

## ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Настоящие Правила обслуживания клиентов (далее также - Правила) являются неотъемлемой частью Договора на оказание услуг и определяют порядок обслуживания Клиентов.

### 1 ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В целях исполнения и толкования Договора и настоящих Правил обслуживания клиентов Стороны приняли следующее значение терминов, определений и сокращений:

**Доверенное лицо Клиента** – физическое лицо, сведения о котором указаны Клиентом в соответствующем поле Информационного листа (Приложение № 1 к Договору).

**Дополнительные услуги** – комплекс информационных, консультационных, иных услуг, описание и стоимость которых определены в настоящих Правилах и Тарифном плане (Приложение № 3 к Договору), опубликованных также на сайте Оператора по адресу: <http://www.arkan.ru>.

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

**«Ложное» срабатывание»** – поступление «тревожного» сообщения от Комплекса Объекта на ПЦН Оператора в случаях, не связанных с совершением противоправных действий в отношении Объекта.

**ОД** – оперативный дежурный ПЦН Оператора.

**ПЦН** – пульт централизованного наблюдения.

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

### 2 ОПИСАНИЕ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

#### 2.1. Описание и порядок оказания услуг

2.1.1. Подключение Объекта к обслуживанию / снятие Объекта с обслуживания производится Оператором в будние дни в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента поступления Оператору соответствующего заявления Клиента.

**2.1.2. Реагирование на поступившие от Объекта «тревожные» сообщения осуществляется в следующем порядке (на выбор Клиента):**

2.1.2.1. **Вариант 1 (Базовый).** При поступлении «тревожных» сообщений от Объекта на ПЦН ОД связывается с Клиентом или его доверенными лицами по телефонам, указанным в Информационном листе. ОД осуществляет попытки дозвониться до Клиента или его доверенных лиц по телефону в течение 3 (трех) минут с момента получения «тревожного» сообщения.

При установлении телефонного сеанса связи с Клиентом или его доверенным лицом ОД докладывает Клиенту или его доверенному лицу о поступлении «тревожного» сообщения.

Клиент или его доверенное лицо обязан назвать пароль и дать подтверждение или отбой сообщения **«Тревога»**. В случае угрозы жизни Клиент может назвать произвольный неправильный пароль.

В целях пресечения противоправных действий по отношению к Объекту ОД передает силам оперативного реагирования информацию о поступлении от Комплекса «тревожного» сообщения 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 назвал или назвал неправильный пароль.

**2.1.2.2. Вариант 2 (Выезд до звонка Клиенту).** При поступлении «тревожных» сообщений от Объекта на ПЦН ОД в течение 1 (одной) минуты с момента поступления «тревожного» сообщения с Объекта передает его силам реагирования, после чего связывается с Клиентом или его доверенными лицами по телефонам, указанным в Информационном листе, для уточнения информации о ситуации на Объекте. При необходимости Клиент или его доверенное лицо может дать отбой в течение 3 (трех) минут с момента передачи «тревожного» сообщения силам реагирования при условии предоставления правильного пароля.

При данном варианте реагирования Клиент заведомо соглашается с оплатой всех «ложных» выездов сил реагирования.

**2.1.2.3. Вариант 3 (Выезд без согласования с Клиентом).** При поступлении «тревожных» сообщений от Объекта на ПЦН направление групп реагирования на Объект производится без уточнения ОД информации по «тревожному» сообщению у Клиента или его доверенных лиц с последующим доведением им результатов реагирования.

При данном варианте реагирования Клиент заведомо соглашается с оплатой всех «ложных» выездов сил реагирования.

**2.1.2.4.** Клиент может выбрать вариант реагирования отдельно для каждого типа «тревожного» сообщения: Охранная сигнализация (ОС), Кнопка тревожной сигнализации (КТС) / Радиокнопка тревожной сигнализации (РКТС), Пожарная сигнализация (ПС). Выбранный Клиентом вариант реагирования фиксируется в Информационном листе к Договору.

#### **Отработка выделенных «тревожных» сообщений:**

**2.1.2.5. «Снятие под принуждением».** По сообщению **«Снятие с охраны под принуждением»** направление групп реагирования на Объект производится без уточнения ОД информации по «тревожному» сообщению у Клиента или его доверенных лиц с последующим доведением им результатов реагирования.

При данном варианте реагирования Клиент заведомо соглашается с оплатой всех «ложных» выездов сил реагирования.

**2.1.2.6. «Сигналы от технологических датчиков».** При поступлении на ПЦН «тревожных» сообщений от технологических датчиков (утечки газа, протечки воды, температурных, отключения сети 220 В, разряда батарей в датчиках, пропажи GSM-сети и т.п.) информация доводится Клиенту или его доверенным лицам, но не передается силам оперативного реагирования. Выезд групп реагирования на Объект не осуществляется.

2.1.3. Для инициирования Клиентом или его доверенным лицом выезда группы реагирования на Объект, ему необходимо позвонить ОД по телефонам:

**8 (495) 150-40-32 (Москва);**

**8 (812) 600-61-53 (Санкт-Петербург);**

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

назвать номер Объекта, пароль, свою фамилию, и сообщить о необходимости выезда группы реагирования.

2.1.4. В течение последующего часа после отправки сил оперативного реагирования на Объект ОД принимает меры по доведению до Клиента или его доверенных лиц результатов отработки «тревожного» сообщения.

2.1.5. **Выезд группы реагирования Охраны к Объекту по команде ОД Оператора считается «тревожным»** в случае, если в результате выезда:

- был установлен факт проникновения или попытки проникновения на Объект посторонних лиц;
- были задержаны посторонние лица, находившиеся на Объекте;
- были задержаны лица, причинившие или пытавшиеся причинить ущерб Объекту или Клиенту;
- было предотвращено нанесение ущерба Объекту или пресечены иные противоправные действия третьих лиц на территории Объекта.

Во всех остальных случаях выезд группы реагирования Охраны на Объект по команде ОД считается «ложным», в том числе, если до момента прибытия группы реагирования на Объект Клиент позвонил ОД и сообщил о «ложном» срабатывании Комплекса позднее, чем через 3 (три) минуты с момента срабатывания Комплекса.

Клиент обязуется не допускать «ложных» срабатываний Комплекса.

После прибытия и обнаружения признаков явного посягательства на Объект группа реагирования (в отсутствие Клиента) бесплатно обеспечивает охрану Объекта не более чем в течение, указанного в п. 2.1.5. Договора на оказание услуг. В течение времени, указанного в п. 2.2.5. Клиент или его доверенные лица должны прибыть на Объект для последующего его осмотра совместно с представителями органов внутренних дел и определения порядка дальнейших действий в соответствии с действующим законодательством РФ. Последующее время нахождения на Объекте согласовывается Клиентом с группой реагирования через Оператора и оплачивается Клиентом в соответствии с действующим Тарифным планом.

2.1.6. В случае «ложного» выезда Охраны к Объекту в результате несоблюдения Клиентом п. 2.2. Договора, Клиент заведомо соглашается с оплатой всех «ложных» выездов сил реагирования.

### **3 СЕРВИСНЫЕ СООБЩЕНИЯ**

3.1. При получении от Объекта сообщения «**Отсутствие сетевого питания**» ОД сообщает Клиенту или его доверенным лицам по телефону (путем дозвона в течение 120 (ста двадцати) минут с момента получения сообщения), что дальнейший контроль Объекта будет осуществляться в течение не более суток за счёт резервного питания аппаратуры, после чего контроль будет невозможен до восстановления сети 220В на Объекте.

3.2. При получении от Объекта сообщения «**Авария питания**» ОД сообщает Клиенту или его доверенным лицам по телефону, что дальнейший контроль Объекта невозможен.

3.3. После доведения сообщений «**Отсутствие сетевого питания**» или «**Авария питания**» Клиент обязан принять меры к восстановлению электропитания на Объекте путем

обращения в соответствующие службы и самостоятельно несет ответственность за дальнейшее состояние Объекта до восстановления работоспособности Комплекса.

3.4. 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 Комплекса (и в иных случаях по усмотрению Клиента), Клиент вправе перед началом таких работ сообщить ОД Оператора о необходимости временного нереагирования на «тревожные» сообщения от Объекта до звонка о принятии на реагирование. Связь осуществляется по телефонам:

**8 (495) 150-40-32 (Москва);**

**8 (812) 600-61-53 (Санкт-Петербург);**

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

**ВНИМАНИЕ!** В период временного «нереагирования» ОД не контролирует «тревожные» сообщения от Объекта.

С целью возобновления реагирования на «тревожные» сообщения Клиент или его доверенное лицо обязан сообщить ОД о необходимости принятия Объекта на реагирование.

#### **4 ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И ВОЗОБНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

4.1. Для инициирования приостановления обслуживания:

4.1.1. Клиент – физическое лицо может подать в Отдел обслуживания клиентов заявление или позвонить 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);**

**E-mail: ook@arkan.ru**

4.1.2. Клиент – юридическое лицо должен направить заявление в Отдел обслуживания корпоративных клиентов.

**Факс:**

**8 (812) 600-60-33 (Санкт-Петербург);**

**E-mail: ookk@arkan.ru**

4.2. Возобновление обслуживания осуществляется способом, аналогичным приостановлению, и только при условии положительного Баланса на лицевом счете Клиента и успешном тестировании Комплекса (в случае приостановления обслуживания на период более 1 (одного) календарного месяца).

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

#### **5 ПОРЯДОК СМЕНЫ ПАРОЛЯ**

5.1. Пароль должен быть уникальным для каждого Объекта.

5.2. В рамках заключенного Договора пароль может быть изменен по желанию Клиента - физического лица или его доверенных лиц в любое время путем телефонного либо письменного уведомления Оператора при условии сообщения предыдущего (изменяемого) пароля. Для Клиентов - юридических лиц смена пароля осуществляется только по

письменному заявлению, отправленному по факсу, электронной почте или переданному в Отдел обслуживания корпоративных клиентов, 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.

5.3. При смене Клиента пароль меняется путем устного либо письменного заявления нового Клиента при условии заключения Договора с новым Клиентом и предоставления последним документов, подтверждающих право владения, пользования или распоряжения Объектом.

5.4. В случае утраты информации о пароле, восстановить (изменить) его можно только в офисе Оператора при предъявлении основного документа, удостоверяющего личность.

5.5. Клиент ознакомлен с Требованиями к паролю, размещенными на сайте [www.arkan.ru](http://www.arkan.ru).

## **6 СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

6.1. Клиент обязан не разглашать сведения о наличии Комплекса на Объекте и принципах его работы, местах размещения (в т.ч. датчиков), а также содержание Договора и настоящих Правил третьим лицам (в т.ч. знакомым, друзьям, родственникам и сослуживцам).

## **7 УСТАНОВКА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ДАТЧИКОВ И УСТРОЙСТВ, НЕ ВХОДЯЩИХ В СОСТАВ КОМПЛЕКСА**

7.1. Установка, подключение, настройка, гарантийное и послегарантийное обслуживание дополнительных датчиков и устройств, рекомендованных Оператором к использованию, но не входящих в состав Комплекса, осуществляется на Объекте Клиента Оператором или аккредитованной монтажной организацией за дополнительную плату.

**Оператор**

По Доверенности

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

**Клиент**

По Доверенности

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.