

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Настоящие Правила обслуживания Клиентов (далее Правила) являются неотъемлемой частью Договора и определяют порядок предоставления услуг и обслуживания Клиентов.

Настоящие Правила, так же как и иные документы по Договору, являются общедоступными и публикуются на сайте Оператора <http://www.arkan.ru/>.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В целях исполнения и толкования Договора Стороны условились считать, что:

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 Приложении № 1 к Договору.

Договор – Договор на оказание услуг по мониторингу мобильных объектов с обеспечением доставки с установленной периодичностью сообщений от Комплекса на ПЦН Оператора.

Дополнительные услуги – информационные и/или консультационные услуги, предусмотренные Приложением № 3 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 – автономное поисковое устройство, установленное на Объекте Клиента.

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

Объект/мобильный объект – транспортное средство с установленным Комплексом Оператора, сведения о котором содержатся в Приложении № 1 к Договору.

ОД – оперативный дежурный ПЦН Оператора.

Оператор – сторона Договора, осуществляющая мониторинг мобильных объектов Клиента и обеспечивающая в случае обращения Клиента с информацией об угоне предоставление полученных от Комплекса координат Объекта правоохранительным органам для проведения ими мероприятий по розыску и обнаружению транспортного средства.

Пароль – КОДОВОЕ слово/словосочетание, предназначенное для идентификации Клиента.

ПЦН – пульт централизованного наблюдения Оператора.

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.

Услуга – услуга Оператора по мониторингу мобильных объектов с обеспечением доставки в случае угона полученных от Комплекса координат Объекта правоохранительным органам для проведения ими мероприятий по розыску и обнаружению транспортного средства.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Для инициирования перевода Комплекса в режим определения и получения GPS-координат с целью определения места нахождения Объекта при его угоне Клиент (его доверенное лицо) должен связаться с ОД, назвать номер Объекта, пароль, свою фамилию, имя и отчество, 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).

2.2. При получении данных от Комплекса ОД доводит информацию правоохранительным органам для проведения ими мероприятий по розыску и обнаружению Объекта.

3. СЕРВИСНЫЕ СИГНАЛЫ

3.1. При получении от Объекта сигнала «РАЗРЯД БАТАРЕИ», ОД (специалист технической поддержки) сообщает Клиенту или его доверенным лицам о необходимости в течение 10 (десяти) рабочих дней пройти техническое обслуживание Комплекса в специализированном Сервисном центре Оператора.

4. СМЕНА ПАРОЛЯ

4.1. Пароль должен быть уникальным для каждого Объекта.

4.2. 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.

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

4.4. Клиент ознакомлен с Требованиями к паролю, размещенными на сайте www.arkan.ru.

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

5.1. Мобильное приложение «АРКАН» предназначено для удаленного предоставления Клиентам информации по потребляемым услугам, последним событиям и состоянию Объекта, финансовой информации, а также для управления услугами и Объектами (запрос координат).

5.2. В Мобильном приложении и Личном кабинете сигналы от установленного на Объекте Клиента Комплекса, поступающие в штатном режиме «Тест», передаются без координат.

5.3. Полная инструкция по использованию Мобильного приложения находится в разделе «Клиентам» на сайте www.arkan.ru.

6. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И ВОЗОБНОВЛЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1. Для инициирования приостановления обслуживания согласно п. 3.2.2. Договора:

Оператор:

_____/_____/_____
М.П.

6.1.1. 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).

Email: ook@arkan.ru.

6.1.2. Клиент – юридическое лицо должен направить заявление в Отдел обслуживания корпоративных Клиентов.

Факс: 8 (812) 600-60-33;

Email: ookk@arkan.ru.

6.2. Возобновление обслуживания осуществляется способом, аналогичным приостановлению, и только при условии положительного Баланса на лицевом счете и успешном тестировании Комплекса.

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

Клиент:

_____/_____/_____
М.П.