

Правила оказания информационных, диспетчерских и технологических услуг

I. Основные термины и определения

В настоящих Правилах оказания информационных, диспетчерских и технологических услуг (далее – «Правила», «Правила оказания услуг»), разработанных и утвержденных Обществом с ограниченной ответственностью Группа компаний «Геолайф» (далее - ООО ГК «Геолайф»), Приложениях к ним, Абонентских договорах, а также любых других документах, связанных с исполнением указанных документов и предоставления Услуг, используются следующие термины и определения:

Абонент – физическое лицо законный представитель Объекта (далее – «законный представитель Объекта»), либо физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель – уполномоченные законным представителем Объекта, заключившие с Оператором Абонентский договор (далее – «Абонентский договор», «Договор»).

Авторизованный Дилер – лицо, которому Оператор продал Оборудование для дальнейшей реализации его Абонентам и/или доверил заключать Абонентский договор.

Гарантийное обслуживание – это безвозмездное устранение изготовителем или продавцом неисправностей Оборудования путем диагностики, настройки и ремонта его составных частей или изделия в целом.

Гарантийный срок Оборудования – период времени, исчисляемый с момента активации Оборудования, в течение которого возможно наступление гарантийного случая.

Гарантийный случай – возникновение неисправности Оборудования, в результате которого Оборудование перестает функционировать и/или соответствовать техническим характеристикам, заявленным производителем в технической документации на Оборудование, в период Гарантийного срока.

Диспетчерский центр/ДЦ – структурное подразделение Оператора или уполномоченное Оператором лицо, имеющее комплекс технических средств Оператора (Систему), обеспечивающих оказание Услуг, путем осуществления приема и обработки Тревожных сигналов, поступающих от Оборудования закрепленного на Объекте. Техническая поддержка ведется специалистами ДЦ.

Диспетчер – специалист Диспетчерского центра.

Доверенное лицо/Пользователь – физическое лицо, указанное в качестве доверенного лица в Учетной карточке Абонента, допущенное Абонентом к Объекту.

Допустимые средства связи – уведомления, сообщения, заявления и иная возможная переписка между Сторонами, совершенная на русском языке, письменная либо отправленная и/или полученная посредством электронных, телефонных и иных средств связи (в том числе через Личный кабинет) на адреса и телефоны, указанные Абонентом и Оператором в Абонентском договоре и/или учетной карточке. При использовании служб коротких текстовых сообщений (SMS-сообщений) при передаче их на устройства, предназначенные для приема/передачи таких сообщений это правило применяется только для сообщений, направленных со стороны Оператора. Заявления, претензии, уведомления и иная переписка, связанные с заключением и расторжением Абонентского договора, либо отказ от исполнения Абонентского договора, а также документы, связанные с возвратом абонентской платой должны передаваться при личном обращении Абонента, либо через почтовую связь, путем направления письма с уведомлением.

При этом письменное сообщение Оператора считается отправленным, в зависимости от того, какое событие произошло раньше:

- а) с момента публикации текста сообщения на Интернет-сайте Оператора;
- б) с момента отправки сообщения Допустимыми средствами связи;
- в) с момента вручения письменного документа представителю Стороны.

В отдельных, прямо предусмотренных настоящими Правилами либо Договором случаях, форма и порядок взаимодействия между Сторонами может быть иной (личное обращение Абонента либо через почтовую связь, путем направления письма с уведомлением).

Клиентский отдел Оператора – персонал Оператора, выступающий от его имени и наделенный соответствующими полномочиями, выполняющий функции по обеспечению надлежащего обслуживания Абонента в рамках Абонентских договоров, по вопросам заключения, расторжения Абонентских договоров и Дополнительных соглашений, контроль за расчетами по договорам, принятие заявлений, кроме вопросов входящих в компетенцию Диспетчерского центра.

Лицевой счет Абонента – регистр абонентского учета в системе абонентского учета Оператора, в котором Оператором ведется учет взаиморасчетов по Абонентскому договору. Один Лицевой счет используется для одного и более Объектов Абонента.

Номер Учетной карты – номер, указанный на Учетной карточке Абонента, сообщаемый Абоненту Оператором при активации Оборудования, который Абонент, Доверенное лицо, должны назвать при любом обращении к Диспетчеру.

Мониторинг – определение местоположения, параметров движения/остановки Объекта

Оператор – Общество с ограниченной ответственностью Группа компаний «Геолайф».

Отчетный период – период равный одному календарному месяцу, если иная продолжительность не установлена Оператором в Абонентском договоре.

Персональные данные – данные определяемые Федеральным Законом Российской Федерации № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных».

Пользователь – лицо, допущенное к Объекту.

Расчетный период – интервал времени, за который Абонентом должен быть внесен авансовый платеж, в сроки указанные в Правилах и/или Абонентском договоре. Если иная продолжительность Расчетного периода не установлена Оператором, Расчетный период считается равным 12 месяцам. Первый Расчетный период отсчитывается с даты активации Оборудования.

Сайт Оператора в Интернете (Интернет-сайт Оператора) – <http://geolife.ru/>

Спутниковый охранно-поисковый и мониторинговый комплекс Geolife Baby (далее – «Оборудование») – комплект оборудования, закрепленный на Объекте указанном в учетной карточке, необходимый для предоставления Услуг.

Стороны – Абонент, Оператор, каждый по отдельности – Сторона.

Страховая компания – компания, оформившая страховой полис Объекта, информация о которой внесена в Учетную карточку Абонента

Тарифный план – перечень и объем Услуг, рассчитанный исходя из определенного набора услуг и соответствующей ему абонентской платой. Информация о Тарифных планах публикуется на Интернет-сайте Оператора по адресу: <http://geolife.ru/>. Перечень услуг, включенный в соответствующий Тарифный план, определяется приложением к настоящим Правилам. (*Приложение № 1 к Абонентскому Договору*).

Техническое обслуживание – комплекс технических и организационных мероприятий, осуществляемых в процессе эксплуатации Оборудования с целью обеспечения требуемой эффективности выполнения ими заданных функций.

Тревожный сигнал – сигнал, поступающий от Оборудования в Диспетчерский центр.

Объект – несовершеннолетнее лицо (малолетний), достигшее возраста 9 (девяти) лет, а также несовершеннолетнее лицо (малолетний) в возрасте от 10 (десяти) до 14 (четырнадцати) лет, с учетом его мнения в соответствии со ст. 57 Семейного Кодекса РФ, в отношении которого Абонент имеет право заключать подобного рода договоры.

Услуги – предоставляемые Оператором Абоненту информационные, диспетчерские и технологические услуги, основанные на приеме и передаче Тревожных сигналов, поступающих от Оборудования в Диспетчерский центр и оповещение о таких Тревожных сигналах Абонента, в объеме, указанном в Тарифном плане. Объем оказываемых Оператором Услуг, предусмотрен Тарифным планом и напрямую зависит от функциональных возможностей Оборудования.

Услуги операторов связи – услуги операторов связи, предоставляющих услуги сотовой связи, телефонной сети общего пользования, международной и междугородной связи, обеспечивающие связь Оборудования с Диспетчерским центром на основании соответствующих договоров, заключенных с Оператором.

Уполномоченная организация/сервисный центр/Автоматизированный технический центр (АТЦ) – организация, выполняющая в течение гарантийного срока, а также по истечении гарантийного срока ремонтные работы, диагностику, проверку качества/экспертизу, а также прочие ремонтные и сервисные работы, сервисное и Техническое обслуживание Оборудования, в том числе производящая установку и демонтаж Оборудования, на основании договора с изготовителем Оборудования, а также уполномоченное им на принятие и удовлетворение требований Абонентов в отношении Оборудования ненадлежащего качества. Перечень, наименование, контактная информация и место нахождения уполномоченных организаций указан на сайте Оператора в Интернете.

Учетная карточка Абонента – карточка, в обязательном порядке заполняемая Абонентом на сайте Оператора и содержащая следующую информацию: ФИО Абонента, степень родства, дата рождения, паспортные данные, адрес места регистрации, телефон, e-mail, данные по Объекту: ФИО, дата рождения, пол, рост, цвет глаз, цвет волос, особые приметы, учебное заведение (*Приложение № 2 к Абонентскому Договору*). Обязательно необходимо прикрепить к учетной карточке фотографию Объекта актуальную на дату заключения Договора.

II. Предмет регулирования

2.1. Настоящие Правила, разработанные и утвержденные ООО ГК «Геолайф» определяют единые условия оказания информационных, диспетчерских и технологических услуг и устанавливают стандартные права и обязанности Абонента, Пользователя и Оператора.

2.2. Абонентом может стать любое физическое лицо, являющееся законным представителем Объекта, или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, уполномоченные законным представителем Объекта на заключение подобного рода договоров, заявившее о присоединении к Правилам и Абонентскому договору, путем активации Оборудования на Интернет-сайте Оператора.

Настоящим Абонент соглашается с условиями Правил и Договора в целом, в соответствии со ст.428 Гражданского кодекса Российской Федерации, а так же соглашается с условиями, которые определены Оператором в

формулярах или иных стандартных формах и могут быть приняты Абонентом, что он не был информирован об указанных изменениях, либо иными Допустимыми средствами связи.

2.3. Предложение Оператора является публичной офертой.

2.4. Каждая из Сторон, гарантирует другой Стороне, что обладает необходимой правоспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для присоединения к Договору, а также для исполнения обязательств в соответствии с их условиями.

2.5. Абонент гарантирует, что является законным представителем Объекта, либо уполномочен законным представителем Объекта. При этом Абонент гарантирует, что Оборудование закреплено на Объекте указанном в учетной карточке, в соответствующей комплектации и имеется техническая возможность для оказания Оператором Услуг.

2.6. Абонент, активировавший Оборудование и тем самым присоединившийся к Правилам и Договору, гарантирует, что все условия Правил и Договора ему понятны и приняты им без оговорок и в полном объеме.

2.7. Правила и Договор размещены на Интернет-сайте Оператора (<http://geolife.ru/>).

2.8. При наличии противоречий между условиями Правил и условиями Абонентского договора, преимущественную силу будут иметь условия, изложенные в настоящих Правилах.

2.9. Заключив договор присоединения (Абонентский договор), Абонент подтверждает, что ознакомлен и согласен с тем, что Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Правила, Абонентский договор и Тарифный план.

III. Общие положения

3.1. Абонент, заключая договор присоединения (Абонентский договор), уведомлен и согласен, что:

3.1.1. При подписании Абонентского договора, а также Приложений, Счетов и Актов к нему, Оператором может использоваться факсимильное воспроизведение подписи, которое приравнивается к обычной рукописной подписи руководителя Оператора. На первичных финансовых и бухгалтерских документах Оператор может проставлять электронную цифровую подпись.

3.1.2. Подписанием Абонентского договора является активация Оборудования на сайте Оператора в интернете по адресу www.geolife.ru, как если бы Абонентский договор был подписан Абонентом в присутствии Оператора, или направлен посредством факсимильной, почтовой или электронной связи, и воспроизведен Оператором на бумажном носителе.

3.1.3. Надлежащее оказание Услуг Оператора зависит от ряда факторов, находящихся вне контроля Оператора (а именно: отсутствие покрытия сотовой связи, помехи в эфире, вызванные работой обычных и специальных средств связи, неисправности в работе оборудования операторов связи, погодные и иные условия окружающей среды, а также помехи связи) за которые Оператор ответственности не несет. Качество Услуг может ухудшаться в силу естественных условий распространения радиоволн, прерываться или сопровождаться помехами вблизи зданий, в туннелях, в подвалах и других подземных сооружениях, а также из-за локальных особенностей рельефа, метеорологических условий и иных причин.

3.1.4. Предоставление Услуг по настоящим Правилам и Абонентскому договору не гарантирует абсолютной защиты Объекта и иного имущества от противоправных посягательств со стороны третьих лиц. Основным назначением Услуг является мониторинг местонахождения Объекта с закрепленным на нем Оборудованием.

3.1.5. Оперативность предоставления Услуги обусловлена исправностью радиосвязи GSM, исправностью сети Интернет, бесперебойной работой искусственных спутников GPS и/или ГЛОНАСС, при помощи которых осуществляется определение местоположения Объекта с закрепленным на нем Оборудованием.

3.1.6. Возможные сбои и перерывы в обслуживании не являются основанием для отказа от оплаты абонентского обслуживания и других платежей, предусмотренных настоящими Правилами, Абонентским договором.

3.1.7. Оборудование может передать тревожный сигнал в Диспетчерский центр в случае ложного срабатывания, вследствие чего может произойти экстренное реагирование правоохранительных органов для выявления обстоятельств отправки ложного сигнала.

3.1.8. Оператор не отвечает за качество услуг, по которым он сам является пользователем, в том числе услуг мобильной и стационарной связи.

3.1.9. Эксплуатация Оборудования осуществляется Абонентом и/или Пользователем, которые несут ответственность за надлежащее состояние Оборудования. В случае обнаружения какой-нибудь неисправности в работе Оборудования и/или появления сомнений относительно исправности его работы, Абонент обязан незамедлительно прекратить использование Оборудования, известить Диспетчерский центр и предоставить Оборудование в сервисный центр Оператора, либо иную организацию, уполномоченную Оператором, для устранения неполадки в течение 3 (трех) рабочих дней или в другой оговоренный с Оператором, срок со дня обнаружения.

3.1.10. По первому требованию Оператора, Абонент передает Оборудование для технического обслуживания в сервисный центр Оператора, либо иную организацию, уполномоченную Оператором, в течение 3 (трех) дней, с момента такого требования.

3.1.11. Информирование Абонентов о произошедших и планируемых изменениях Абонентского договора и/или Правил и/или Тарифов осуществляется через Интернет-сайт Оператора, где Абонент самостоятельно знакомится с указанными изменениями и впоследствии не может ссылаться на

то, что он не был информирован об указанных изменениях, либо иными Допустимыми средствами связи.

3.1.12. Адрес и режим работы Клиентского отдела Оператора указан на Интернет-сайте Оператора.

3.1.13. Стороны подтверждают, что вся информация, относящаяся к персональным данным Абонента является конфиденциальной. Стороны должны предпринимать все меры, включая предусмотренные Законом «О персональных данных», необходимые для ее защиты и безопасной обработки. Оператор берет на себя обязательство не раскрывать посторонним лицам переданную Абонентом информацию, за исключением тех случаев, когда это потребуется в силу действующего законодательства или в целях исполнения Оператором своих обязательств по Договору, Абонент дает согласие на то, что Оператор может в течение всего срока действия Договора осуществлять обработку указанных у него персональных данных, а также о Пользователях и Объекте. Под обработкой персональных данных понимается сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение, а также совершение иных действий с персональными данными в целях исполнения Договора, Правил, в целях взаимодействия со Страховой компанией и третьими лицами, в том числе для оказания услуг со стороны Страховой компании и третьих лиц Абоненту или Пользователю, в статистических целях и в целях проведения анализа, в целях оповещения Абонента о новых продуктах и услугах, предоставляемых Оператором, Страховыми компаниями и третьими лицами. Оператор обязуется обеспечить сохранность и неразглашение персональных данных Абонента, Пользователя и Объекта в целях иных, нежели предусмотренных Правилами и Договором. Данный пункт Правил действует как в течение всего срока действия Договора, так и в течение пяти лет с момента его окончания. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано путем направления Оператору письменного заявления, переданного почтовой службой, либо лично Оператору. Согласие прекращает свое действие по истечению 30 (тридцати) дней с момента получения отзыва в письменной форме. При этом действие Договора прекращается досрочно. В этом случае персональные данные Абонента, Объекта, Пользователя, уничтожаются Оператором в срок, не превышающий пять лет.

3.1.14. Оператор вправе в течение всего срока действия Договора и в течение пяти лет после прекращения его действия осуществлять обработку телеметрических сообщений, получаемых Оператором в ходе предоставления Услуг. Под обработкой телеметрических сообщений понимается сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение, а также совершение иных действий с целью предоставления Услуг. Для осуществления вышеуказанных целей, Оператор также имеет право передавать телеметрические данные третьим лицам, с которыми у Оператора заключены соответствующие соглашения, обеспечивающие надежное хранение и предотвращение их незаконного разглашения.

3.1.15. Настоящим констатируется, что передача информации о положениях Договора сотрудникам Оператора и/или аффилированным лицам и/или Страховой компании (и/или ее агентам), а также иной третьей стороне, действующей от имени Оператора с целью предоставления Услуг, как самим Оператором, так и Страховой компанией и третьими лицами, или возмещения существующей задолженности, не является нарушением условий о конфиденциальности.

IV. Условия предоставления Услуг

4.1. Необходимым условием оказания Услуг является закрепление на Объекте исправного и соответствующего Тарифному плану Оборудования, функциональные возможности которого позволяют предоставлять тот объем Услуг, который согласован Сторонами в Тарифном плане. В случае отсутствия у Абонента Оборудования, соответствующего указанным выше требованиям, в оказании Услуг с его использованием может быть отказано.

4.2. Услуги предоставляются Абоненту при условии, что Абонент сам и/или при помощи третьих лиц не модифицировал и/или не нарушал целостность Оборудования, не подсоединял к нему иные устройства и/или не использует его в целях, не предусмотренных изготовителем Оборудования, без предварительного согласия Оператора. В противном случае, Оператор может потребовать возместить причиненный ущерб, а также вправе удержать соответствующую сумму денежных средств из оплаченной абонентской платы.

4.3. Абонент, законный представитель Объекта берет на себя обязанность довести до сведения лиц допущенных к Объекту правила пользования Оборудованием, установленные в Руководстве по эксплуатации, Правилах, Абонентском договоре, в полном объеме. Действия допущенных до Объекта лиц в дальнейшем будут признаваться, в том числе при взаимодействии с Диспетчерским центром, как действия Абонента. Перечень допущенных к Объекту лиц определен в Учетной карточке Абонента или установлен в процессе эксплуатации Оборудования путем обращения Абонента в Диспетчерский центр или Клиентский отдел, в том числе и посредством телефонной связи, что аудиофиксируется.

В случае отсутствия данных фактически допущенного к Объекту лица в Учетной карточке Абонента, ответственность за негативные последствия данного факта несет Абонент.

4.4. В период оказания Услуг при взаимодействии с Диспетчерским центром и Клиентским отделом ведется аудиофиксация переговоров Абонента

с сотрудниками Оператора, о чем Абонент уведомляется при заключении Абонентского договора и согласен с данным условием.

4.5. Абонент согласен, что в случае возникновения разногласий, аудиофиксация телефонных переговоров может использоваться, как доказательство при решении спорных вопросов, в том числе в суде и органах государственной власти.

4.6. Услуги предоставляются Абоненту при нахождении Оборудования в зоне уверенного приема сигнала GSM.

4.7. Услуги определения местонахождения Объекта с закрепленным на нем Оборудованием, предоставляются Абоненту на всей территории Российской Федерации в зоне уверенного приема сигнала GPS и/или ГЛОНАСС в соответствии с условиями Правил.

4.8. Абонент согласен, что с момента выявления поломки Оборудования, предоставление Услуг либо не возможно, либо возможно не в полном объеме до устранения неисправности.

4.9. Абонент предоставляет Оператору, а также лицам, действующим от имени Оператора, право представлять интересы Абонента, при обращении к правоохранительным органам, поисковым службам, службам спасения, службам экстренной медицинской помощи для их уведомления о происшествиях, связанных с Объектом, для принятия необходимых мер, в случае если есть основания предполагать, поступившей информации, полученной Диспетчерским центром, что в отношении Объекта совершаются или совершены противоправные действия, а также для надлежащего исполнения своих обязательств, в случае, если такие Услуги входят в Тарифный план Абонента.

Предоставление данного права Оператору не исключает обращение Абонента и/или лица допущенного к Объекту в указанные службы самостоятельно в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации.

4.10. Абонент (лица, допущенные к Объекту) обязан надлежащим образом осуществлять эксплуатацию Оборудования, его действия/бездействия по потреблению Услуг по настоящему Договору не должны приводить прямо или косвенно к сбоям в работе системы, в том числе, Абонент (лица, допущенные к Объекту) не вправе ссылаться на незнание правил эксплуатации данной системы. В противном случае Оператор оставляет за собой право применить положения настоящих Правил об ответственности. При этом Абонент несет ответственность за действия/бездействия Пользователей и третьих лиц, как за свои собственные.

4.11. В случае, если в течение 5 (пяти) рабочих дней после окончания Отчетного периода, Оператор не получил письменных претензий по качеству Услуг, оказанных Абоненту в истекшем Отчетном периоде, Услуги считаются реализованными и принятыми Абонентом. Датой приемки услуг Абонентом в этом случае будет являться последнее число истекшего Отчетного периода.

V. Порядок заключения и расторжения Абонентского договора

Заключение Абонентского договора

5.1. Заключение Абонентского Договора производится одним из следующих способов:

5.1.1. путем подписания Оператором и Абонентом единого документа по форме, разработанной Оператором, и размещенной на Интернет-сайте Оператора;

5.1.2. путем активации Оборудования на сайте Оператора в интернете по адресу www.geolife.ru, что приравнивается к подписанию Абонентом Абонентского договора, как если бы Абонентский договор был подписан Абонентом в присутствии Оператора, или направлен посредством факсимильной, почтовой или электронной связи, и воспроизведен Оператором на бумажном носителе.

Абонентские договоры с физическими лицами, юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями заключаются по форме *Приложения № 1*.

5.2. Заключая Абонентский договор, Абонент присоединяется к Правилам (включая все приложения к ним) и Абонентскому договору полностью, без каких-либо оговорок и условий, что подтверждается им при активации Оборудования на интернет-сайте Оператора.

5.3. Абонент знакомится с Правилами и Абонентским договором при заключении Абонентского договора, что подтверждается им при активации Оборудования на интернет-сайте Оператора. По письменному запросу Абонента, Оператор может ему предоставить заверенную копию настоящих Правил, а также соответствующих приложений к Договору, в редакции, действующей на момент заверения.

5.4. Все приложения к Абонентскому договору, а также Правила и приложения к ним, являются неотъемлемыми частями и имеют силу соглашения сторон.

5.5. Абонентский договор заключается на неопределенный срок, если Договором не предусмотрено иное.

5.6. При заключении Абонентского договора:

- гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, документ, подтверждающий, что он является законным представителем Объекта, либо указывает в Учетной Карточке при активации Оборудования свои паспортные данные и прикрепляет скан документа подтверждающего то, что он является законным представителем Объекта;

5.7. юридическое лицо предъявляет: копию Свидетельства ОГРН, копию Свидетельства ИНН, выписку из ЕГРЮЛ (выданную не позднее, чем за 10 дней до даты заключения договора), заверенную руководителем и печатью

организации копию приказа/решения/протокола о назначении на должность руководителя, копию Устава, нотариальную доверенность, выданную законным представителем Объекта, с обязательным указанием полномочий на право заключения подобного рода договоров, копию паспорта уполномоченного представителя Объекта, копию документа, подтверждающего, что физическое лицо является законным представителем Объекта, согласие законного представителя Объекта на обработку персональных данных.

5.8. индивидуальный предприниматель предъявляет: документ, удостоверяющий его личность, копию свидетельства ОГРНИП, копию свидетельства ИНН, выписку из ЕГРИП (выданную не позднее, чем за 10 дней до даты заключения договора), нотариальную доверенность, выданную законным представителем Объекта с обязательным указанием полномочий на право заключения подобного рода договоров, копию паспорта законного представителя Объекта, копию документа, подтверждающего, что физическое лицо является законным представителем Объекта, согласие законного представителя Объекта на обработку персональных данных.

5.9. Оператор вправе поручить третьему лицу заключить Абонентский договор от имени и за счет Оператора, а также осуществлять расчеты с Абонентом от имени Оператора. По Абонентскому договору, заключенному уполномоченным третьим лицом от имени и за счет Оператора, права и обязанности возникают непосредственно у Оператора.

Приостановление оказания Услуг (без расторжения Абонентского договора):

5.10. Оператор вправе приостановить предоставление Услуг:

- при наличии обстоятельств, при которых предоставление Услуг оператором связи невозможно ввиду каких-либо технических, физических, топографических или иных препятствий;
- при выявлении неисправности Оборудования;
- при неявке Абонента в любой из сервисных центров/уполномоченных Оператором организаций для исправления неисправности Оборудования в течение 3 (трех) дней с момента уведомления Абонента посредством телефонной связи с последующим направлением уведомления Допустимыми средствами связи;
- иных случаях, указанных в Правилах, либо в Абонентском договоре.

5.11. Предоставление Услуг возобновляется в случае устранения причин, указанных в п.5.10. Правил.

Расторжение Абонентского договора:

5.12. Абонент вправе отказаться от исполнения Абонентского договора и настоящих Правил в любое время, произведя с Оператором все расчеты, оплатив задолженность (при ее наличии) и фактически понесенные Оператором расходы (при их наличии), связанные с исполнением обязательств по Абонентскому договору и Правилам.

К действиям, направленным на отказ от исполнения Абонентского договора и Правил Стороны относят – письменное заявление Абонента об отказе от исполнения Абонентского договора и Правил. В этом случае, Абонентский договор и Правила считаются расторгнутым по истечении 30 (тридцати) дней с момента получения Оператором письменного уведомления от Абонента путем личного обращения Абонента, либо направления заявления по почте с уведомлением.

5.13. В случае, утраты или ограничения Абонентом права общения с Объектом, Абонент обязан уведомить уполномоченное лицо, имеющее право на общение с Объектом, о наличии Оборудования, а Оператора – об утрате и/или ограничении права общения с Объектом в течение 24 часов. С момента получения от Абонента уведомления об утрате или ограничения права общения с Объектом, Абонентский договор автоматически расторгается, и Оператором Услуги не представляются. Оператор не приобретает никаких обязательств по отношению к новому уполномоченному представителю Объекта. Новый уполномоченный представитель Объекта имеет самостоятельное право заключить Абонентский договор на оказание услуг с Оператором.

5.14. Абонентский договор и Правила подлежат автоматическому расторжению при наступлении следующих обстоятельств:

- утрате или ограничении права Абонента на общение с Объектом;
- потере/порча/повреждение и т.д. Оборудования.

При этом соблюдается обязательная форма письменного уведомления о любом из выше перечисленных условий от Абонента, путем личного обращения Абонента, либо направления заявления по почте с уведомлением, с обязательным приложением документов подтверждающих вышеперечисленные условия. По согласованию с Оператором, Абонент вправе отказаться от одной или нескольких, предоставляемых услуг Тарифного плана, уведомив об этом Оператора допустимыми средствами связи. Услуги отключаются и возобновляется Оператором с момента получения соответствующего уведомления Оператором, если у Оператора имеется техническая возможность. При отказе от предоставляемых Услуг, абонентская плата остается без изменений.

5.15. Оператор вправе отказаться от исполнения Абонентского договора в одностороннем порядке, с уведомлением Абонента, в следующих случаях:

- нарушений условий Абонентского договора и Правил со стороны Абонента, включая ненадлежащее указание Абонентом данных в платежных документах, необходимых для идентификации получателя услуг и/или размера платежа;
- если по вине Абонента допущены какие-либо нарушения или сбои в работе Оборудования;

• в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, Правилами или Абонентским договором.

5.16. Абонентский договор считается расторгнутым, по условиям п. 5.15. настоящих Правил, по истечении 15 дней с момента направления соответствующего уведомления Абоненту. В этом случае, неиспользованный остаток денежных средств не возвращается.

5.17. При отказе Абонентом от исполнения Абонентского договора, в соответствии с п. 5.12. – 5.14. настоящих Правил, в случае отсутствия задолженности Абонента перед Оператором и при наличии положительного остатка средств на Лицевом счете Абонента, Абонент предоставляет Оператору заявление на возврат денежных средств по установленной форме *Приложения № 2*. Комиссия при возврате абонентской платы оплачивается Оператором.

5.18. Неиспользованный остаток денежных средств, перечисленных Абонентом за Услуги, возвращается Абоненту (на банковский счет, указанный Абонентом в заявлении) в течение 30 рабочих дней с момента расторжения Договора. Денежные средства, перечисленные Оператору за оказанные дополнительные, разовые услуги в рамках Договора, возврату не подлежат. Оператор вправе удержать из неиспользованного остатка денежных средств, стоимость фактически понесенных расходов.

VI. Права и обязанности сторон

6.1. Оператор обязуется:

6.1.1. Заключить с любым Абонентом, отвечающим требованиям Правил, Абонентский договор.

6.1.2. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с Абонентским договором и Тарифным планом круглосуточно, за исключением перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ.

6.1.3. Вести Лицевой счет Абонента. При списании всего объема авансовых платежей уведомлять Абонента о сроках пополнения счета и о дате приостановления Услуг через «Личный кабинет» Абонента или другими Доступными средствами связи.

6.1.4. Производить проверку Системы в автоматическом режиме, с целью выявления неисправностей. В случае выявления неисправностей, Оператор уведомляет Абонента о необходимости посещения сервисного центра/уполномоченной Оператором организации (п.3.1.10 Правил).

6.2. Абонент обязуется:

6.2.1. Представлять Оператору достоверную, полную и точную информацию, необходимую для надлежащего оказания Услуг в соответствии с настоящими Правилами и Абонентским договором. Незамедлительно уведомлять Оператора о каждом случае изменения контактных данных Абонента, а также в случае передачи Абонентом Объекта иным лицам, сообщая Оператору о контактных данных этих лиц.

6.2.2. Незамедлительно информировать Оператора об изменениях персональных данных и других реквизитов, заявленных Абонентом при заключении Абонентского договора, включая информацию, указанную в Учетной карточке Абонента.

6.2.3. Обеспечить все условия предоставления услуг, предусмотренные Правилами оказания услуг.

6.2.4. Выполнять условия предоставления Услуг, указанные в настоящем Договоре и Правилах, а также регулярно и своевременно знакомиться с информацией, размещенной на Интернет сайте Оператора относительно условий Договора, Правил и Тарифов.

6.2.5. В случае, утраты и/или ограничения права общения с Объектом, Абонент обязан уведомить уполномоченное лицо, имеющее право на общение с Объектом, о наличии Оборудования, а Оператора – об утрате и/или ограничении права общения с Объектом в течение 24 часов.

6.2.6. Использовать Оборудование строго в соответствии с Договором, Правилами, Приложениями, действующим законодательством Российской Федерации.

6.2.7. Не использовать Оборудование для онлайн мониторинга за Объектами, не указанными в Учетной карточке и за Объектами в отношении которых он не является законным представителем.

6.2.8. Незамедлительно уведомить Оператора об утере, порче, повреждении и т.д. Оборудования.

6.2.9. Производить своевременную оплату Услуг Оператора в соответствии с Абонентским договором, Тарифным планом, а также оплачивать счета, выставяемые Оператором за предоставление услуг роуминга и разовых, дополнительных услуг.

6.2.10. Незамедлительно известить Оператора о возникновении каких-либо повреждений или сбоев в работе Оборудования, произошедших происшествиях, попытках противоправных действий в отношении Объекта, утери Оборудования. В случае выявления Абонентом неисправности Оборудования, своими силами и за свой счет предоставить Оборудование для ремонта в сервисный центр, указанный Оператором, в срок не позднее 24 часов.

6.2.11. При общении с Диспетчером строго следовать порядку идентификации, называть:

– ФИО;

– Номер учетной карточки;

– Ответ на контрольный вопрос.

6.2.12. Не передавать третьим лицам информацию, позволяющую получить доступ к Услугам, включая информацию о кодовом слове. Все риски, связанные с возможным использованием третьими лицами указанных данных несет Абонент.

6.2.13. В случае нарушения сроков оплаты, установленных Правилами и/или Абонентским договором и/или Тарифным планом, по письменному требованию Оператора, оплатить неустойку, в размере 0,08% от неоплаченной суммы за каждый день просрочки до момента исполнения обязательства, в течение 5 рабочих (пяти) дней с момента получения соответствующего требования Оператора.

6.2.14. При обращении в Диспетчерский центр/Клиентский отдел соблюдать этику делового общения и общепринятые нормы морали. Запрещается допускать оскорбительные выражения и нецензурную брань в адрес Диспетчера, сотрудников Клиентского отдела, в противном случае, к нарушителю данного пункта, могут быть применены меры ответственности, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе предусмотренные Уголовным кодексом Российской Федерации.

6.2.15. Проверять наличие обновлений Оператора на Интернет-сайте Оператора.

6.2.16. Все технические работы, не включенные в Тарифный план, оплачиваются Абонентом за свой счет.

6.2.17. Абонент гарантирует:

6.2.18. Вся предоставленная по Договору информация является полной и достоверной.

6.2.19. Абонент является законным представителем Объекта.

6.2.20. Все лица, допущенные к Объекту, информированы о закреплении на нем Оборудования, о правилах его использования, его возможностях, ознакомлены с Правилами оказания услуг, и согласны действовать в соответствии с положениями настоящего Договора и Правилами оказания услуг.

6.2.21. Абонент гарантирует, что не нарушает права и законные интересы Объекта и других лиц, предусмотренные действующим законодательством.

6.2.22. Абонент гарантирует, что соблюдает требования ст. 57 Семейного кодекса Российской Федерации.

6.2.23. Абонент уведомлен о том, что в случае несвоевременного извещения Оператора о порче, повреждении и т.д. Оборудования, Абонент несет полную ответственность перед Оператором, в том числе в части понесенных убытков в соответствии с действующим законодательством, а также весь риск неблагоприятных последствий, как для самого Абонента (Объекта), третьих лиц так и для Оператора.

6.2.24. Абонент уведомлен, что Оператор не несет ответственности за действия Абонента нарушающие права и законные интересы Объекта, законных представителей Объекта и иных лиц в соответствии с действующим законодательством.

6.3. Оператор имеет право:

6.3.1. Возобновлять оказание Услуг после устранения Абонентом нарушений, явившихся основанием для приостановления их оказания, и оплаты любого вида задолженности перед Оператором в полном объеме.

6.3.2. Уведомить Страховую компанию о приостановлении предоставления Услуг вне зависимости от причин приостановления. При этом Абонент не освобождается от обязанности самостоятельно направлять уведомления в Страховую компанию в соответствие с условиями договора страхования, заключенного между Абонентом и Страховой компанией.

6.3.3. Информировать Страховую компанию о не соблюдении Абонентом положений действующего договора со Страховой компанией.

6.3.4. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Правила, условия Абонентского договора и в Тарифный план, путем размещения соответствующего документа, содержащего информацию о таких изменениях на Интернет-сайте Оператора или уведомления Абонента о таких изменениях Допустимыми средствами связи. При этом если в течение 10 календарных дней с даты получения Абонентом указанного сообщения или размещения соответствующей информации на сайте Оператора в Интернете Оператор не получит письменный отказ Абонента от принятия таких изменений, Абонент продолжает пользоваться Услугами, и не использует свои права, предусмотренные в п.5.9. настоящих Правил, то это означает согласие Абонента с указанными изменениями. Изменения вступают в силу с момента их размещения на Интернет-сайте Оператора, либо с момента отправления соответствующего уведомления Абоненту Допустимыми средствами связи, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при их публикации или не указан в уведомлении.

6.4. В случае необходимости Оператор вправе без согласия Абонента передать свои права и обязанности по Абонентскому договору третьему лицу. Абонент не вправе без предварительного письменного согласия Оператора передать свои права и обязанности по Абонентскому договору третьему лицу.

6.5. Право предъявления претензий и требования неустойки реализуются Сторонами по собственному усмотрению. То есть требования уплаты штрафных санкций (в том числе пени/неустойки) являются правом, а не обязанностью Сторон.

6.6. Абонент имеет право:

6.6.1. Получать услуги, предусмотренные настоящими Правилами, Абонентским договором и выбранным Тарифным планом.

VII. Порядок оказания Услуг

7.1. Оператор оказывает Абоненту только Услуги, указанные в Абонентском договоре и соответствующем Тарифном плане.

7.2. Оператор приступает к оказанию Услуг с момента активации Оборудования.

7.3. При подключении Дополнительных услуг – в течение суток с момента получения Оператором заявления на предоставления Дополнительных услуг, которое он утверждает при наличии технической возможности.

7.4. Дополнительные услуги подключаются на основании письменного заявления Абонента, оформленного по форме Приложения № 3 к настоящим Правилам.

VIII. Порядок расчетов

8.1. Оплата Услуг осуществляется Абонентом авансовым платежом по выбранному Тарифному плану.

8.2. Тарифы на Услуги устанавливаются в рублях РФ и включают сумму НДС, по ставке, установленной на момент подписания Абонентского договора или соответствующего Дополнительного соглашения к нему.

8.3. Тарифы и стоимость Дополнительных услуг публикуются на Интернет-сайте Оператора и являются неотъемлемой частью настоящих Правил.

8.4. Оплата Услуг осуществляется в соответствии с разделом 3 Абонентского договора.

8.5. Способы оплаты и банковские реквизиты для перечисления платежей в счет оплаты Услуг в безналичной форме указаны на официальном Интернет-сайте Оператора.

8.6. Услуги считаются оплаченными с момента зачисления денежных средств на расчетный счет Оператора.

8.7. Для надлежащей идентификации платежей при оплате за юридическое лицо или физическое лицо – Абонента третьим лицом, одновременно с оплатой в адрес Оператора должно быть направлено соответствующее письмо Абонента, с указанием наименования либо Ф.И.О. такого лица. При отсутствии указанного письма Абонент не вправе предъявлять претензии Оператору в ненадлежащем отражении сумм аванса по Лицевому счету Абонента.

8.8. При поступлении платежа Оператор вправе погасить денежные обязательства Абонента, в следующем порядке: задолженность по оплате пени, задолженность по оплате Услуг, затем задолженность по оплате Дополнительных услуг. Оставшиеся после погашения всех задолженностей денежные средства засчитываются в счет авансовых платежей за оказание Услуг. Расчет сумм задолженности Абонента осуществляется Оператором самостоятельно.

8.9. Абонент не вправе отказаться от оплаты Услуг из-за передачи Объекта третьему лицу.

8.10. В случае внесения Абонентом суммы, превышающей стоимость Услуг и Дополнительных услуг, исходя из Расчетного периода, превышение суммы оплаты не возвращается Абоненту, а при продолжении обслуживания данного Абонента расходует на оплату оказываемых ему Услуг в последующие Расчетные периоды.

8.11. При наличии у Абонента нескольких Лицевых счетов, по которым имеется задолженность, Оператор вправе произвести перераспределение между Лицевыми счетами сумм авансового платежа.

8.12. Возврат неизрасходованных сумм авансовых платежей в случае прекращения оказания Услуг Оператор производится в соответствии с п. 5.15. – 5.16. настоящих Правил.

8.13. Абонент несет ответственность за правильность оформления платежных документов и своевременность производимых им платежей. При не надлежащем оформлении платежных документов со стороны Абонента, Оператор не несет ответственности за своевременное и безошибочное зачисление расчетных сумм на Лицевые счета Абонентов и не оказание соответствующих Услуг.

8.14. При отсутствии в соответствующих документах номера договора и/или ФИО Абонента (для юридических лиц – наименование), по запросу сотрудников Клиентского отдела Оператора, Абонент должен направить Оператору заявление с просьбой занести информацию об оплате, приложив к заявлению копии платежных документов.

8.15. Списание денежных средств с Лицевого счета Абонента производится каждые календарных сутки в соответствии с выбранным Тарифным планом.

8.16. В случае наличия более одного Объекта, Оператором, по письменному заявлению Абонента, ведется один Лицевой счет. В этом случае, при отсутствии сумм на Лицевом счете, Услуги приостанавливаются по всем Объектам.

IX. Ответственность сторон.

9.1. Абонент подтверждает следующее:

9.1.1. До начала действия Абонентского договора он получил от Оператора разъяснения о том, что:

9.1.1.1. Оператору может потребоваться временное отключение или ограничение обслуживания в целях текущего ремонта, модификации, замены либо установки дополнительного оборудования и программного обеспечения Системы или в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

9.1.2. В зависимости от конфигурации Системы, типа Оборудования и Тарифного плана, Оператор ответственен только за надлежащее исполнение следующих функций: получение Тревожных сигналов и определение местоположения Оборудования (если этот вид Услуги входит в Тарифный план) с целью предотвращения попыток хищения Объекта.

Вместе с тем, Оператор не несет ответственности перед Абонентом или третьей стороной за какие-либо убытки или повреждения в случае отсутствия Тревожного сигнала от Оборудования и/или невозможности определения местоположения Оборудования.

Оператор вправе отказать в предоставлении Абоненту Услуг и выполнении работ на условиях и в порядке предусмотренных Правилами и/или Договором.

9.2. Ответственность Оператора вследствие существенного нарушения качества и условий предоставления Услуг по вине Оператора, не может превышать сумму, равную части абонентской платы, пропорциональной времени фактического не предоставления Услуг.

9.3. Возможные сбои в предоставлении Услуг в целом, либо его отдельных видах, перерывы в предоставлении Услуг на короткие или более длительные периоды не являются основанием отказа от оплаты Услуг и других платежей, предусмотренных Правилами и/или Договором и/или Тарифным планом.

9.4. В случае невозможности исполнения Абонентского договора, возникшей по вине Абонента, Услуги подлежат оплате в полном объеме.

9.5. Каждая из Сторон несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение Абонентского договора, настоящих Правил в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.6. В случае передачи Объекта с закрепленным на нем Оборудованием или Оборудованием третьим лицам, Абонент несет ответственность перед Оператором за действия таких лиц, нарушающих положения Абонентского договора/Правил.

9.7. Все споры и разногласия в процессе исполнения Правил, по Абонентскому договору подлежат разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, они передаются на рассмотрение суда, в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации.

9.8. Сторона, нарушившая условия Договора, освобождается от ответственности за неисполнение своих обязательств по Договору в случае, если такое неисполнение было вызвано вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях и обстоятельствах, например: отсутствие покрытия сотовой связи, не предоставление Услуг операторов связи, помехи в эфире, вызванные работой обычных и специальных средств связи, неисправности в работе оборудования операторов связи, погодные и иные условия окружающей среды, а также помехи связи, линий электроснабжения. Объем Услуг может быть предоставлен не в полном объеме в связи с естественными условиями распространения радиоволн, которые могут прерываться или сопровождаться помехами вблизи зданий, в туннелях, в подвалах и других подземных сооружениях, а также из-за локальных особенностей рельефа, метеорологических условий и иных причин.

9.9. Оператор не несет ответственность за вред причиненный Объекту, за сохранность имущества, а так же за убытки, прямой и косвенный ущерб, упущенную выгоду возникшие в связи с выполнением Абонентского договора.

9.10. Оператор не несет ответственности за обязательства Страховой компании.

9.11. Оператор не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это обусловлено неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств Абонентом, нарушением Абонентом какого-либо пункта настоящего Договора и/или Правил и/или Тарифного плана.

9.12. Абонент извещен, что Оборудование по своим характеристикам сложно и не может быть совершенно свободно от ошибок. Оператор не отвечает перед Абонентом или какой-либо третьей стороной, откуда бы ни исходили претензии, включая случаи, когда они были предупреждены о возможности негативных последствий, за прямой и/или косвенный, специфический и сопутствующий ущерб, в частности, за какие-либо личные неприятности, понесенный материальный и моральный ущерб, утерянную выгоду в связи с исполнением Договора, а также за возможные перерывы либо сбои в обслуживании.

9.13. Невыполнение Абонентом требований пунктов п.3.1.9 и п.6.2.5 Правил может повлиять на исправную работу Оборудования, а также на качество предоставления Услуг и освобождает Оператора от ответственности за повреждения либо убытки, прямо или косвенно с этим связанные.

X. Гарантийное обслуживание Оборудования. Условия гарантии.

10.1. На Оборудование изготовителем установлен гарантийный срок, в течение которого, уполномоченными организациями/сервисными центрами осуществляется бесплатный ремонт выявленных дефектов.

10.2. Любой ремонт Оборудования производится в сервисном центре/уполномоченной Оператором организацией. Доставка Оборудования к месту ремонта производится за счет Абонента.

10.3. Оператор обеспечивает гарантийное обслуживание Оборудования в течение всего гарантийного срока в Авторизованных Технических Центрах (далее – «АТЦ») Оператора.

10.4. Срок гарантии на Оборудование составляет 12 месяцев со дня активации.

10.5. Оператор не несет ответственности за отказ или нестабильное функционирование любых других устройств, не входящих в комплект Оборудования.

10.6. Необходимым условием исполнения гарантийных обязательств Оператором является строгое соблюдение настоящих Правил, правил эксплуатации Оборудования, проведение пуско-наладочных работ, а также всех иных работ в АТЦ Оператора.

10.7. Гарантийное обслуживание и дополнительная услуга «Техническое обслуживание» не осуществляется в случаях:

– утери, утопления, физического повреждения Оборудования;
– отключения/подключения дополнительных функций по запросу клиента ;

- отключение/подключение питания от Оборудования в связи с большим потреблением тока;
 - восстановления системы Оборудования после физического вмешательства в нее третьими лицами;
 - использования оборудования не по назначению;
 - повреждения, вызванные самостоятельными попытками отрегулировать или отремонтировать Оборудование;
 - неквалифицированного ремонта Оборудования;
 - нанесения Абонентом, либо Объектом, третьими лицами повреждений, в результате чего Оборудование вышло из строя.
- 10.8. Гарантия не включает в себя пуско-наладочные работы и техническое обслуживание Оборудования в течении гарантийного срока.

XI. Техническое обслуживание Оборудования.

11.1. Абонент вправе заказать Дополнительную услугу – «Техническое обслуживание», стоимость ежегодного Технического обслуживания указана в Тарифном плане, либо на официальном сайте Оператора. Данная услуга действует после окончания гарантийного срока. Оплата за Техническое обслуживание (далее – ТО) осуществляется Абонентом ежегодно, единым платежом, в первом месяце каждого (очередного) Расчетного периода.

11.2. При подключении услуги «Техническое обслуживание», Абонент обязуется предоставить Оборудование, в течение месяца, со дня подключения данной услуги, для проведения диагностики Оборудования. Техническое обслуживание – является дополнительной платной услугой.

11.3. В случае, если Абонент не предоставил Оборудование на осмотр, для прохождения ТО, в установленный в п.11.2. Правил срок, Абонент снимается с Технического обслуживания. При этом, услуга считается оказанной в полном объеме и денежные средства возврату не подлежат. Ответственность за предоставление Оборудования в срок, указанный в п.11.2., лежит полностью на Абоненте.

11.4. В случае если Абонент не оплатил Техническое обслуживание, проверочные и ремонтные работы Оборудования производятся за счет Абонента.

11.5. Техническое обслуживание включает в себя проверочные и ремонтные работы по Оборудованию (включая замену Оборудования), которые уполномоченные АТЦ обязаны проводить за свой счет и своими силами. При подключенной и оплаченной указанной дополнительной услуге («Техническое обслуживание»), Абонент вправе требовать от уполномоченных АТЦ бесплатного проведения указанных ремонтных и диагностических работ в течение оплаченного периода, за исключением случаев, указанных в п. 10.7 Правил.

11.6. Списание денежных средств с Лицевого счета Абонента за ТО производится один раз в год.

11.7. Дополнительная услуга «Техническое обслуживание» не распространяется на дополнительные услуги, оказываемые Абоненту.

II. Неотъемлемой частью Правил являются следующие приложения:

1. Форма Абонентского договора (Приложение № 1)
2. Заявление на расторжение договора/возврат денежных средств (Приложение № 2)
3. Форма заявления на подключение Дополнительных услуг (Приложение № 3);
4. Форма заявления о перераспределении между Лицевыми счетами сумм авансового платежа (Приложение № 4).