



к Договору на оказание услуг _____ от _____

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

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

Настоящие Правила также, как и иные документы по Договору, являются общедоступными и публикуются на сайте Оператора по адресу <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 Информационном листе Объекта (Приложение № 1 к Договору).

Договор – Договор на оказание услуг по мониторингу мобильных объектов с обеспечением SMS-информирования Клиента или его доверенных лиц о поступивших от Комплекса «тревожных» сообщениях для осуществления ими контроля состояния Объекта, а в необходимых случаях - обращения в дежурную службу Оператора с целью проведения силами оперативного реагирования мероприятий по реагированию и пресечению противоправных действий, определенных действующим законодательством РФ, по отношению к Объекту.

Дополнительные услуги – информационные и/или консультационные услуги, предусмотренные Тарифным планом (Приложение № 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 – противоугонное оборудование с двухсторонней связью посредством канала связи стандарта GSM, установленное на Объекте Клиента.

Мобильное приложение - специализированный сервис для Клиентов компании «Аркан», - представляет собой устанавливаемое на мобильное устройство программное обеспечение, предназначенное для удаленного предоставления Клиентам информации по потребляемым услугам, статистике, а также управления услугами и Объектами.

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

Объект/мобильный объект – транспортное средство с установленным Комплексом, сведения о котором содержатся в Информационном листе Объекта.

ОД – оперативный дежурный ПЦН Оператора.

Оператор – сторона Договора, осуществляющая мониторинг мобильных объектов Клиента и обеспечивающая SMS-информирование Клиента или его доверенного лица о поступивших от Комплекса «тревожных» сообщениях, а в установленных настоящими Правилами случаях также доставку информации о попытке угона/хищения Объекта или угона/хищении Объекта силам оперативного реагирования.

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

ПЦН – пульт централизованного наблюдения Оператора.

Система – Система мониторинга и передачи извещений для мобильных объектов, функционирование которой обеспечивает Оператор. Зона действия Системы определяется наличием технической возможности по приему и передаче сигналов от Комплекса.

«Тревожное» сообщение – поступающие от Комплекса Объекта на ПЦН Оператора сигналы о возможном несанкционированном вскрытии (проникновении, попытке угона) автомобиля, а также некоторые технологические сигналы, характеризующие состояние автомобиля, по которым организуется

SMS-оповещение Клиента: «Тревога по периметру (зажигание выключено)», «Тревога по капоту (зажигание выключено)», «Тревога по замку зажигания», «Тревога по датчику перемещения (зажигание выключено)», «Тревога по датчику объёма», «Тревога по периметру (зажигание включено)», «Тревога по датчику перемещения (зажигание включено)», «Тревога по капоту (зажигание включено)», «Разряд АКБ», «Отключение АКБ», «Не перешёл в режим СуперОхрана», «Превышен порог отключения SIM-карты», «SMS-сообщение о неработоспособности Комплекса», «Разряд батареи метки».

Услуга – услуга Оператора по мониторингу мобильных объектов с обеспечением SMS-информирования Клиента или его доверенных лиц о поступивших от Комплекса «тревожных» сообщениях для осуществления ими контроля состояния Объекта, а в необходимых случаях - обращения в дежурную службу Оператора с целью проведения силами оперативного реагирования мероприятий по реагированию и пресечению противоправных действий, определенных действующим законодательством РФ, по отношению к Объекту.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. При поступлении «тревожных» сообщений от Комплекса Объекта на ПЦН Оператор в автоматическом режиме направляет соответствующее SMS-сообщение на один указанный Клиентом номер мобильного телефона Клиента или его доверенного лица на территории РФ. Международный роуминг на SIM-картах, входящих в комплект Комплекса, отключен (нет ни голосовой связи, ни SMS, ни GPRS), услуга оказывается только на территории РФ. За пределами РФ Комплекс работает как иммобилайзер, без SMS-информирования.

2.2. В случае необходимости SMS-информирования более чем на один телефонный номер, Клиент вправе за дополнительную плату подключить услугу «Дополнительный номер для SMS-информирования». Стоимость услуги определяется действующим у Оператора Тарифным планом.

2.3. В целях предотвращения угона или пресечения противоправных действий по отношению к Объекту, а также для инициирования задержания Объекта силами оперативного реагирования в случае его угона/хищения, Клиент (доверенное лицо) должен связаться с ОД, назвать номер Объекта, пароль, свою фамилию, и сообщить о попытке угона / угона Объекта. Связь осуществляется по телефонам:

8 (495) 150-40-31 (Москва);

8 (812) 600-61-51 (Санкт-Петербург);

8 (800) 555-21-21 (вся территория обслуживания, звонок по России бесплатный).

При отработке «тревожного» сообщения Оператор вправе дистанционно активировать блокировку двигателя Объекта, а также дистанционно осуществлять мониторинг Объекта с целью определения координат его местонахождения.

ОД доводит информацию силам оперативного реагирования об угоне/хищении Объекта только в случае, если Комплекс продолжает подавать сигналы и имеется техническая возможность определения текущих координат местонахождения Объекта. При отсутствии технической возможности определения координат местонахождения Объекта ОД рекомендует Клиенту или его доверенному лицу обратиться с соответствующим заявлением в полицию.

2.4. Выезд нарядов сил оперативного реагирования к Объекту по команде ОД Оператора считается «тревожным» в случае, если в результате выезда:

- были задержаны лица, находящиеся в Объекте, не имеющие права управления Объектом;
- были задержаны лица, причинившие или пытавшиеся причинить ущерб Объекту;
- был предотвращен угон Объекта, предотвращено (обнаружено) нанесение ущерба Объекту или пресечены иные противоправные действия в отношении Объекта.

Во всех остальных случаях выезд нарядов сил оперативного реагирования к Объекту по команде ОД считается «ложным», в том числе, если до момента прибытия наряда к Объекту Клиент связался с ОД и сообщил о «ложном» срабатывании оборудования Объекта позднее, чем через 3 (три) минуты с момента срабатывания.

Клиент обязуется не допускать «ложных» срабатываний Комплекса Объекта. Начисление штрафа за «ложный» выезд производится дополнительно согласно действующему Тарифному плану.

2.5. Информацию о состоянии Объекта и сигналах от Комплекса, а также некоторые функции удаленного управления Комплексом, Клиент может получать/выполнять с помощью Мобильного приложения АРКАН, скачать которое можно на App Store или Google Play.

3. СЕРВИСНЫЕ СИГНАЛЫ

3.1. При получении от Объекта сигнала «Разряд АКБ» Оператор в автоматическом режиме направляет соответствующее SMS-сообщение на указанный Клиентом номер мобильного телефона Клиента или его доверенного лица на территории РФ.

Настоящим Клиент уведомлен о том, что при разряде основной аккумуляторной батареи автомобиля Объект сможет находиться под мониторингом не более суток за счет резервного аккумулятора Комплекса. При отключении (разряде) резервного аккумулятора Комплекса дальнейший контроль Объекта невозможен.

После отправки SMS-уведомления о «тревожных» сообщениях «Разряд АКБ» или «Отключение АКБ» Клиент или его доверенное лицо обязан принять меры к восстановлению заряда АКБ и самостоятельно несет ответственность за дальнейшее состояние Объекта до восстановления работоспособности Комплекса.

3.2. В случае если от Комплекса не идут сигналы более чем 48 (сорок восемь) часов, Оператор распознает Объект как «неизлучающий» и в автоматическом режиме направляет SMS-сообщение о неработоспособности Комплекса на указанный Клиентом номер мобильного телефона Клиента или его доверенного лица. SMS-сообщение отправляется Клиенту или его доверенному лицу один раз. При получении указанного SMS-сообщения, в случае подозрения на неисправность Комплекса, Клиенту или его доверенному лицу необходимо обратиться в службу технической поддержки Оператора и в случае необходимости предоставить Объект в специализированные Сервисные центры, перечень и адреса которых публикуются Оператором на сайте <http://www.arkan.ru/>, а также размещаются в зонах обслуживания Клиентов в офисах Оператора (адреса на сайте <http://www.arkan.ru/>) с целью установления причин неработоспособности Комплекса и проведения технического обслуживания и/или ремонта Комплекса. В случае, если отсутствие сигналов обусловлено факторами, не связанными с работоспособностью Комплекса (отключение АКБ, нахождение вне зоны связи и т.п.), необходимо сообщить об этом в службу технической поддержки Оператора.

3.3. Во избежание «ложных» срабатываний Комплекса в период проведения технического осмотра, технического обслуживания или ремонта Объекта, проведения ремонтно-восстановительных, шиномонтажных, клининговых работ на Объекте (и в иных случаях по усмотрению Клиента), Клиент вправе переводить Комплекс в режим «Сервис» самостоятельно (с помощью кнопки «Паника» или Мобильного приложения) или через ОД (услуга платная).

ВНИМАНИЕ! В режиме «Сервис» Комплекс не передает «тревожные» и информационные сообщения на ПЦН, двигатель транспортного средства разблокирован, охранные функции Комплекса не активны.

С целью восстановления охранных функций Комплекса необходимо вывести его из режима «Сервис», а также осуществить проверку режима работы Комплекса по свечению индикатора или по сигналам в Мобильном приложении АРКАН.

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. Оператор вправе отказать Клиенту в смене пароля, если пароль не соответствует требованиям к паролю, размещенным на сайте <http://www.arkan.ru/>.

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

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

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

5.1. Мобильное приложение «АРКАН» предназначается для удаленного предоставления Клиентам информации по потребляемым услугам, последним событиям и состоянию Объекта, финансовой информации, а также для управления услугами и объектами (удаленный подогрев или запуск двигателя, перевод в режимы «Сервис», «СуперОхрана» и вывод из данных режимов).

5.2. Полная инструкция по использованию мобильного приложения находится на сайте www.arkan.ru.

6. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И ВОЗОБНОВЛЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

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

6.1.1. Клиент – физическое лицо может подать в Отдел обслуживания клиентов заявление или связаться с ним по телефону, назвать номер Объекта, пароль, свою фамилию, и сообщить о необходимости приостановления обслуживания. Связь осуществляется по телефонам:

8 (495) 727-22-22 (Москва);

8 (812) 600-60-30 (Санкт-Петербург);

8 (800) 555-21-21 (вся территория обслуживания, звонок по России бесплатный).

E-mail: ook@arkan.ru

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

Факс:

8 (812) 600-60-33 (Санкт-Петербург).

E-mail: ookk@arkan.ru

В случае приостановления обслуживания SIM-карта Комплекса выключается, SMS-информирование Клиента и реагирование по Объекту не осуществляется, а Комплекс работает в режиме иммобилайзера.

6.2. Возобновление обслуживания осуществляется способом, аналогичным приостановлению, и только при условии положительного Баланса на лицевом счете и успешного тестирования Комплекса. Возобновление обслуживания осуществляется Оператором в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента поступления от Клиента соответствующего заявления.

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

Оператор:

По Доверенности

_____/_____/_____
М.П.

Клиент:

По Доверенности

_____/_____/_____
М.П.