согласие на обработку своих персональных данных (в том числе фамилия, имя и отчество Клиента, данные о его основном документе, удостоверяющем личность, месте проживания/регистрации, контактные номера телефонов и иные сведения, сообщенные Оператору в связи с заключением Договора) различными способами (сбор, систематизация, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, передача, обезличивание, блокирование, уничтожение), в том числе путем осуществления автоматизированной обработки

персональных данных, и предоставление Оператором персональных данных Клиента третьим лицам по их мотивированным запросам в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ<sup>2</sup>.

11.6. Стороны обязуются соблюдать законодательство о защите авторских прав, а также не разглашать третьим лицам коммерческую информацию друг о друге, которая становится известна в ходе исполнения Договора.

11.7. Стороны стремятся к урегулированию споров по Договору путем переговоров. При невозможности достижения согласия путем переговоров в 30-дневный срок, Стороны вправе передать спор на рассмотрение в судебные органы. В указанном случае спор подлежит рассмотрению в Суде по месту нахождения Оператора.

11.8. Изменение Договора оформляется Сторонами путем подписания соответствующего дополнительного соглашения, за исключением случаев согласно п. 3.3. и 6.1. настоящих Условий.

11.9. В рамках заключенного Договора надлежащим уведомлением Клиента Оператором признается:

- в отношении физических лиц - отправление Оператором сообщения на номер мобильного телефона Клиента или указанного Клиентом лица (в виде SMS), отправление сообщения на электронную почту Клиента;
- в отношении индивидуальных предпринимателей и юридических лиц - направление Оператором официального письма посредством почтовой, телеграфной, факсимильной связи, электронной почты, ЭДО или курьерской службы.

11.10. В рамках заключенного Договора надлежащим уведомлением Оператора Клиентом признается:

- в отношении физических лиц - устная передача информации (лично или посредством телефона) Клиентом Оператору при условии подтверждения пароля;
- в отношении индивидуальных предпринимателей и юридических лиц - направление Клиентом официального письма посредством почтовой, телеграфной, факсимильной связи, ЭДО или курьерской службы.

Бремя доказывания надлежащего уведомления возлагается на Сторону-инициатора уведомления.

11.11. Все действия, совершенные на сайте Оператора под логином и паролем Клиента, признаются совершенными лично Клиентом. Клиент самостоятельно несет ответственность за сохранность и неразглашение паролей, а также за действия, совершенные на сайте Оператора с использованием номера Договора, логина и пароля, принадлежащих Клиенту.

11.12. Все Приложения к Договору, упомянутые по тексту, являются неотъемлемой частью Договора.

11.13. Срок гарантийного обслуживания оборудования составляет один год с момента подключения оборудования, при условии, что Клиент осуществил подключение оборудования не позднее одного года с момента приобретения оборудования у официальных дилеров или производителя оборудования. Дата приобретения должна быть подтверждена Клиентом документально.

11.14. Подписанием Договора Клиент выражает свое согласие на использование Оператором при подписании Договора, а также документов во его исполнение, факсимильного воспроиз-

---

<sup>2</sup> В отношении физических лиц

ведения подписи лица, уполномоченного подписывать Договор от имени Оператора, а также факсимильного воспроизведения печати Оператора. Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи и факсимильной подписи уполномоченного Оператором лица.