

## УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ «СТАЦИОНАРНЫЙ АРКАН»

Настоящие Условия оказания услуг «Стационарный Аркан» (далее - Условия) определяют общие условия оказания услуг ЗАО «Б.А.П.», 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, неуказанные 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 «Стационарный Аркан» стороны используют следующие термины и их определения:

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

**Оператор** – Закрытое акционерное общество «БалтАвтоПоиск» (ЗАО «Б.А.П.») ОГРН: 03.01.2003, ИНН: 7825419081; место нахождения: 192007, Санкт-Петербург, наб. Обводного канала, дом 62, корпус 2, несущее права и обязанности исполнителя по заключенному с Клиентом Договору возмездного оказания услуг.

**Охранная организация** - Общество с ограниченной ответственностью «Охранная Организация «Мегаполис Секьюрити Санкт-Петербург» ОГРН: 24.09.2014, ИНН: 7838510130; место нахождения: 192007, Санкт-Петербург, наб. Обводного канала, дом 62, корпус 2.

**Силы оперативного реагирования** – мобильные наряды частных охранных организаций.

**Доверенное лицо Клиента** – физическое лицо, сведения о котором указаны Клиентом в соответствующем поле Договора.

**Дополнительные услуги** – комплекс информационных, консультационных, иных услуг, описание и стоимость которых определены в настоящих Условиях и Тарифном плане (Приложение № 2 к Договору), опубликованных также на сайте Оператора по адресу: <http://www.arkan.ru>.

**«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.

**Услуга** – организация круглосуточного приема и обработки на пульте централизованного наблюдения сообщений, поступающих от установленного на Объекте Комплекса, а также обеспечение доставки «тревожных» сообщений от Объекта силам оперативного реагирования

для обеспечения охраны Объекта с принятием соответствующих мер реагирования на сигнальную информацию технических средств.<sup>1</sup>

Клиент уведомлен, что предоставление услуг по Договору не гарантирует абсолютной защиты его Объекта от противоправных посягательств со стороны третьих лиц.

**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>

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

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

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

**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.

## 2. Общие условия оказания услуг.

Оператор на возмездной основе обязуется оказать, а Клиент обязуется принять и оплатить нижеуказанные услуги:

2.1. Подключение комплекса технических средств сигнализации и объектовой приемопередающей аппаратуры (далее - Комплекс), установленных на Объекте Клиента (далее - Объект), сведения о котором указаны в Договоре, к Системе мониторинга состояния комплексов технических средств сигнализации и объектовой приемопередающей аппаратуры (далее - Система);

2.2. Обеспечение круглосуточного приема и обработки на пульте централизованного наблюдения Системы сообщений, поступающих от Комплекса, установленного на Объекте Клиента. 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 повреждения, хищения имущества;

2.3. В случаях, предусмотренных настоящими Условиями, если иное не предусмотрено Тарифным планом Оператора (Приложение № 2 к Договору), обеспечение доставки «тревожных» сообщений от Объекта силам реагирования для проведения ими мероприятий по охране Объекта с принятием соответствующих мер реагирования на сигнальную информацию технических средств.

2.4. Обеспечение выполнения работ по техническому обслуживанию Комплекса согласно Тарифному плану в течение срока службы Комплекса, указанного в Руководстве по эксплуатации<sup>2</sup>;

2.5. Предоставление Клиенту на основании его письменного (устного) заявления информационных, консультационных, иных услуг, описание и стоимость которых определены в Тарифном плане, который также опубликован на сайте <http://www.arkan.ru/>;

2.6. В целях надлежащего исполнения обязательств по Договору Клиент дает свое согласие Оператору и Охранной организации на привлечение к исполнению обязательств по Договору

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

<sup>2</sup> 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.

сторонних юридических лиц, за действия/бездействия которых Оператор несет ответственность. Оператор несет ответственность перед Клиентом за действия/бездействия Охранной организации, а также за действия/бездействия привлеченных Охранной организацией юридических лиц;

2.7. Стороны согласовали, что при наличии вопросов Клиента к работе Мобильного приложения и/или Личного кабинета, предназначенных для управления Комплексом, если это приложение функционирует под иным чем «Аркан» товарным знаком, Клиент самостоятельно обращается к разработчику.

### **3. Обязанности сторон.**

#### **3.1. Оператор обязан:**

3.1.1. Осуществить контрольное тестирование Комплекса, установленного на Объекте;

3.1.2. Подключить Объект к обслуживанию в соответствии с выбранным Клиентом тарифом в срок, указанный в Информационном листе, при условии успешного проведения контрольного тестирования Комплекса;

3.1.3. Осуществлять круглосуточный прием, регистрацию и обработку поступающей с Комплекса информации, оповещать Клиента или его доверенных лиц о «тревожных» сообщениях;

3.1.4. Обеспечивать доставку информации о поступившем с Объекта сообщении «тревога» силам оперативного реагирования с целью направления на «тревожный» Объект группы реагирования;

3.1.5. В случае пресечения силами оперативного реагирования правонарушений на Объекте, обнаружении ими следов несанкционированного проникновения на Объект или поврежденных в результате противоправных действий средств сигнализации, целостности конструктивных элементов (дверей, замков, окон и т.д.), принять меры к вызову на Объект Клиента или его доверенных лиц. Группа реагирования находится на Объекте до прибытия Клиента или доверенного лица Клиента, но не более 90 минут с момента их вызова на Объект, если Стороны не согласовали нахождение группы реагирования сверх установленного времени. В указанном случае нахождение группы реагирования на Объекте сверх установленного времени оплачивается Клиентом дополнительно согласно действующему у Оператора Тарифному плану;

3.1.6. Осуществлять техническое обслуживание Комплекса на основании поступившей от Клиента заявки, переданной в письменной форме или устно по телефону, при условии подтверждения Клиентом пароля. Стоимость технического обслуживания определяется согласно действующему у Оператора Прейскуранту;

3.1.7. Обеспечивать абонентское обслуживание Клиента по Договору: производить начисление абонентской платы, осуществлять ведение лицевых счетов Клиента, оформлять и подписывать с Клиентом акты оказанных услуг по Договору, выдавать Клиенту счета-фактуры и т.д.

#### **3.2. Клиент обязан:**

3.2.1. Предоставить Оператору данные по Объекту, необходимые Оператору для оказания услуг по Договору и содержащие достоверные сведения об Объекте, порядке доступа на Объект (коды замков и домофона или сведения о передаче Оператору ключа для домофона или ключей от дверей, калиток, препятствующих непосредственному подходу к Объекту), наличии животных, птиц на Объекте; Клиенте и его доверенных лицах, ответственных за пользование Комплексом и имеющих право принятия оперативных решений в рамках заключенного Договора; а также заверенные Клиентом копии документов, подтверждающих его право владения, пользования и/или распоряжения Объектом, а в случае страхования Объекта по одному или нескольким рискам («Пожар», «Залив», «Противоправные действия третьих лиц») - копию страхового полиса.

В случае изменения указанной информации, в том числе контактных данных Клиента, его доверенных лиц, пролонгации/изменения страхового полиса Клиент обязуется:

- физические лица и индивидуальные предприниматели - 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;

- юридические лица – надлежаще уведомить Оператора в течение 1 (одного) рабочего дня с момента наступления таких изменений;

3.2.2. Обеспечить гарантированную возможность (в режиме 24 на 7) Оператора связаться по номерам телефонов с Клиентом, его доверенными лицами, с целью их оповещения о поступивших с Объекта сообщениях, вызова на «тревожный» Объект, а также принятия оперативных решений в рамках действия Договора. В случае «ложного» выезда группы реагирования по причине нарушения Клиентом данного пункта, Клиент оплачивает штраф за «ложный» вызов ;

3.2.3. Самостоятельно провести инструктаж доверенных лиц о порядке действий в соответствии с настоящими Условиями и Руководством по эксплуатации Комплекса;

3.2.4. Не допускать «ложных» срабатываний Комплекса по вине Клиента, не разглашать посторонним лицам (не являющимся доверенными лицами) правила пользования Комплексом, принципы подачи сообщений, условные номера Объекта, шифры (коды) и пароли («ключи»), используемые в процессе эксплуатации Комплекса;

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

3.2.6. При получении оповещения об обнаружении сотрудниками сил оперативного реагирования признаков проникновения на Объект прибыть и/или обеспечить прибытие на Объект доверенных лиц, имеющих дубликаты ключей от входа на Объект, в течение 70 минут с момента оповещения;

3.2.7. Использовать Комплекс в соответствии с требованиями по эксплуатации; содержать в исправном состоянии, обеспечивающем необходимую техническую укрепленность, стены, крыши, потолки, полы, окна, ограждения, решетки, замки, двери на Объекте, содержать в надлежащем состоянии установленные на Объекте приборы (датчики) Комплекса и коммутационные линии; не вмешиваться самостоятельно и исключить возможность вмешательства в их работу посторонних лиц; без согласования с Оператором не производить их ремонт и замену; не вносить изменений в схему подключения приборов (датчиков), не изменять их местоположение; не подключать к Комплексу дополнительные извещатели и не осуществлять иные действия, которые могут послужить причиной выхода Комплекса из строя либо подачи им ложных сообщений; при отключении электропитания на Объекте (кроме случая, когда Комплекс оборудован источником бесперебойного питания), немедленно известить об этом Оператора и принять неотложные меры по устранению указанных неисправностей через соответствующие организации;

3.2.8. При проведении на Объекте следующих мероприятий: ремонт, перепланировка, переоборудование помещений, изменение мест хранения товарно-материальных ценностей, изменение режима или профиля работ, сдача помещений в аренду или передача помещений другим лицам, а также при проведении иных мероприятий, которые могут повлиять на техническое состояние Комплекса и качество оказания услуг со стороны Оператора, письменно уведомить об этом Оператора не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до наступления таких изменений;

3.2.9. В целях проверки технического состояния Комплекса и исключения «ложных» срабатываний, не реже одного раза в год обеспечить своевременное техническое обслуживание Комплекса (подача Оператору заявки на техническое обслуживание согласно п. 3.1.6 Условий, а также обеспечение доступа технических специалистов Оператора на Объект); не оставлять на Объекте животных, птиц либо установить специальные датчики, позволяющие не реагировать на животных, птиц; держать закрытыми окна и балкон в помещениях, в которых к Комплексу подключены специальные датчики; отключать приборы, создающие звуковые и прочие помехи;

3.2.10. Своевременно оплачивать услуги и работы по Договору, а также оплачивать штраф за

«ложный» выезд на Объект сил оперативного реагирования. По запросу Оператора представлять документы (копии документов), подтверждающие оплату услуг и работ по Договору;

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

3.2.12. Не использовать вне Комплекса Sim-карту, установленную в оборудовании;

3.2.13. Не позднее 3 (трех) календарных дней с момента выполнения работ по техническому обслуживанию Комплекса (п. 2.4. Условий), подписать и передать Оператору Акты сдачи-приемки выполненных работ. В случае неподписания Клиентом Актов сдачи-приемки выполненных работ и непредоставления в вышеуказанный срок письменного мотивированного отказа от их подписания, считается, что Оператор сдал, а Клиент принял выполненные работы в полном объеме и без претензий, что является основанием для оплаты указанных в таких Актах работ согласно п. 5.6. Условий;

3.2.14. По требованию Оператора осуществить замену Комплекса в случае его приведения в состояние технической неисправности в результате объективных причин в пределах срока обслуживания (физический износ, внешнее воздействие, и т.д.).

3.2.15. 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 на дату замены Комплекса.

3.2.16. Самостоятельно обеспечивать обновление программного обеспечения Комплекса, Мобильного приложения и Личного кабинета до версий, рекомендуемых разработчиком.

## **4. Права сторон.**

### **4.1 Оператор имеет право:**

4.1.1. В одностороннем порядке вносить изменения в условия Договора, 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, а также путем опубликования на сайте <http://www.arkan.ru/> и/или размещения в своих офисах (адреса на сайте <http://www.arkan.ru/>) информации об указанных изменениях.

В случае если Клиент до вступления в силу указанных изменений надлежащим образом не уведомит Оператора о расторжении Договора, изменения будут считаться признанными Клиентом по умолчанию. Отказ Клиента от принятия новых условий является основанием к досрочному расторжению Договора Оператором в одностороннем порядке. Датой расторжения Договора будет являться дата вступления в силу указанных изменений;

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

4.1.3. В случае обнаружения разряда батареи питания, отказов или сбоев в работе Комплекса требовать от Клиента в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Клиентом соответствующего устного требования Оператора предоставить доступ на Объект техническим специалистам Оператора для проведения технического обслуживания Комплекса;

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

4.1.5. При оказании услуг, предусмотренных Договором, использовать персональные данные Клиента и сведения, указанные в Информационном листе, 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 п. 3.2. настоящих Условий;
- невыполнения Клиентом требования Оператора согласно п.п. 4.1.2. - 4.1.3. настоящих Условий;

- невыполнения Клиентом требований Оператора согласно разделу 5 настоящих Условий. Возобновление оказания услуг, приостановленных согласно настоящему пункту, производится только при наличии денежных средств (положительном Балансе) на лицевом счете Клиента, равном сумме месячной абонентской платы в соответствии с Тарифным планом, в сроки, указанные в настоящих Условиях, и только по результатам успешного тестирования Комплекса.

В случае незачисления на лицевой счет Клиента в течение 2 (двух) месяцев с момента приостановления оказания услуг суммы денежных средств, достаточной для оказания услуг по Договору согласно п. 5.2. Условий, 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 и Охрану за 14 (четырнадцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора;

4.1.7. Приостановить исполнение (полностью либо частично) обязательств по Договору (при этом Оператор не производит начисление абонентской платы по Договору) при наличии между Клиентом и третьими лицами документально подтвержденного спора в отношении Объекта и/или находящегося на нем имущества. 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.

## **4.2. Клиент имеет право:**

4.2.1. Назначать доверенных лиц и передавать им право пользования Комплексом, исполнения обязанностей по Договору в части оплаты, приемки услуг и/или работ, принятия оперативных решений при оповещении Оператором о «тревожных» сообщениях от Комплекса; 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, установленным на Объекте. При возникновении спорных ситуаций Клиент имеет приоритетное право пользования Комплексом и исполнения прав и обязанностей по Договору;

4.2.2. 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 согласно п. 4.1.2. настоящих Условий;

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

4.2.4. 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 изменения в действующий Договор. В случае возникновения спора между Сторонами приоритет отдается письменному обращению Клиента о внесении соответствующих изменений<sup>3</sup>;

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

## **5. Порядок расчетов**

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

5.2. При заключении Договора Клиент осуществляет оплату услуг Оператора 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.

5.3. Стоимость подключения к оказанию услуг по Договору, стоимость самих услуг, размер штрафа за «ложный» выезд сил оперативного реагирования определяются Тарифным планом. Стоимость работ по техническому обслуживанию Комплекса определяется действующим у Оператора Прейскурантом. Стоимость работ и услуг по Договору включает в себя НДС в размере, предусмотренном действующим законодательством РФ. Штрафы НДС не облагаются.

5.4. Оплата по 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, зачисляются на лицевой счет Клиента с последующим их списанием Оператором за оказанные по Договору услуги и работы. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Оператора или дата внесения денежных средств в кассу Оператора.

5.5. Начисления за дополнительные платные услуги согласно п. 2.5. Условий, тестирование согласно п. 4.1.2. Условий, а также наложение штрафных санкций в соответствии с условиями Договора, производятся по факту оказания услуг и выполнения работ либо выявления нарушения. Сумма в счет погашения указанных начислений списывается Оператором с лицевого счета Клиента с его последующим надлежащим уведомлением.

5.6. Оплата работ по техническому обслуживанию Комплекса (п. 2.4. Условий) производится Клиентом в течение 3 (трех) рабочих дней с даты приемки выполненных работ на основании выставленного Оператором счета.

5.7. 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 с обязательным уведомлением об этом Охраны.

5.8. 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.

5.9. В случае неиспользования Клиентом Комплекса по каким-либо причинам без предварительного надлежащего уведомления Оператора перерасчет абонентской платы не производится.

5.10. 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

<sup>3</sup> В отношении физических лиц.

оплаченного года обслуживания неизрасходованные денежные средства возвращаются исходя из перерасчета в размере стоимости ежемесячного обслуживания пропорционально сроку оказания услуг.

5.11. Стороны согласовали следующий порядок расчетов при возникновении задолженности Клиента по оплате: поступающие от Клиента платежи (кроме оплаты за работы по монтажу и техническому обслуживанию Комплекса) 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 Информационном листе, либо иным доступным Оператору способом.

## **6. Ответственность сторон.**

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ. Все судебные споры рассматриваются по месту нахождения Оператора.

6.2. Клиент несет ответственность за действия своих доверенных лиц по Договору.

6.3. Оператор несет ответственность перед Клиентом за реальный имущественный ущерб, причиненный хищением, уничтожением или повреждением имущества Клиента, в случаях:

- неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по Договору;
- хищения, уничтожения или повреждения имущества Клиента в период, когда Объект находился под контролем Системы.

6.4. Размер такой материальной ответственности определяется размером реального, документально подтвержденного ущерба, указанным в материалах уголовного дела, но не более суммы, предусмотренной Тарифным планом, при условии, что ущерб не был возмещен страховой компанией.

6.5. Оператор не несет ответственности за неисполнение своих обязательств по Договору в случае неисправности Комплекса по вине Клиента и/или отключения Комплекса Клиентом, его доверенными лицами или третьими лицами, а также непредоставления техническим специалистам Оператора возможности проведения технического обслуживания, ремонта и/или диагностики.

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

- вследствие невыполнения Клиентом или его доверенными лицами Руководства по эксплуатации Комплекса;
- Объекту, не принятому под контроль Системы по независящим от Оператора причинам;
- вследствие неисполнения Клиентом обязанностей, предусмотренных п. 3.2. настоящих Условий;
- неисполнения Клиентом рекомендаций Оператора, указанных в Акте обследования;
- вследствие проникновения, совершенного через места, не оборудованные средствами сигнализации Комплекса;
- в течение периода, когда контроль состояния Комплекса на Объекте не мог быть осуществлен по независящим от Оператора причинам (отсутствие электропитания на Объекте в течение длительного времени и т.п.).

6.7. Оператор не несет имущественную ответственность:

- за ущерб, причиненный форс-мажорными обстоятельствами, то есть обстоятельствами чрезвычайными, непреодолимой силы, либо их последствиями;
- за ущерб, причиненный правонарушителем, если он проник на Объект до его закрытия и постановки под охрану и покинул его в охраняемое время или после снятия Объекта с охраны;
- за ущерб от кражи, если после поступления с Объекта «тревожного» вызова Клиент или его доверенные лица отказались прибыть на Объект в целях производства внутреннего осмотра и передачи его под охрану;



- если в процессе предотвращения ущерба правоохранительными органами были задержаны участники противоправных действий;
- в случае возмещения ущерба Клиенту третьими лицами (причинителями вреда, страховщиками);
- за ущерб, причиненный в результате внешнего воздействия (брошенными предметами, взрывными и зажигательными устройствами и т.п.);
- в случае приостановления обслуживания по Договору согласно п.п. 4.1.6. и 4.2.2. настоящих Условий;
- за причинение ущерба конструкциям и деталям, расположенным по внешнему периметру Объекта (замки, двери, окна, остекленные конструкции);
- за причинение Клиенту ущерба в результате аварии водопровода, отопительной сети, электросети, телефонной сети, пожара.

6.8. Оператор не несет ответственности за личное имущество граждан (посетителей Объекта, сотрудников Клиента и т.п.), находящихся на территории Объекта, а также за имущество третьих лиц, не являющихся Стороной по заключенному Договору.

6.9. Оператор не несет ответственности в случае перерыва в работе сети операторов связи.

6.10. Оператор не несет ответственности за действия и последствия действий сотрудников сил оперативного реагирования при обработке «тревожных» сообщений.

6.11. Возмещение Клиенту причиненного по вине Оператора ущерба производится после возбуждения уголовного дела и предоставления Клиентом письменного заявления и постановления органов дознания, следствия или приговора суда, установившего факт хищения имущества Клиента, а также уничтожения или повреждения имущества посторонними лицами, проникшими на Объект.

6.12. При установлении или задержании лица (лиц), виновного(ых) в утрате, гибели или повреждении имущества Клиента, силами оперативного реагирования или правоохранительными органами, сумма ущерба взыскивается Клиентом с указанного лица в порядке гражданского судопроизводства.

6.13. В случае, если Стороны не пришли к согласию по факту ущерба и (или) размера ущерба, подлежащего возмещению, данный вопрос разрешается в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

6.14. Стороны освобождаются от ответственности при воздействии на них обстоятельств непреодолимой силы, непосредственно препятствующих выполнению обязательств по Договору. Под обстоятельствами непреодолимой силы Стороны понимают обстоятельства непреодолимой силы, каковыми они определены в действующем законодательстве РФ и сложившейся судебной практике.

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

6.16. Клиент полностью несет ответственность за последствия любых самостоятельных вмешательств (изменений, удалений и прочих действий) в системные настройки оборудования.

## **7. Срок действия и порядок расторжения договора.**

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

7.2. 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 1 (один) календарный год на тех же условиях. Количество пролонгаций не ограничено.

7.3. Все изменения и дополнения считаются неотъемлемой частью Договора и оформляются двухсторонним соглашением, за исключением изменений согласно п. 4.1.1. Условий. Действие данного пункта не распространяется на Приложения № 3а, 3б, 3с к Договору. Внесение изменений информации, указанной в Приложения № 3а, 3б, 3с, оформляется путем

подписания Сторонами указанных Приложений в новой редакции.

7.4. Стороны пришли к соглашению, что в случае полного соответствия схемы монтажа оборудования, осуществленного на Объекте Клиента, рекомендациям Оператора, отраженным в Акте обследования (Приложение №5), Карточка объекта (Приложение 3а), Схема объекта (Приложение 3б) и Схема подъезда (Приложение 3с) не составляются. Соответствие данных документов, указанных в настоящем пункте, фиксируется записью на Акте обследования, заверенной подписями обеих Сторон.

7.5. Стороны вправе расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ, при условии надлежащего уведомления о расторжении другой Стороны (сохраняя доказательство надлежащей отправки уведомления) в срок не менее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

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

## **8. Описание и порядок оказания услуг и дополнительных услуг.**

8.1. Описание и порядок оказания услуг.

8.1.1. 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.

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

8.1.2.1. Вариант 1 (Базовый). При поступлении «тревожных» сообщений от Объекта на ПЦН ОД связывается с Клиентом или его доверенными лицами по телефонам, указанным в Договоре. 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.

8.1.2.2. 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 Договоре, 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.

8.1.2.3. 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.

8.1.2.4. 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 Договоре.

Отработка выделенных «тревожных» сообщений:

8.1.2.5. «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.

8.1.2.6. «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.

8.1.3. 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.

8.1.4. 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.

8.1.5. 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. 3.1.5. Условий. В течение времени, указанного в п. 3.2.5. 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.

8.1.6. В случае «ложного» выезда Охраны к Объекту в результате несоблюдения Клиентом п. 3.2. Условий, Клиент заведомо соглашается с оплатой всех «ложных» выездов сил реагирования.

## 9. Сервисные сообщения.

9.1. 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.

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

9.3. 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.

9.4. 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.

## 10. Приостановление и возобновление оказания услуг.

10.1. Для инициирования приостановления обслуживания:

10.1.1. 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](mailto:ook@arkan.ru)

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

Факс: 8 (812) 600-60-33 (Санкт-Петербург);

E-mail: [ook@arkan.ru](mailto:ook@arkan.ru)

10.2. Возобновление обслуживания осуществляется при условии положительного Баланса на лицевом счете, равном сумме месячной абонентской платы в соответствии с Тарифным планом и успешном тестировании Комплекса, в порядке, предусмотренном настоящими Условиями.

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

## 11. Порядок смены пароля.

11.1. Пароль должен быть уникальным для каждого Объекта.

11.2. В рамках заключенного Договора пароль может быть изменен по желанию Клиента - физического лица и индивидуального предпринимателя или их 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 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.

11.3. 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.

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

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

## **12. Соблюдение режима конфиденциальности.**

12.1. 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 Условий третьим лицам (в т.ч. знакомым, друзьям, родственникам и сослуживцам).

## **13. Установка дополнительных датчиков и устройств, не входящих в состав комплекса.**

13.1. 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.

## **14. Прочие условия**

14.1. 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.

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

14.3. В случае наличия у Клиента полиса страхования Объекта, в случае пролонгации/изменения полиса страхования через страховых брокеров, Клиент дает свое согласие на предоставление Оператором информации для страховых брокеров – 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 Договора, в том числе, но не ограничиваясь: о повреждении Объекта в результате противоправных действий третьих лиц, повлекших за собой возникновение требования Клиента к страховой компании о выплате страховой суммы, 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.

14.4. 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 иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

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.

14.5. В рамках заключенного Договора надлежащим уведомлением Клиента Оператором признается:

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

14.6. В рамках заключенного Договора надлежащим уведомлением Оператора Клиентом признается:

- в отношении физических лиц и индивидуальных предпринимателей - устная передача информации (лично или посредством телефона) Клиентом Оператору при условии подтверждения пароля;
- в отношении юридических лиц - направление Клиентом официального письма посредством почтовой, телеграфной, факсимильной связи, ЭДО или курьерской службы.

Бремя доказывания надлежащего уведомления возлагается на Сторону-инициатора уведомления.

14.7. 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.

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

14.9. Все Приложения к Договору, упомянутые по тексту, являются неотъемлемой частью Договора.

14.10. Срок гарантийного обслуживания оборудования составляет один год с момента подключения оборудования, при условии, что Клиент осуществил подключение оборудования не позднее одного года с момента приобретения оборудования у официальных дилеров или производителя оборудования. Дата приобретения должна быть подтверждена Клиентом документально.

14.11. Подписанием Договора Клиент выражает свое согласие на использование Оператором при подписании Договора, а также документов во его исполнение, факсимильного воспроизведения подписи лица, уполномоченного подписывать Договор от имени Оператора, а также факсимильного воспроизведения печати Оператора. Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи и факсимильной подписи уполномоченного Оператором лица.