

Условия обслуживания Клиентов, выбравших тарифный план «Драйв»/«СуперДрайв» для продукта «Актив»

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1.1. Настоящие Условия определяют порядок перехода Клиента Компании, выбравшего продукт «Актив», на тарифный план «Драйв»/«Супер Драйв» (далее Тарифный план).

1.2. Условия устанавливаются Оператором самостоятельно, являются публичной офертой и могут быть приняты Клиентом – физическим или юридическим лицом, а также индивидуальным предпринимателем, - не иначе, как путем присоединения к Условиям в целом.

1.3. В случае несоответствий положений настоящих Условий положениям Договора на оказание услуг, заключенного между Оператором и Клиентом, Стороны руководствуются настоящими Условиями в течение всего периода обслуживания Клиента согласно Тарифному плану. Во всем остальном, что не определено положениями настоящих Условий, Стороны руководствуются положениями Договора на оказание услуг.

1.4. Клиент уведомлен, что предоставление услуг согласно настоящим Условиям не гарантирует абсолютной защиты его Объекта от противоправных посягательств со стороны третьих лиц. Основным назначением услуг является значительное уменьшение риска угона/хищения ТС.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Договор – Договор на оказание услуг, заключенный между Оператором и Клиентом

Заявление Клиента – Заявление, поступившее от Клиента в порядке, предусмотренном в Договоре

Тарифный план – Тарифный план «Драйв»/«Супер Драйв»

Остальные термины, используемые в настоящих Условиях и не указанные в настоящем разделе, толкуются в порядке, определенном Договором.

3. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ

В рамках обслуживания Клиента на Тарифном плане Оператор обязуется оказать, а Клиент обязуется принять и оплатить нижеуказанные услуги:

3.1. Обеспечение круглосуточного приема и обработки на пульте централизованного наблюдения Системы сообщений, поступающих от установленного на Объекте Клиента Комплекса, в случае, если Объект находится в зоне действия Системы, определенной типом установленного на Объекте Комплекса;

3.2. В случаях, предусмотренных Правилами обслуживания Клиентов (Приложение 1 к настоящим Условиям), обеспечение 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 находящимся внутри Объекта Клиенту или его доверенным лицам;

3.3. Обеспечение выполнения работ по техническому обслуживанию Комплекса¹ согласно Тарифному плану (Приложение 2 к настоящим Условиям);

3.4. Предоставление Клиенту на основании его письменного (устного) заявления информационных, консультационных, иных услуг, описание и стоимость которых определены в Правилах обслуживания Клиентов и Тарифном плане, которые также опубликованы на сайте Оператора <http://www.arkan.ru/>.

4. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Оператор обязан:

4.1.1. Перед подключением Клиента к обслуживанию согласно Тарифному плану осуществить контрольное тестирование Комплекса, установленного на Объекте;

4.1.2. Изменить Тарифный план обслуживания Клиента в соответствии с Заявлением в течение 48 (сорока восьми) часов с момента получения такого Заявления при условии успешного проведения контрольного тестирования Комплекса. Изменение Тарифного плана осуществляется без сверки пароля с Клиентом;

4.1.3. Осуществлять круглосуточный прием, регистрацию и обработку поступающей от Комплекса информации, оповещать Клиента или его доверенных лиц (в порядке очередности, указанной в Приложении 1 к Договору) о «тревожных» сообщениях;

4.1.4. В случаях, предусмотренных Правилами обслуживания Клиентов, обеспечивать доставку информации о поступившем от Объекта сигнале «тревога» в диспетчерскую службу сил оперативно-го реагирования с целью направления на «тревожный» Объект группы реагирования²;

4.1.5. 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 Сервисного центра Оператора;

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

4.1.7. В случае получения Заявления Клиента на изменение Тарифного плана на Тарифный план «Актив» осуществить соответствующие изменения в течение 48 (сорока восьми) с момента получения такого Заявления.

4.2. Клиент обязан:

4.2.1. Указать в Информационном листе (Приложение 1 к Договору) 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/изменении страхового полиса Клиент обязуется:

¹ Техническое обслуживание Комплекса включает в себя:

- а) **Проведение планового технического обслуживания:** работы планово-предупредительного характера для поддержания Комплекса в работоспособном состоянии.
- б) **Внеплановое техническое обслуживание:** диагностика Комплекса; его тестирование; устранение неисправностей Комплекса в случае их выявления.

² Обязательство действует, если Тарифным планом предусмотрено «реагирование». Далее по тексту Условий как примечание (*).

- 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;

4.2.2. Обеспечить гарантированную возможность Оператора связаться по номерам телефонов 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 настоящего Договора.

Самостоятельно провести инструктаж доверенных лиц о порядке действий в соответствии с положениями настоящих Условий и Правилами обслуживания Клиентов (Приложение 1 к настоящим Условиям) и Руководством по эксплуатации Комплекса (Приложение 3 к настоящим Условиям);

4.2.3. 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;

4.2.4. Немедленно извещать Оператора о любых обнаруженных неисправностях Комплекса;

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

4.2.6. Использовать Комплекс в соответствии с Руководством по эксплуатации, не вмешиваться в работу Комплекса, не осуществлять ремонт, монтаж, демонтаж Комплекса самостоятельно или в неспециализированных Сервисных центрах Оператора;

4.2.7. В целях обеспечения надлежащей работы Комплекса предоставить Объект в специализированный Сервисный центр Оператора³:

- для осуществления планового технического обслуживания Комплекса каждые 12 (двенадцать) месяцев с даты установки либо последнего 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 с целью установления причин неработоспособности Комплекса и проведения технического обслуживания Комплекса.

4.2.8. В случае игнорирования Клиентом требований Оператора о необходимости устранения неисправности, Оператор имеет право приостановить обслуживание Объекта в порядке, предусмотренном п. 5.1.6. настоящих Условий.

В случае, если по вине Клиента не выполнены требования Оператора о предоставлении Объекта в специализированный Сервисный центр Оператора для устранения возникших неисправностей, по-

³ Список и адреса публикуется Оператором на сайте <http://www.arkan.ru/>, а также размещаются в зонах обслуживания Клиентов в офисах Оператора.

следний вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения своих обязательств по настоящим Условиям с последующим переводом Клиента на Тарифный план «Актив» (с надлежащим уведомлением Клиента). В указанном случае Оператор не производит возврат оплаченной абонентской платы за текущий месяц;

4.2.9. Своевременно оплачивать услуги Оператора в соответствии с настоящими Условиями, а также оплачивать штрафы за «ложный» выезд на Объект сил оперативного реагирования. По запросу Оператора предоставлять документы (копии документов), подтверждающие оплату услуг согласно настоящим Условиям;

4.2.10. Оплачивать расходы за услуги мобильной связи, превышающие установленный Тарифным планом лимит.

5. ПРАВА СТОРОН

5.1. Оператор имеет право:

5.1.1. В одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Условия, 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. Информация об указанных изменениях публикуется Оператором также на сайте и размещается в зонах обслуживания Клиентов в офисах Оператора (адреса на сайте <http://www.arkan.ru/>).

В случае если Клиент до вступления в силу указанных изменений надлежащим образом не уведомит Оператора о расторжении настоящего Договора, изменения будут считаться признанными Клиентом по умолчанию. Отказ Клиента от принятия новых Условий является основанием для перевода Клиента на Тарифный план «Актив» Оператором в одностороннем порядке. До момента перевода на Тарифный план «Актив» Договора Клиент оплачивает услуги Оператора по прежним тарифам;

5.1.2. 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;

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

5.1.4. При оказании услуг, предусмотренных настоящим Договором, использовать персональные данные Клиента и сведения, указанные в Информационном листе (Приложение 1 к Договору), с соблюдением принципов конфиденциальности в соответствии с действующим законодательством РФ;

5.1.5. 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 п. 4.2. настоящих Условий;
- невыполнения Клиентом требования Оператора согласно п. 5.1.3. 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 Комплекса;

5.1.6. В случае незачисления на лицевой счет Клиента в течение 4 (четырёх) месяцев с момента приостановления оказания услуг суммы денежных средств, достаточной для оказания услуг по настоящему Договору согласно п. 6.2. настоящих Условий, Оператор вправе в одностороннем порядке прекратить действие настоящих Условий с последующим переводом Клиента на Тарифный план

«Актив», предварительно уведомив об этом Клиента не менее, чем за 3 (три) календарных дней до момента прекращения действия Условий;

5.1.7. 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.

5.2. Клиент имеет право:

5.2.1. Назначать доверенных лиц и передавать им право пользования Комплексом, исполнения обязанностей по настоящим Условиям, а также принятия оперативных решений и подписи документов в рамках настоящего Договора, при условии надлежащего уведомления об этом Оператора. Клиент и его доверенные лица имеют равные права в пользовании Комплексом, установленным на Объекте. Перечень доверенных лиц приведен в Информационном листе (Приложение 1 к Договору). При возникновении спорных ситуаций Клиент имеет приоритетное право пользования Комплексом и исполнения прав и обязанностей по Договору;

5.2.2. 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 Комплекса;

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

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

5.2.5. Возобновить обслуживание согласно Тарифному плану «Актив» в порядке, предусмотренном в п. 7.5. Договора.

6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1. Абонентская плата по Тарифному плану начисляется с даты изменения Тарифного плана.

6.2. Клиент гарантирует наличие на своем лицевом счете 1 (первого) числа каждого календарного месяца денежных средств в размере ежемесячных начислений согласно Тарифному плану.

6.3. Стоимость услуг, размер штрафа за «ложный» выезд определяются Тарифным планом. Стоимость услуг включает в себя НДС в размере, предусмотренном действующим законодательством РФ. Штрафы НДС не облагаются. Размер лимита на услуги мобильной связи определяется Тарифным планом.

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

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

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

6.5. Начисления за дополнительные платные услуги и сервисные работы (п.п. 3.3. - 3.4. настоящий Условий), превышение установленного лимита на услуги мобильной связи, а также штрафных санкций, производятся по факту оказания услуг/выполнения работ или выявления нарушения. Сумма в счет погашения начислений списывается Оператором с лицевого счета Клиента.

6.6. 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 авансовых платежей.

6.7. 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.

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

6.9. 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 на оказание услуг, заключенным с Клиентом. О произведенной операции Оператор уведомляет Клиента.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2. Клиент несет ответственность за действия своих доверенных лиц по настоящему Договору.

7.3. Оператор не несет ответственности за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору в случае неисправности Комплекса 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.

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

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

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

- вследствие невыполнения Клиентом (доверенными лицами) Руководства по эксплуатации Комплекса (Приложение 3 к настоящим Условиям);
- Объекту, не принятому под контроль Системы по независящим от Оператора причинам;
- вследствие неисполнения Клиентом обязанностей, предусмотренных п. 4.2. 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 и т.п.).

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

7.8. 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, какими они определены действующим законодательством РФ и сложившейся судебной практике.

7.9. Проценты в соответствии со ст. 317.1. ГК РФ на денежные обязательства Сторон по настоящим Условиям не начисляются и не уплачиваются.

7.10. Все действия, совершенные на сайте Оператора/в мобильном приложении (МП) 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 МП с использованием номера Договора, логина и пароля, принадлежащих Клиенту.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Настоящие Условия действуют на территории РФ, ограниченной наличием технической возможности для оказания услуг по Условиям.

8.2. В Условиях используются термины, понятие которых определено в Правилах обслуживания Клиентов (Приложение 1 к настоящим Условиям). В случае отсутствия толкования в Правилах обслуживания Клиентов, толкование термина производится в соответствии с текстом Условий. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте Условий, следует руководствоваться толкованием термина, определенным, в первую очередь - законодательством РФ, затем - сложившимся (общеупотребимым) в сфере оказания услуг.

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

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

8.5. В случае наличия у Клиента полиса страхования Объекта, в случае пролонгации/изменении 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 информации о местонахождении Объекта; для автосалонов, брокеров, официальных дилеров – информации о комплектации, наименовании Комплекса, 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 настоящих Условий, в том числе, но не ограничиваясь: об обстоятельствах совершения хищения или угона и/или попытках 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 настоящих Условий.

8.6. Клиент предупрежден, что до момента постановки Объекта на государственный регистрационный учёт и предоставления Оператору полной информации согласно п. 4.2.1. настоящих Усло-

вий, проведение мероприятий по реагированию силами оперативного реагирования не осуществляется (*).

8.7. В рамках настоящих Условий надлежащим уведомлением Клиента Оператором признается:

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

8.8. В рамках настоящих Условий 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.

Бремя доказывания надлежащего уведомления возлагается на Сторону-инициатора уведомления.

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

8.10. Все Приложения к настоящим Условиям, упомянутые по тексту, являются неотъемлемой частью настоящих Условий.

8.11. Настоящие Условия составлены на русском языке.

8.12. В целях надлежащего исполнения обязательств, указанных в п. 3.2. настоящих Условий, 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.

9. ПРИЛОЖЕНИЯ К УСЛОВИЯМ

- 9.1. Приложение 1 - Правила обслуживания Клиентов;
- 9.2. Приложение № 2 - Тарифный план;
- 9.3. Приложение № 3 – Руководство по эксплуатации.