

## 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.

**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** – поисковое устройство, установленное на Объекте Клиента.

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

**ОД** – оперативный дежурный Оператора.

**Оператор** – сторона Договора, осуществляющая оказание услуг в соответствии с условиями Договора.

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

**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 обработке полученных от Комплекса сигналов с целью дальнейшей локализации и обнаружения Объекта в соответствии с техническими возможностями Оператора.

### 2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Для инициирования перевода Комплекса в режим «Поиск» 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. В случае обращения Клиента с информацией об угоне Объекта Оператор предоставляет информацию о возможном местонахождении Объекта исходя из технических возможностей Оператора и предпринимает необходимые действия, способствующие обнаружению Объекта.

### 3. СЕРВИСНЫЕ СИГНАЛЫ

3.1. В случае отсутствия от Комплекса тестовых сигналов Оператор 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 представления в офис Оператора экземпляра данного Договора и документов, удостоверяющих личность.

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

### 5. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И ВОЗОБНОВЛЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

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

5.1.1. 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.**

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

**Факс: 8 (812) 600-60-33;**

**Email: ookk@arkan.ru.**

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

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

**Оператор:**

По Доверенности

**Клиент:**

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

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