



## УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ «МОБИЛЬНЫЙ АРКАН»

Настоящие Условия оказания услуг «Мобильный Аркан» (далее - Условия) определяют общие условия оказания услуг АО «Аркан-М», 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, не указанные 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. Определения и сокращения

При заключении, исполнении и толковании Договоров возмездного оказания услуг «Мобильный Аркан» стороны используют следующие термины и их определения:

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

**Оператор** – Акционерное общество «Аркан-М» (АО «Аркан-М») ИНН 7710525421/КПП

771001001; Место нахождения: 125196, Москва, ул. Лесная, д. 8/12, корп. 1, несущее права и обязанности исполнителя по заключенному с Клиентом Договору возмездного оказания услуг.

**Объект/мобильный объект** – транспортное средство с установленным Комплексом Оператора, сведения о котором содержатся в Договоре. В случае если по договору услуги оказываются в отношении двух и более объектов, то сведения о каждом последующем объекте отображаются в информационном листе, который становится приложением к договору с момента его подписания обеими сторонами.

**Услуга** – организация круглосуточного приема и обработки на пульте централизованного наблюдения сообщений, поступающих от установленного на Объекте Комплекса, в случае, если Объект находится в зоне действия системы мониторинга и передачи извещений для мобильных объектов (Система), определенной типом установленного на Объекте Комплекса, а также 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/или находящимся внутри Объекта Клиенту и/или его доверенным лицам<sup>1</sup>. Клиент уведомлен, что предоставление услуг по Договору не гарантирует абсолютной защиты его Объекта от противоправных посягательств со стороны третьих лиц. Основным назначением услуг является значительное уменьшение риска угона/хищения ТС.

**Тарифный план** - стандартная форма коммерческого предложения Оператора, в которой указывается перечень возможных услуг Оператора, в том числе дополнительных, а также их цены. Выбранный при заключении договора Клиентом тарифный план указывается в заключаемом с Клиентом договоре. Тарифные планы являются неотъемлемой частью Договора и публикуются Оператором на сайте <http://arkan.ru>

<sup>1</sup> Предоставляется в случаях, предусмотренных тарифными планами и исполнением комплекса.

**Система** – система мониторинга и передачи извещений для мобильных объектов, функционирование которой обеспечивает Оператор. Зона действия Системы определяется наличием технической возможности по приему и передаче сигналов от Комплекса.

**ПЦН** – пульт централизованного наблюдения Оператора.

**Лицевой счет** – способ учета денежных средств конкретного Клиента в биллинговой системе Оператора.

**Баланс** – сумма денежных средств на лицевом счете Клиента.

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

**Дополнительные услуги** – информационные и/или консультационные, а также иные платные услуги, оказываемые Оператором и приобретенные Клиентом, предусмотренные Дополнительным соглашением с Клиентом и/или Тарифным планом. Дополнительные услуги публикуются Оператором на сайте <http://arkan.ru>.

**Комплекс** – спутниковая противоугонная система (различного исполнения), установленная на Объекте Клиента.

**«Ложное» срабатывание** – передача «тревожного» сообщения от Комплекса 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.

**Мобильное приложение** - специализированный сервис для Клиентов, который представляет собой устанавливаемое на мобильное устройство программное обеспечение, предназначенное для удаленного предоставления Клиентам информации по потребляемым услугам, статистике, а также управления услугами и Объектами.

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

**ОД** – оперативный дежурный ПЦН Оператора.

**ОДС** – оперативно-дежурная служба ПЦН Оператора

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

**«Тревожное» сообщение** – сигнал «ТРЕВОГА», поступающий от Комплекса Объекта на ПЦН Оператора.

**Прейскурант** – систематизированный перечень оборудования и услуг с указанием их стоимости, предоставляемых в специализированных или авторизованных Сервисных центрах Оператора. Прейскурант публикуется Оператором на сайте <http://arkan.ru>.

**Режим «Сервис»** - режим работы Комплекса, предназначенный для временного отключения охранных функций и запрета доступа к настройкам Комплекса.

**Режим «Нереагирования»** - состояние Комплекса, при котором на ПЦН компании поступают все «тревожные» и информационные сигналы, но ОДС на них не реагирует. Перевод/вывод из режима возможен только по звонку в ОДС с подтверждением пароля по тревогам.

## **2. Обязанности Оператора**

2.1. Оказывать услуги Клиенту в соответствии с настоящими Условиями;

2.2. Осуществить контрольное тестирование Комплекса, установленного на Объекте;

2.3. Включить Объект в обслуживание в соответствии с выбранным Клиентом тарифным планом в течение 6 (шести) рабочих часов с момента получения оригинала или копии Договора, а также копий документов, подтверждающих законность владения транспортным средством, **при условии успешного проведения контрольного тестирования Комплекса и подтверждения Клиентом пароля;**

2.4. Осуществлять круглосуточный прием, регистрацию и обработку поступающей от Комплекса информации, оповещать Клиента или его доверенных лиц (в порядке очередности, указанной в Договоре) о «тревожных» сообщениях;

2.5. В случаях, предусмотренных тарифным планом и исполнением Комплекса, обеспечивать доставку информации о поступившем от Объекта сигнале «тревога» в диспетчерскую службу сил оперативного реагирования с целью направления на «тревожный» Объект группы реагирования;

2.6. Осуществлять бесплатное гарантийное обслуживание Комплекса в течение срока, установленного его производителем. Негарантийные работы (в том числе плановое и внеплановое техническое обслуживание) осуществляются в соответствии с утвержденным Прейскурантом на работы специализированного или авторизованного Сервисного центра Оператора;

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

### **3. Обязанности Клиента**

3.1. Не позднее 3 (трех) месяцев с момента заключения Договора обратиться к Оператору для включения Объекта в обслуживание. В противном случае Оператор имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке;

3.2. Указать при заключении Договора достоверные сведения о себе, доверенных лицах, об Объекте, в том числе предоставить копии документов, подтверждающих постановку Объекта на государственный регистрационный учёт, право владения, пользования, распоряжения и/или обременения Объекта, а в случае страхования Объекта по риску «Угон»/«Хищение» - копию страхового полиса.

В случае изменения указанной информации, в том числе контактных данных Клиента, его доверенных лиц, пролонгации/изменения страхового полиса, смене не менее 40% цвета покрытия кузова Объекта Клиент обязуется:

- физические лица - надлежаще уведомить Оператора в течение 1 (одного) календарного дня с момента наступления таких изменений с последующим дублированием информации в письменном виде в течение следующих 3 (трех) календарных дней;
- индивидуальные предприниматели и юридические лица – надлежаще уведомить Оператора в течение 1 (одного) рабочего дня с момента наступления таких изменений;

3.3. Уведомить Оператора надлежащим образом о переходе права собственности, владения, пользования или обременения Объекта в течение 10 (десяти) календарных дней с даты наступления такого события;

3.4. Обеспечить гарантированную возможность (в режиме 24 на 7) Оператора связаться по номерам телефонов, указанных в Договоре, с Клиентом, его доверенными лицами с целью их оповещения о поступивших от Объекта сигналах, вызовах на «тревожный» Объект, а также принятия оперативных решений в рамках действия Договора.

Самостоятельно провести инструктаж доверенных лиц о порядке действий в соответствии с условиями Договора, настоящими Условиями и Руководством по эксплуатации Комплекса;

3.5. Не допускать «ложных» срабатываний Комплекса по своей вине, не разглашать посторонним лицам (не являющимся доверенными лицами) правила пользования Комплексом, принципы подачи сообщений, условный номер Объекта и пароли, используемые в процессе эксплуатации Комплекса;

3.6. Немедленно извещать Оператора о любых обнаруженных неисправностях Комплекса;

3.7. Оказывать всестороннее содействие прибывшим на Объект по сигналу «тревога» сотрудникам сил оперативного реагирования при выполнении ими своих функциональных обязанностей;

3.8. Использовать Комплекс в соответствии с Руководством по эксплуатации, не вмешиваться в работу Комплекса, не осуществлять ремонт, монтаж, демонтаж Комплекса самостоятельно или в сторонних неспециализированных сервисных центрах. Изменение функционала Комплекса не допускается. Руководство по эксплуатации публикуется Оператором на сайте <http://arkan.ru>;

3.9. В целях обеспечения надлежащей работы Комплекса предоставить Объект в специализированный или авторизованный Сервисный центр Оператора<sup>2</sup>:

- для осуществления планового технического обслуживания Комплекса - не реже 1 (одного) раза каждые 12 (двенадцать) месяцев с даты установки либо последнего планового технического обслуживания, а также в соответствии с требованиями документов по эксплуатации Комплекса, в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента соответствующего обращения Оператора;
- для диагностики - в случае обслуживания (монтажа, ремонта и пр.) Комплекса в стороннем, неспециализированном сервисном центре, после попытки хищения или угона Объекта, противоправных действий третьих лиц по отношению к Объекту, повреждения Объекта, в том числе в результате ДТП, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты соответствующего события;
- для ремонта - в случае обнаружения отказов и сбоев в работе Комплекса либо получения соответствующего сообщения от Оператора, в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты соответствующего события.

В случае игнорирования Клиентом требований Оператора о необходимости предоставления Объекта в специализированный или авторизованный Сервисный центр Оператора, последний вправе приостановить обслуживание Объекта в порядке, предусмотренном п. 4.1.6. настоящих Условий.

В случае, если по вине Клиента не выполнены требования Оператора о предоставлении Объекта в специализированный или авторизованный Сервисный центр Оператора для устранения возникших неисправностей, последний вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения своих обязательств по Договору (с надлежащим уведомлением Клиента). В указанном случае Оператор не производит возврат оплаченной абонентской платы за текущий месяц;

3.10. По истечению срока службы по требованию Оператора осуществить замену Комплекса.

3.11. Стороны констатируют, что Оператор обязан обеспечить возможность использования Комплекса, осуществлять техническое обслуживание Комплекса в течение его срока службы. После истечения срока службы Комплекса, указанного в Руководстве по эксплуатации, Клиент обязуется осуществить замену Комплекса, если иное не согласовано с Оператором. Замена оборудования осуществляется по тарифам, действующим в соответствии с утвержденным Прейскурантом специализированного или авторизованного Сервисного центра Оператора;

3.12. Своевременно оплачивать услуги Оператора в соответствии с заключенным Договором, тарифным планом и настоящими Условиями, а также оплачивать штрафы за «ложный» выезд на Объект сил оперативного реагирования. По требованию Оператора представлять документы (копии документов), подтверждающие факт оплаты услуг;

3.13. Оплачивать расходы за услуги мобильной связи по сим-карте, установленной в оборудовании, превышающие установленный Тарифным планом лимит. Стоимость единицы услуги связи, оказанной сверх установленного лимита, определяется согласно действующим тарифам оператора сотовой связи.

3.14. В случае реорганизации, изменения адреса местонахождения, банковских реквизитов, смены руководства Клиента, Клиент обязан письменно уведомить Оператора об этом в течение 5 (пяти) дней со дня указанного изменения.

3.15. В случае прекращения имущественных прав Клиента в отношении Объекта Клиент должен подать в Отдел обслуживания клиентов / Отдел обслуживания корпоративных клиентов заявление о расторжении Договора.

<sup>2</sup> Список и адреса публикуются Оператором на сайте <http://www.arkan.ru/>, а также размещаются в зонах обслуживания Клиентов в офисах Оператора.

## **4. Права Оператора**

### **4.1. В соответствии с заключенным Договором Оператор имеет право:**

4.1.1. В одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Условия и Тарифные планы, надлежащим образом уведомив об этом Клиента не позднее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до вступления в силу таких изменений. Уведомление Клиента о планируемых изменениях осуществляется путем направления на номер мобильного телефона, указанный им при заключении Договора, информационного SMS сообщения и/или посредством почтовой связи / электронного документооборота, и путем опубликования Оператором на сайте <http://www.arkan.ru> новых редакций Условий и Тарифных планов.

В случае если Клиент до вступления в силу указанных изменений надлежащим образом не уведомит Оператора о расторжении Договора, изменения будут считаться принятыми (акцептованными) Клиентом по умолчанию. Отказ Клиента от принятия новых условий является основанием к досрочному расторжению Договора Оператором в одностороннем порядке. Датой расторжения Договора является дата вступления в силу указанных изменений. До момента расторжения Договора услуги оказываются и оплачиваются согласно Условиям и Тарифным планам в прежней акцептованной Клиентом редакции.

4.1.2. В случае обнаружения отказов или сбоев в работе Комплекса требовать от Клиента в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Клиентом соответствующего устного требования Оператора предоставить Объект для проведения технического обслуживания Комплекса;

4.1.3. Провести повторное тестирование Комплекса перед включением в обслуживание Объекта в случае, если разница между датой контрольного тестирования и датой включения в обслуживание составляет более 1 (одного) календарного месяца. Повторное тестирование Объекта является для Клиента платным в соответствии с Прейскурантом;

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

4.1.5. При оказании услуг, предусмотренных Договором, использовать персональные данные Клиента и сведения, указанные в Договоре, с соблюдением принципов конфиденциальности в соответствии с действующим законодательством РФ;

4.1.6. Приостановить оказание услуг по Договору, надлежащим образом уведомив об этом Клиента не позднее чем 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. 4.1.2. настоящих Условий;
- невыполнения Клиентом требований Оператора об оплате услуг, оказанных в соответствии с Договором.

4.1.7. Возобновление оказания услуг, приостановленных согласно пункту 4.1.6 и /или 5.1.2, производится только по заявке Клиента, переданной Оператору надлежащим образом. Обязательными условиями возобновления оказания услуг являются:

- положительный Баланс на лицевом счете Клиента, равный сумме не менее месячной абонентской платы в соответствии с Тарифным планом;
- устранение причин приостановления оказания услуг;
- проведение успешного тестирования Комплекса.

Возобновление оказания услуг производится в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения заявки и выполнения указанных выше условий.

4.1.8. В случае незачисления на лицевой счет Клиента в течение 2 (двух) месяцев с момента приостановления оказания услуг суммы денежных средств, достаточной для оказания услуг согласно Тарифному плану, а также в случае отсутствия запроса Клиента на возобновление оказания услуг в течение 2 (двух) месяцев с момента приостановления оказания услуг (в том числе при положительном Балансе лицевого счета Клиента), Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, надлежащим образом уведомив Клиента за 14 (четырнадцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

4.1.9. 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, включая, но не ограничиваясь:

- 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.

## **5. Права Клиента**

### **5.1. В соответствии с заключенным Договором Клиент имеет право:**

5.1.1. Назначать доверенных лиц и передавать им право пользования Комплексом, исполнения обязанностей по Договору, а также принятия оперативных решений и подписи документов в рамках Договора, при условии надлежащего уведомления об этом Оператора. Клиент и его доверенные лица имеют равные права в пользовании Комплексом, установленном на Объекте. При возникновении спорных ситуаций Клиент имеет приоритетное право пользования Комплексом и исполнения прав и обязанностей по Договору;

5.1.2. Приостановить обслуживание 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 в соответствии с п. 4.1.7. настоящих Условий;

5.1.3. В случаях и порядке, предусмотренных Условиями, а также если это предусмотрено возможностями Комплекса, Клиент (Оператор по просьбе Клиента) вправе переводить и выводить Комплекс из режима «Сервис»;

5.1.4. По письменному запросу на возмездной основе, если иное не предусмотрено Тарифным планом, получать у Оператора данные из архива событий Комплекса;

5.1.5. По согласованию с Оператором изменять перечень предоставляемых услуг путем авторизации Клиента в Личном кабинете, а также выполнения всех действий, предусмотренных установленной в Личном кабинете процедурой и свидетельствующих о воле Клиента внести соответствующие изменения. В случае возникновения спора, приоритет отдается письменному обращению Клиента о внесении соответствующих изменений. Любые действия Клиента, совершаемые им в Личном кабинете, и приводящие к изменению содержания, объема оказываемых услуг, их стоимости и порядке их оказания считаются совершенными Клиентом лично и свидетельствуют об его осведомленности относительно стоимости, объема и порядка оказания соответствующих услуг;

В случае неудовлетворительного оказания услуг в отчетном календарном периоде (месяц) предъявить Оператору обоснованную письменную претензию в срок не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за отчетным. В случае непредставления в течение указанного срока претензии, услуги по Договору за отчетный период считаются оказанными и принятыми Клиентом.

## **6. Порядок оказания услуг<sup>1</sup>**

6.1. При поступлении «тревожных» сообщений от Объекта на ПЦН ОД связывается с Клиентом (или его доверенными лицами) по телефонам, указанным в Договоре Объекта. ОД осуществляет попытки связаться с Клиентом и его доверенными лицами по телефону в течение 3 (трех) минут с момента получения «тревожного» сообщения, если за этот период не поступил сигнал штатного снятия с охраны.

При установлении телефонного сеанса связи с Клиентом или его доверенным лицом ОД доводит Клиенту (доверенному лицу): «Оперативный дежурный АРКАН. От автомобиля (марка) \_\_\_\_\_ г.н. поступил сигнал «ТРЕВОГА» (с уточнением сработавшего датчика). Подтвердите». Клиент (доверенное лицо) обязан назвать пароль и дать подтверждение или отбой сигналу «ТРЕВОГА». В случае угрозы жизни Клиент может назвать произвольный неправильный пароль.

6.2. В целях предотвращения угона или пресечения противоправных действий по отношению к Объекту и/или находящимся внутри Объекта Клиенту и/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 (его доверенное лицо) подтвердил «тревожное» сообщение и необходимость реагирования;
- Клиент (его доверенное лицо) не назвал пароль или назвал неправильный пароль;
- по инициативе Клиента или его доверенных лиц.

6.3. Для инициирования задержания Объекта силами оперативного реагирования, Клиент (доверенное лицо) должен связаться с ОД, назвать номер Объекта, пароль, свою фамилию, и сообщить об угона 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).**

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

6.4. 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 Объектом;
- 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.

Во всех остальных случаях выезд нарядов сил оперативного реагирования к Объекту по ко- манде 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.

Клиент обязуется не допускать «ложных» срабатываний Комплекса Объекта, а также оперативно осуществлять замену батарейки в метке при ее разряде. Начисление штрафа за «ложный» выезд производится дополнительно согласно действующему Тарифному плану, не облагается НДС.

<sup>1</sup> С учетом особенностей, установленных тарифным планом и конкретным исполнением Комплекса.

## 7. Сервисные сигналы

7.1. При получении от Объекта информации о разряде основной аккумуляторной батареи автомобиля ОД Оператора сообщает Клиенту или его доверенным лицам о том, что Объект сможет находиться под охраной не более суток за счет резервного аккумулятора Комплекса. При получении от Объекта информации о разряде основной аккумуляторной батареи автомобиля и резервного аккумулятора Комплекса ОД Оператора сообщает Клиенту или его доверенным лицам о том, что дальнейший контроль Объекта невозможен<sup>2</sup>.

После доведения информации о разряде основной аккумуляторной батареи автомобиля или о разряде основной аккумуляторной батареи автомобиля и резервного аккумулятора Комплекса Клиент обязан принять меры к восстановлению заряда АКБ и самостоятельно несет ответственность за дальнейшее состояние Объекта до восстановления работоспособности Комплекса. До восстановления заряда АКБ Клиент вправе приостановить обслуживание согласно пункту 5.1.2.

7.2. Для инициирования временного прекращения реагирования на «тревожные» сообщения, а также во избежание «ложных» срабатываний в период проведения технического осмотра, технического обслуживания или ремонта Объекта, проведения ремонтно-восстановительных, шиномонтажных, клининговых работ на Объекте (и в иных случаях по усмотрению Клиента), Клиент вправе переводить Комплекс в режим «Сервис» самостоятельно (при наличии технической возможности Комплекса) или через ОД.

В случае проведения ремонта или технического обслуживания Комплекса, а также в иных случаях, связанных с передачей Комплексом ложных сигналов, Клиент вправе перед началом таких работ сообщить ОД Оператора о необходимости временного нереагирования на «тревожные» сигналы 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).**

**ВНИМАНИЕ!** В режиме «Сервис» Комплекс не передает тревожные и информационные сигналы на ПЦН, не реагирует при нажатии на кнопку «Паника», двигатель транспортного средства разблокирован, охранные функции Комплекса не активны.

В период временного «нереагирования» ОД Оператора не контролирует и не реагирует на тревожные сигналы от Объекта.

С целью восстановления охранных функций Комплекс необходимо самостоятельно или через ОД вывести из режима «Сервис», а также осуществить проверку режима работы Комплекса по свечению индикатора или путем звонка на ПЦН Оператора.

С целью возобновления реагирования на «тревожные» сигналы Клиент (доверенное лицо) обязан сообщить ОД Оператора о необходимости взятия Объекта на реагирование.

Оператор в период нахождения Комплекса в режимах «Сервис» и/или «Нереагирование» не несет ответственности за возможные случаи неоказания (некачественного оказания) услуг, предусмотренных Договором.

7.3. При обнаружении проблем в работе охранного Комплекса или для получения консультаций технического характера Клиент (доверенные лица) могут самостоятельно обратиться в круглосуточную службу технической поддержки по телефонам:

**8 (495) 150-09-54 (Москва);**

**8 (812) 600-60-39 (Санкт-Петербург)**

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

<sup>2</sup> В случае, если предусмотрено исполнением Комплекса и Тарифным планом.



## **8. Порядок оплаты Услуг**

8.1. Абонентская плата начисляется с момента включения Объекта в обслуживание по заключенному Договору.

8.1.1. 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.

8.2. Стоимость услуг определяется Тарифным планом и включает в себя НДС в размере, предусмотренном действующим законодательством РФ.

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

8.4. Оплата услуг производится в рублях РФ путем внесения денежных средств на расчетный счет Оператора или через кассу Оператора в размере и порядке, определяемом Тарифным планом.

8.5. Начисления за превышение установленного лимита на услуги мобильной связи по сим- карте, установленной в оборудовании, производятся по факту оказания услуг. Сумма в счет погашения начислений списывается Оператором с лицевого счета Клиента.

8.6. Оператор оказывает услуги Клиенту при наличии на Балансе Клиента денежных средств. При отрицательном Балансе Оператор вправе приостановить оказание услуг Клиенту до зачисления на его лицевой счет необходимых платежей.

8.7. 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.

8.8. Без предварительного надлежащего уведомления Клиентом Оператора о приостановлении оказания услуг перерасчет абонентской платы не производится.

8.9. 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. В случае, если Клиентом внесена плата за обслуживание по Договору в размере стоимости годового обслуживания согласно выбранному Тарифному плану, при расторжении Договора Клиентом до истечения оплаченного года обслуживания, неизрасходованные денежные средства возвращаются в размере разницы между внесенным авансом по стоимости годового обслуживания и стоимости фактически оказанных услуг пересчитанной на основе тарифов ежемесячной формы оплаты за период фактического оказания услуг.

8.10. При возникновении задолженности по оплате услуг применяется следующий порядок расчетов: поступающие от Клиента платежи (кроме оплаты за работы по монтажу и техническому обслуживанию) могут в одностороннем уведомительном порядке направляться Оператором на погашение образовавшейся ранее задолженности по иным Лицевым счетам Клиента и/или Договорам на оказание услуг, заключенным с Клиентом. О произведенной операции Оператор уведомляет Клиента путем телефонного или SMS-сообщения на номер, указанный Клиентом в договоре, либо иным доступным Оператору способом.

## **9. Ответственность Сторон**

9.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения принятых на себя обязательств Оператор несет гражданско-правовую ответственность перед Клиентом.

9.2. Клиент несет ответственность за свои виновные действия, а также за действия своих доверенных лиц по Договору, в случае, если такие действия приводят к недостижимости цели оказания услуг.

9.3. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение своих обязательств по Договору в случае неисправности Комплекса, наступившей по вине Клиента или третьих лиц и/или отключения Комплекса Клиентом, его доверенными лицами или третьими лицами, а также непредоставления Объекта для проведения технического обслуживания, ремонта и/или диагностики Комплекса.

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

9.5. Оператор не несет ответственности за действия и последствия действий сотрудников сил оперативного реагирования, а также последствия дистанционной блокировки двигателя Объекта при отработке «тревожных» сообщений.

9.6. Оператор освобождается от ответственности, если докажет отсутствие своей вины, а также в случаях причинения ущерба:

- вследствие невыполнения Клиентом (доверенными лицами) Руководства по эксплуатации Комплекса;
- Объекту, не принятому под контроль Системы по независящим от Оператора причинам;
- вследствие неисполнения Клиентом обязанностей, предусмотренных разделом 3 настоящих Условий;
- в течение периода, когда контроль состояния Комплекса на Объекте не мог быть осуществлен по независящим от Оператора причинам (авария питания, авария АКБ на Объекте в течение длительного времени, например, нахождение Объекта в крытом или подземном паркинге, нахождение Комплекса в режиме «Сервис» или «Нереагирование» и т.п.).

9.7. Оператор не несет ответственности в случае перерыва в работе операторов связи.

9.8. Оператор не несет ответственности за некорректную работу оборудования после приостановления обслуживания или расторжения Договора в случае отказа Клиента от прохождения повторного тестирования или замены Комплекса в специализированном или авторизованном Сервисном центре Оператора.

9.9. Стоимость демонтажа или замены Комплекса Клиент оплачивает дополнительно согласно Прейскуранту специализированного или авторизованного Сервисного центра Оператора.

9.10. Стороны освобождаются от ответственности при воздействии на них обстоятельств непреодолимой силы, непосредственно препятствующих исполнению обязательств по Договору. Под обстоятельствами непреодолимой силы Стороны понимают обстоятельства непреодолимой силы, каковыми они определены действующим законодательством РФ и сложившейся судебной практикой.

9.11. Проценты в соответствии со ст. 317.1. ГК РФ на денежные обязательства Сторон по Договору не начисляются и не уплачиваются.

## **10. Смена пароля**

10.1. Пароль должен быть уникальным для каждого Объекта.

10.2. В рамках заключенного Договора пароль может быть изменен по желанию Клиента. Смена пароля осуществляется:

- для клиентов физических лиц путем устной передачи информации (лично или посредством телефона) Клиентом Оператору при условии подтверждения пароля;
- для клиентов индивидуальных предпринимателей и юридических лиц только по письменному заявлению, отправленному по факсу, электронной почте или переданному Оператору, при наличии печати организации и подписи уполномоченного лица. В случае если пароль, указанный в письменном заявлении Клиента, не является уникальным, Оператор связывается с Клиентом для урегулирования этого вопроса.

10.3. В случае утраты информации о пароле восстановить (изменить) его можно только путем предоставления в офис Оператора экземпляра заключенного Договора и документов, удостоверяющих личность. Клиент ознакомлен с Требованиями к паролю, размещенными на сайте [www.arkan.ru](http://www.arkan.ru).

## **11. Использование мобильного приложения и личного кабинета**

11.1. Мобильное приложение «ARKAN» предназначается для удаленного предоставления Клиентам информации по потребляемым услугам, последним событиям и состоянию Объекта, финансовой информации, а также для управления услугами и Объектами (запрос координат, удаленный подогрев или запуск двигателя, перевод в режимы «Сервис», «СуперОхрана» и вывод из данных режимов).

11.2. Полная инструкция по использованию мобильного приложения находится на сайте [www.arkan.ru](http://www.arkan.ru)

## **12. Порядок приостановления и возобновления оказания услуг**

12.1. Для инициирования приостановления обслуживания по Договору согласно п. 5.1.2. настоящих Условий:

Клиент – физическое лицо может подать в Отдел обслуживания клиентов заявление или связаться с ним по телефону, назвать номер Объекта, пароль, свою фамилию, и сообщить о необходимости приостановления обслуживания. Связь осуществляется по телефонам:

**8 (495) 727-22-22 (Москва);**

**8 (812) 600-60-30 (Санкт-Петербург);**

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

**Факс: 8 (812) 600-60-33.**

12.2. Возобновление обслуживания осуществляется способом, аналогичным приостановлению, и только при условии положительного Баланса на лицевом счете и успешном тестировании Комплекса, в порядке, предусмотренном настоящими Условиями.

**12.3. В случае прекращения имущественных прав Клиента в отношении Объекта Клиент должен подать в Отдел обслуживания клиентов / Отдел обслуживания корпоративных клиентов заявление о расторжении Договора.**

## **13. Срок действия Договора. Порядок досрочного прекращения Договора**

13.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами при успешной идентификации персональных данных Клиента либо в иных случаях, предварительно согласованных с Оператором.

13.2. Если иное не предусмотрено соглашением Сторон, 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 следующий календарный год на тех же условиях. Количество пролонгаций не ограничено.

13.3. 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.

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

13.5. 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 условий Договора.

## **14. Заключительные положения и оговорки**

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

14.2. В Договоре используются термины, понятие которых определено в настоящих Условиях оказания услуг. В случае отсутствия однозначного толкования термина в Условиях оказания услуг, следует руководствоваться толкованием термина, определенным, в первую очередь - законодательством РФ, затем - сложившимся (общеупотребимым) в сфере оказания услуг.

14.3. Вся информация, ставшая известной Сторонам в процессе исполнения Договора, считается конфиденциальной и не подлежит разглашению в течение срока действия Договора и 3 (трех) лет с момента его прекращения.

14.4. В случае наличия у Клиента полиса страхования Объекта, в случае пролонгации/изменения полиса страхования через автосалоны, брокеров, официальных дилеров, либо если собственником Объекта является лизинговая компания, Клиент дает свое согласие на предоставление Оператором для лизинговой компании Клиента исключительно по ее письменным запросам информации о местонахождении Объекта; для автопроизводителей (их представительств на территории РФ), автосалонов, брокеров, официальных дилеров – информации о комплектации, наименовании Комплекса, телематических данных (в том числе о пробегах т/с) о функционировании Комплекса и Объекта, о событиях, влекущих за собой приостановление обслуживания Объекта; для страховой компании Клиента также информации обо всех событиях и обстоятельствах, ставших известными Оператору в связи с исполнением Договора, в том числе, но не ограничиваясь: об обстоятельствах совершения хищения или угона и/или по- пытках хищения или угона Объекта, о повреждении Объекта в результате противоправных действий третьих лиц, в том числе вследствие ДТП, об осуществлении технического обслуживания и ремонта Комплекса, наименовании, комплектации и состоянии работы Комплекса, о любых событиях, влекущих за собой приостановление обслуживания Объекта в рамках Договора.

14.5. Клиент предупрежден, что до момента постановки Объекта на государственный регистрационный учёт и предоставления Оператору полной информации согласно настоящих Условий, проведение мероприятий по реагированию силами оперативного реагирования не осуществляется.

14.6. Клиент подписанием Договора, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г.

№ 152-ФЗ «О персональных данных», а также в целях исполнения обязательств по Договору, подтверждает получение согласия на передачу персональных данных своих доверенных лиц, а также 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 его страховой компании, а также третьим лицам по их мотивированным запросам, в целях исполнения Договора, и в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

14.7. Клиент подписанием Договора выражает свое согласие на получение от Оператора информации коммерческого и/или некоммерческого, информационного характера об оказании услуг и/или продвижении новых услуг и продуктов и/или отправку в свой адрес рекламно-информационных материалов о третьих лицах, в т. ч. с условиями оказания услуг и/или продвижения услуг и новых продуктов путем осуществления прямых контактов с использованием всех средств связи, включая, но не ограничиваясь: почтовая рассылка, SMS-рассылка, голосовая рассылка, рассылка электронных писем.

14.8. Клиент в любое время может отозвать свое согласие на получение от Оператора информации коммерческого и/или некоммерческого, информационного характера об оказании услуг и/или продвижении новых услуг и продуктов и/или отправку в свой адрес рекламно-информационных материалов о третьих лицах, в т. ч. с условиями оказания услуг и/или продвижения услуг и новых продуктов, уведомив об этом оператора любым предусмотренным настоящими Условиями способом.

14.9. В рамках исполнения 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 или курьерской службы, а также, если между Оператором и Клиентом заключено соглашение об осуществлении электронного документооборота (ЭДО) – направление соответствующих уведомлений (сообщений) посредством ЭДО.

14.10. В рамках исполнения 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 или курьерской службы, а также, если между Оператором и Клиентом заключено соглашение об осуществлении электронного документооборота (ЭДО) – направление соответствующих уведомлений (сообщений) посредством ЭДО.

14.11. Бремя доказывания надлежащего уведомления возлагается на Сторону-инициатора уведомления.

14.12. Все действия, совершенные на сайте Оператора / в Мобильном приложении/ Личном кабинете 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 / в Мобильном приложении с использованием номера Договора, логина и пароля, принадлежащих Клиенту.

14.13. Все споры по Договору Стороны стремятся урегулировать путем переговоров. В случае недостижения взаимоприемлемого решения, спор подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством РФ.

14.14. Договор составляется в двух подлинных экземплярах.

14.15. Клиент уведомляется о праве Оператора использовать Оператором при подписании Договора и документов во его исполнение факсимильного воспроизведения подписи лица, уполномоченного подписывать Договор от имени Оператора, а также факсимильного воспроизведения печати Оператора. Во исполнение договора признается равная юридическая сила собственноручной подписи и факсимильной подписи уполномоченного Оператором лица. В целях надлежащего исполнения обязательств, предусмотренных Договором, Клиент, руководствуясь п. 4. ст. 185 ГК РФ, уполномочивает Оператора заключать соответствующие договоры с частными охранными предприятиями (далее – Охрана), а также представлять его интересы перед Охраной по всем вопросам, связанным с оказанием услуг по выезду группы быстрого реагирования на тревожные сигналы. Клиент предупреждается, что в случае отказа Клиента от демонтажа Комплекса и/или реле блокировки Комплекса, установленных на Объекте, после расторжения Договора, Оператор не несет ответственности за работу Комплекса, а также возможный вред, причиненный Объекту Клиента работой Комплекса и/или его отдельных частей, в том числе при условии надлежащей эксплуатации.