



УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ «СТАЦИОНАРНЫЙ АРКАН»

Настоящие Условия оказания услуг «Стационарный Аркан» (далее - Условия) определяют общие условия оказания услуг АО «Аркан-М», права и обязанности Оператора и Клиента, 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, не указанные 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 <https://arkan.ru>, а также могут быть предоставлены по требованию Клиента на бумажном носителе.

1. Основные понятия

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 – Акционерное общество «Аркан-М» Оператор: Акционерное общество «Аркан-М» (АО «Аркан-М») ИНН 7710525421/КПП 771001001, ОКПО 72031354; Место нахождения: 125196, Москва, ул. Лесная, д. 8/12; Адрес для корреспонденции: 115054, г. Москва, Большой Строченовский пер., д.7, БЦ Велка, оф.203, несущее права и обязанности исполнителя по заключенному с Клиентом Договору возмездного оказания услуг.

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

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 <https://arkan.ru>.

Объект – принадлежащее Клиенту на праве собственности или ином законном основании недвижимое имущество, оборудование комплексом средств удаленного мониторинга и управления (далее также – Комплекс/Оборудование);

Услуга – комплекс мер по информированию Оператором Клиента о состоянии Объекта, а также обеспечению возможности Клиента удаленного управления Объектом посредством Мобильного приложения и/или посредством обращения к Оператору.

Клиент подтверждает, что на момент заключения договора он уведомлен о том, что договор не является договором оказания охранных услуг, а сами услуги, оказываемые по договору, не являются охранными услугами.

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.

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

2.1. Оператор обязуется на возмездной основе оказывать Клиенту услуги, предусмотренные договором, настоящими правилами, Тарифными планами, а Клиент обязуется принимать и оплачивать оказанные надлежащим образом услуги.

2.2. Оператор обеспечивает Клиенту круглосуточную возможность получать информацию, поступающую от Комплекса (давать удаленные команды Комплексу), установленного(-му) на Объекте Клиента, как посредством обращения к Оператору, так и посредством Мобильного приложения. Данное условие применимо тогда, когда имеется техническая возможность связи Комплекса с Оператором и Оператора с Клиентом.

2.3. Конкретный набор сведений, составляющих информацию, а также удаленных команд, определяются конкретным исполнением Комплекса, Тарифным планом и версией Мобильного приложения.

2.4. Оператор организует выполнение работ по техническому обслуживанию Комплекса согласно тарифному плану в течение срока службы Комплекса, указанного в руководстве по эксплуатации Комплекса.

2.5. Оператор обеспечивает абонентское обслуживание Клиента по Договору: производит начисление абонентской платы, осуществляет ведение лицевых счетов Клиента, оформляет и подписывает с Клиентом акты оказанных услуг по Договору, выдает Клиенту счета-фактуры и т.д.

3. Права и 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 договоре, при условии успешного проведения контрольного тестирования Комплекса.

3.1.3. Обеспечить возможность Клиента связаться с Оператором по следующим номерам телефона:

8 (495) 150-40-31 (Москва);

8 (812) 600-61-51 (Санкт-Петербург);

8 (800) 550-55-15 (иная территория обслуживания, звонок по России бесплатный).

При обращении по указанным номерам телефона, Клиент (его доверенное лицо) должен назвать номер Объекта и Пароль с целью его идентификации.

3.2. Клиент обязан:

3.2.1. Использовать Комплекс в соответствии с требованиями по эксплуатации; 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 дополнительное оборудование и не

осуществлять иные действия, которые могут послужить причиной выхода Комплекса из строя.

3.2.2. Своевременно оплачивать услуги и работы по Договору.

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

3.2.4. 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.).

3.2.5. 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.

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

3.3. Оператор вправе:

3.3.1. 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 <https://arkan.ru/> и/или размещения в своих офисах (адреса на сайте <https://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.

3.3.2. 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.

3.3.3. 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.

3.3.4. 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.

3.3.5. Приостановить оказание услуг по Договору, надлежащим образом уведомив об этом Клиента не позднее чем за 3 (три) календарных дня до предполагаемой даты приостановления, в случае неисполнения Клиентом обязательств, указанных в п. 3.2. настоящих Условий;

3.3.6. В случае не зачисления 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. 4 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 за 14 (четырнадцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

3.4. Клиент вправе:

3.4.1. Назначать доверенных лиц и передавать им право пользования Комплексом, исполнения обязанностей по Договору в части оплаты, приемки услуг и/или работ, 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.

3.4.2. 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.

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

3.4.4. 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.

3.4.5. 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 без замечаний.

4. Порядок расчетов

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

4.2. 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.

4.3. Стоимость подключения к оказанию услуг по Договору, стоимость самих услуг 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.

4.4. 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.

4.5. 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.

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

4.7. 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.

5. Ответственность сторон

5.1. 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, если действующим законом не предусмотрена иная подсудность.

6. Срок действия договора

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

6.2. 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.

6.3. Все изменения и дополнения считаются неотъемлемой частью Договора и оформляются двухсторонним соглашением, за исключением изменений согласно п. 3.3.1. Условий.

6.4. Стороны вправе расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ, при условии надлежащего уведомления о расторжении другой Стороны (сохраняя доказательства надлежащей отправки уведомления) в срок не менее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора. При расторжении Договора Стороны обязаны урегулировать все финансовые отношения по Договору.

7. Приостановление и возобновление обслуживания

7.1. Для инициирования приостановления обслуживания:

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) 550-55-15 (иная территория обслуживания, звонок по России бесплатный); E-mail: ook@arkan.ru

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

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

E-mail: ook@arkan.ru

7.2. 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.

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

8. Договор поручения

8.1. В случаях, предусмотренных Тарифным планом и наличия волеизъявления Клиента, Договор и настоящие правила признаются сторонами и являются также договором поручения в смысле ст. 971 ГК РФ.

8.2. В рамках договора поручения Оператор (Поверенный) обязуется совершать от имени и за счет Клиента (Доверителя) определенные юридические действия в его интересах по приисканию лицензированных частных охранных организаций и заключению с ними договоров на оказание охранных услуг в отношении Объекта, принадлежащих Клиенту (далее – Поручение).

8.3. Права и обязанности по сделке, совершенной Оператором (Поверенным), возникают непосредственно у Клиента (Доверителя).

8.4. Договор оказания охранных услуг, заключаемый от имени Клиента (Доверителя) Оператором (Поверенным), должен содержать следующие существенные условия:

- указание на номер и дату выдачи лицензии на осуществление частной охранной деятельности исполнителя;

- оказание охранных услуг, предусмотренных п.п. 2, 5, 7 ч. 2 ст. 5 Федерального закона от 30.11.2024 № 427-ФЗ «О частной охранной деятельности», в соответствии с данным федеральным законом и лицензией;

- предельная (максимальная) стоимость услуг, оказываемых по договору оказания охранных услуг не может превышать общего размера тарифа, предусмотренного выбранным Клиентом Тарифного плана.

8.5. В дополнение ко всем правам и обязанностям, предусмотренным Договором, Оператор (Поверенный) обязуется совершать от имени и в интересах Клиента (Заказчика) действия по представлению его интересов в отношениях с частными охранными организациями, в том числе, но не ограничиваясь: проводить переговоры относительно условий договора оказания охранных услуг; представлять документы, подтверждающие законность владения Объектом Клиента; подписывать акты оказанных охранных услуг; вносить от имени Клиента оплату за оказанные охранные услуги; предъявлять от имени Клиента претензии частной охранной организации по вопросу качества, своевременности и полноты оказания охранных услуг; совершать иные незапрещенные законом действия, направленные на защиту законных интересов Клиента.

8.6. В целях надлежащего исполнения Оператором (Поверенным) Поручения Клиента (Доверителя) Оператор осуществляет хранение заключенных во исполнение Договора договоров на оказание охранных услуг. По требованию Клиента (Доверителя) Оператор (Поверенный) предоставляет Клиенту (Доверителю) его экземпляр договора на оказание охранных услуг.

8.7. В целях надлежащего исполнения Оператором (Поверенным) Поручения Клиента (Доверителя) Клиент обязуется выдать Оператору (Поверенному) доверенность на совершение юридически значимых действий, предусмотренных Поручением. Доверенность должна содержать указание на Объект, в отношении которого выполняется Поручение. Доверенность выдается на весь срок действия Договора. По окончании действия Договора по любому из оснований, Оператор (Поверенный) обязуется вернуть доверенность Клиенту (Доверителю).

8.8. Оператор (Поверенный) и Клиент (Доверитель) в момент заключения Договора согласовали, что плата, вносимая Клиентом (Доверителем) Оператору (Поверенному) согласно выбранному Тарифному плану, включает в себя компенсацию всех расходов Оператора (Поверенного), связанные с исполнением Договора и Поручения, а также вознаграждение Оператора (Поверенного).

8.9. Оператор (Поверенный) и Клиент (Доверитель) заключением Договора согласовывают, что к их правоотношениям, в части касающейся заключения Оператором (Поверенным) от

имени и в интересах Клиента (Доверителя) договора на оказание охранных услуг, в полной мере применяются положения ст. 182, ч. 4 ст. 185 ГК РФ. Клиент (Доверитель) заключением Договора подтверждает, что в полной мере осознаёт характер таких правоотношений.

ДОВЕРЕННОСТЬ
№ (логический номер объекта)
от (дата выдачи прописью)

Я (ФИО Клиента), паспорт серии (серия паспорта) номер (номер паспорта), выдан (дата и наименование органа, выдавшего паспорт), настоящей доверенностью во исполнение договора № (номер договора) от (дата договора) (далее – Договор), уполномочиваю АО «Аркан-М» ИНН ОГРН адрес (далее – Поверенный)

Совершать от моего имени и в моих интересах юридические действия по приисканию лицензированных частных охранных организаций и заключению с ними договоров на оказание охранных услуг в отношении следующего Объекта:

(Описание объекта согласно карточке объекта)

Поверенному настоящей доверенностью предоставляется право совершать от моего имени и в моих интересах действия по представлению моих интересов в отношениях с частными охранными организациями, в том числе, но не ограничиваясь: проводить переговоры относительно условий договора оказания охранных услуг; представлять документы, подтверждающие законность владения мной Объектом; подписывать договоры, акты оказанных охранных услуг; вносить от моего имени оплату за оказанные охранные услуги; предъявлять от моего имени претензии частной охранной организации по вопросу качества, своевременности и полноты оказания охранных услуг; совершать иные незапрещенные законом действия, направленные на защиту моих законных интересов.

Условия заключаемых от моего имени договоров по настоящей доверенности не должны противоречить условиям п. 8 Приложения 1 к Договору.

Настоящая доверенность выдана с правом передоверия.

Настоящая доверенность выдана на срок, равный сроку действия Договора. В случае прекращения Договора прекращает действие настоящая доверенность (ст.ст. 186, 190 ГК РФ).

Условия настоящей доверенности мною прочитаны и согласованы.

_____/_____
расшифровка