

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА К СЕРВИСУ УПРАВЛЕНИЯ АУТОПАРКОМ****1. Термины и определения**

Если иного не требует контекст, то перечисленные ниже термины и определения, встречающиеся в настоящих правилах, имеют следующие значения для целей настоящих правил:

"Исполнитель" - лицо (юридическое или физическое), а также его сотрудники, оказывающее услуги по абонентскому обслуживанию навигационного оборудования в рамках договора абонентского технического обслуживания навигационного оборудования и настоящих правил. Для исполнения услуг и работ по абонентскому техническому обслуживанию навигационного оборудования Исполнитель вправе привлекать субисполнителей.

«Абонент» - лицо (юридическое или физическое), а также его сотрудники, у которого на подвижных и/или неподвижных объектах установлено навигационное оборудование, которое обслуживает Исполнитель в рамках договора абонентского технического обслуживания навигационного оборудования и настоящих правил.

«Навигационное оборудование» - комплект специализированного оборудования, имеющего в своем составе спутниковый модуль GPS или ГЛОНАСС/GPS, а также дополнительные датчики, предназначенный для определения местоположения, направления движения (для подвижных объектов), скорости движения (для подвижных объектов), высоты над уровнем моря и других дополнительных параметров подвижного или неподвижного объекта, передающий вышеуказанную информацию по средствам GPRS и/или спутникового сигнала на сервер Исполнителя.

«Объект» - подвижное или неподвижное устройство, на которое установлено навигационное оборудование, животное или человек, у которого имеется навигационное оборудование, для обслуживания которого, Абонент заключает с Исполнителем договор абонентского технического обслуживания навигационного оборудования.

«Сервер» - техническое устройство, с установленным на него специализированным программным обеспечением (**Stavtrack Online**), принадлежащее Исполнителю на законных основаниях, которое получает от навигационного оборудования, установленного на объектах Абонента, навигационную информацию.

«Stavtrack Online» - специализированное сертифицированное программное обеспечение, принадлежащее Исполнителю на законных основаниях, которое получает от навигационного оборудования, установленного на объектах Абонента, навигационную информацию и показывает Абоненту навигационную информацию в доступном для него виде по средствам сети интернет.

«Zavgar.Online» - специализированное сертифицированное программное обеспечение, принадлежащее Исполнителю на законных основаниях, которое позволяет вести учет и управление данными по автопарку.

«Навигационная информация» - информация о местоположении, направлении движения (для подвижных объектов), скорости движения (для подвижных объектов), высоте над уровнем моря и другие дополнительные параметры подвижного или неподвижного объекта, которую передает навигационное оборудование на сервер Исполнителя.

«Дополнительные датчики» - устройства, подключаемые к навигационному оборудованию Абонента, с целью получения дополнительной информации об объектах (уровень топлива, температура, обороты двигателя, моточасы, работа механизма, фото и другие параметры).

«Поддержка работы навигационного оборудования по средствам GPRS соединения с помощью симкарты сотового оператора» - установка Исполнителем в навигационное оборудование Абонента и передача во временное пользование Абоненту, принадлежащей Исполнителю симкарты сотового оператора, с целью обеспечения возможности передачи навигационной информации от навигационного оборудования Абонента на сервер Исполнителя.

«Сервисные работы» - услуги и работы по осмотру, диагностике, ремонту и восстановлению работоспособности навигационного оборудования, которые выполняет Исполнитель по заявке Абонента.

«Заявка» - устное или письменное обращение Абонента к Исполнителю, по различным вопросам.

«Выезд» - выезд Исполнителя к месту нахождения объекта Абонента, с целью проведения сервисных работ.

«Гарантийный выезд» - бесплатный выезд Исполнителя к месту нахождения объекта Абонента для диагностики работы навигационного оборудования, в пределах населенных пунктов, указанных в разделе Контакты на интернет сайте www.stavtrack.ru на день подачи заявки, при условии удаленности от населенных пунктов, указанных в разделе Контакты на интернет сайте www.stavtrack.ru на день подачи заявки, не более 100 км и наличия дорог общего пользования для подъезда к объекту, с целью проведения сервисных работ.

«Не гарантийный выезд» - платный выезд Исполнителя к месту нахождения объекта Абонента для диагностики работы навигационного оборудования при наличии дорог общего пользования для подъезда к объекту, с целью проведения сервисных работ.

«Учетная запись» - место хранения и получения навигационной информации в **Stavtrack Online** для Абонента по адресу в сети интернет www.online.stavtrack.ru

«Обучение по работе с программным обеспечением» - бесплатные устные или письменные консультации Исполнителя в течение срока действия договора абонентского технического обслуживания навигационного оборудования по работе с **Stavtrack Online**.

«Правило 48 часов» - обязанность Исполнителя исправить неполадки в работе навигационного оборудования Абонента в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения и фиксации в своей информационной системе заявки Абонента при условии предоставления доступа Исполнителю к объекту Абонента.

«Расчетный период» - это отрезок времени оказываемых услуг, за который начисляется оплата.

«Биллинг» - информационная система Исполнителя для контроля взаиморасчетов с Абонентом, используемая Исполнителем также для блокировки доступа Абонента к серверу.

«Подменное оборудование» - это аналогичное установленному у Абонента, навигационное оборудование или дополнительные датчики, которые может предоставить Исполнитель Абоненту во временное пользование на период диагностики и/или ремонта навигационного оборудования или дополнительных датчиков. Стороны пришли к соглашению, что Исполнитель может не возвращать взятое у Абонента на диагностику или ремонт навигационное оборудование или дополнительные датчики, при условии, что Абоненту Исполнитель предоставил аналогичное установленному у Абонента, навигационное оборудование или дополнительные датчики. Исполнитель дает гарантию работоспособности подменного навигационного оборудования или дополнительных датчиков, на срок, аналогичный сроку гарантии на взятое на диагностику или ремонт у Абонента навигационное оборудование или дополнительные датчики.

2. Общие условия

2.1. Настоящие Правила оказания услуг по предоставлению подписки на сервис удаленного управления автопарком (далее - Правила) регулируют взаимоотношения в процессе заключения, исполнения и прекращения Договора подписки на сервис по удаленному управлению автопарком (далее — Договор) и являются обязательными для исполнения Исполнителем и Абонентом (далее вместе — Стороны);

2.2. Оказанием услуг согласно Правил считается выполнение Исполнителем условий тарифного плана и выполнение дополнительных сервисных работ.

2.3. На основании ст. 421, п. 1 ст. 779 ГК РФ двухсторонние акты оказанных услуг в части услуг, включенных в тарифный план, не оформляются.

Факт оказания услуг, включенных в тарифный план, подтверждается отчетом, составленным и подписанным исполнителем в последний день расчетного месяца. Указанные услуги считаются принятыми абонентом в полном объеме (по количеству и качеству), если абонент в течение 5 (Пять) рабочих дней не направил исполнителю мотивированное уведомление об отказе в приемке результатов оказанных услуг.

Отчет направляется исполнителем абоненту в следующем порядке:

- в электронной форме по электронному адресу, указанному в Договоре, в течение 5 (пять) рабочих дней, следующих за расчетным периодом,

- почтовым отправлением по почтовому адресу, указанному в Договоре. Почтовые отправления производятся 1 раз в календарный квартал в срок - 10 (десять) рабочих дней, следующих за окончанием календарного квартала.

Мотивированное уведомление об отказе в приемке результатов оказанных услуг направляется абонентом исполнителю в электронной форме по электронному и почтовому адресу, указанным в Договоре.

2.4. Факт выполнения сервисных работ (включенных и не включенных в тарифный план), а также работ по замене комплектующих навигационного оборудования и расходных материалов, не включенных в тарифный план, оформляется двухсторонним актом приемки-передачи выполненных работ. Указанный акт направляется исполнителем абоненту в течение 5 (Пять) рабочих дней, следующих за расчетным месяцем.

В случае если абонент в течение 5 (Пять) рабочих дней с момента получения подписанного исполнителем акта приема-передачи выполненных работ не направит исполнителю подписанный со своей стороны акт или не направит мотивированный отказ от его подписания, акт приема-передачи выполненных работ, подписанный исполнителем в одностороннем порядке, считается подтверждающим факт выполнения работ, а результаты работ считаются принятыми абонентом без замечаний и подлежат оплате в порядке, указанном в Разделе 5 Правил.

2.5. При наличии у сторон возможности обмена документами по электронным каналам связи с применением электронной подписи первичные учетные документы (в т.ч., отчет исполнителя, акты выполненных работ, уведомление об отказе в приемке результатов оказанных услуг) направляются по электронным каналам связи без отправки по электронной почте и почтовым отправлением. В этом случае отправка корреспонденции производится в сроки, установленные в п.п. 2.3 и 2.4. для направления корреспонденции по электронной почте.

3. Обязанности Исполнителя

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. Установить в навигационное оборудование Абонента симкарту сотового оператора, с целью поддержки работы навигационного оборудования по средствам GPRS соединения с помощью симкарты сотового оператора;

3.1.2. Настроить навигационное оборудование Абонента, с целью возможности работать с сервером Исполнителя;

3.1.3. Создать доступ Абоненту к учетной записи, присвоив Логин и Пароль, не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты установки навигационного оборудования на объект Абонента;

3.1.4. Предоставлять Абоненту техническую консультацию и помощь в освоении программного обеспечения;

3.1.5. Предоставлять Абоненту доступ к серверу 24 часа в сутки ежедневно без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ;

3.1.6. Обеспечивать консультационное сопровождение Абонента в рабочее время (с понедельника по пятницу с 08-30 до 17-30 по московскому времени). Данные для связи с Исполнителем указаны в разделе Контакты на интернет сайте www.stavtrack.ru

3.1.7. Сохранять конфиденциальность получаемой информации и не передавать её третьим лицам за исключением правоохранительных органов по их письменному запросу.

4. Обязанности Абонента

4.1. Абонент обязуется:

4.1.1. Принимать услуги и работы Исполнителя, подписывать акты выполненных работ на условиях и в сроки, указанные в Договоре и Правилах;

4.1.2. Оплачивать услуги и работы Исполнителя на условиях и в сроки, указанные в Договоре и Правилах;

4.1.3. Заключить со всеми своими сотрудниками, имеющими доступ к навигационному оборудованию, договор индивидуальной материальной ответственности (для некоторых тарифных планов);

4.1.4. Не предпринимать действий, которые могут повлечь за собой сбой в работе навигационного оборудования;

4.1.5. Не извлекать из навигационного оборудования симкарту и не использовать симкарту в других устройствах;

4.1.6. Предоставлять Исполнителю доступ к объектам для проведения сервисных работ в рабочее время;

4.1.7. В зимний период (с 01 ноября по 01 апреля) предоставлять теплое помещение и помещать в это теплое помещение объект для проведения сервисных работ Исполнителем;

4.1.8. Назначить ответственное лицо со своей стороны для контроля выполнения Исполнителем сервисных работ и подписания актов мотивированного отказа от приемки выполненных работ, оказанных услуг;

4.1.9. В случае возникновения неполадок в работе навигационного оборудования, в кратчайшие сроки сообщить об этих неполадках Исполнителю (направить устную или письменную заявку на устранение неполадок).

4.1.10. В случае, если Абоненту в период диагностики и/или ремонта навигационного оборудования и дополнительных датчиков было предоставлено подменное оборудование, то после окончания диагностики и/или ремонта навигационного оборудования и дополнительных датчиков Исполнителем, Абонент обязан вернуть Исполнителю подменное оборудование в исправном состоянии и если оно вышло из строя, то Абонент обязан возместить Исполнителю полную стоимость подменного оборудования.

4.1.11. В случае, если Абонент планирует не пользоваться **Stavtrack Online** на одном или нескольких объектах в течение определенного времени, то Абонент обязан предупредить Исполнителя об этом не менее чем за 10 дней до даты, с которой планирует отказ от пользования, в письменном виде, с указанием срока (периода) отказа от пользования.

5. Расчеты

5.1. Расчетный период по Договору — календарный месяц;

- 5.2. По Договору используется авансовый метод расчета. Оплата за оказываемые услуги будущего расчетного периода, осуществляется в текущем расчетном периоде;
- 5.3. Исполнитель в период с 10 по 17 число каждого месяца формирует и отправляет Абоненту по электронным каналам связи (электронная почта, факс), указанным в договоре, счет на оплату услуг будущего расчетного периода;
- 5.4. Абонент обязуется оплатить услуги до 25 числа текущего расчетного периода;
- 5.5. В случае, если Абонент не получил счет на оплату в период с 10 по 17 число текущего расчетного периода, то Абонент должен запросить копию счета на оплату у Исполнителя или произвести оплату без счета с указанием в назначении платежа номера Договора;
- 5.6. В случае отсутствия оплаты услуг от Абонента за будущий расчетный период, система биллинга Исполнителя заблокирует доступ Абонента к серверу в 00:00:01 часов первого дня неоплаченного периода;
- 5.7. В случае, если у Абонента несколько объектов на обслуживании и на некоторых из них возникли неполадки в работе навигационного оборудования, то за те объекты, на которых навигационное оборудование работает корректно, Абонент обязан заплатить в полном объеме;
- 5.7.1. В случае, если у Абонента несколько объектов на обслуживании и на некоторых из них возникли неполадки в работе навигационного оборудования, то Абонент вправе запросить у Исполнителя сделать перерасчет оплаты за объекты, в работе которых возникли неполадки. Исполнитель принимает решение о перерасчете оплаты, руководствуется условиями настоящего договора. В случае принятия Исполнителем решения о перерасчете оплаты, сумма оплаты за 1 (один) объект Абонента не может быть ниже 150 (ста пятидесяти) рублей в месяц;
- 5.8. В случае, если к навигационному оборудованию подключены дополнительные датчики и возникли неполадки в работе дополнительных датчиков, но при этом навигационное оборудование работает корректно, то Абонент обязан оплатить услуги в полном объеме;
- 5.9. Исполнитель оставляет за собой право самостоятельно распределять по расчетным периодам платежи Абонента, в случае наличия задолженности у Абонента, независимо от того, какой расчетный период указан в платежном поручении;
- 5.10. Стоимость не гарантийного выезда, сервисных работ и замену комплектующих навигационного оборудования и расходных материалов Абонент обязан оплатить в течение 3 (трех) банковских дней с даты получения счета на оплату;
- 5.11. В случае блокировки доступа Абонента к серверу из-за несвоевременной оплаты абонентского технического обслуживания Абонентом, при разблокировании доступа к серверу Абонент, обязан оплатить стоимость абонентского технического обслуживания за весь неоплаченный период оказания услуг, в том числе и период, в течение которого доступ к серверу был заблокирован.
- 5.12. Абонент обязан оплатить обслуживание за текущий и будущий платежный период в течение 10 (десяти) календарных дней с даты подключения навигационного оборудования к серверу. В случае не получения счета на оплату за услуги Абонент обязан сам запросить у Исполнителя счет на оплату за услуги. В случае неоплаты в срок 10 (десять) календарных дней с даты подключения навигационного оборудования к серверу, Исполнитель имеет право заблокировать доступ Абонента к серверу до поступления оплаты от Абонента за услуги.
- 5.13. В случае нарушения Абонентом условий п.4.1.11 настоящих правил, то Абонент обязан оплатить оказание услуг Исполнителем за все объекты и за весь период пользования **Stavtrack Online**, когда он не пользовался **Stavtrack Online**.

6. Общие правила тарификации услуг

- 6.1. При заключении Договора Абонент выбирает тарифный план, согласно которому Исполнитель будет оказывать Абоненту услуги;
- 6.2. Абонент в любое время может сменить тарифный план с более дешевого на более дорогой;
- 6.3. Переход с более дорогого тарифного плана на более дешевый не предусмотрен;
- 6.4. Для смены тарифного плана Абоненту необходимо подать письменную или устную заявку Исполнителю;
- 6.5. Оплата счета, согласно п.6.5. Правил, подтверждает согласие Абонента на смену тарифного плана и принятие условий нового тарифного плана

7. Ответственность сторон

- 7.1. Исполнитель не несет ответственности за качество предоставляемых услуг доступа в Интернет, который использует Абонент;
- 7.2. Исполнитель не несет ответственности за разглашение Абонентом личных данных (логин и пароль) доступа к учетной записи;
- 7.3. Исполнитель не несет ответственности за сбой в передаче навигационной информации на сервер Исполнителя, связанного с неполадками систем оператора сотовой связи GSM;
- 7.4. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей.

8. Заключительные положения

- 8.1. Отсутствие в текущем расчетном периоде обоснованных претензий или заявок Абонента на устранение неполадок в соответствии с п.4.1.9. Правил, считается признаком качественного выполнения своих обязательств Исполнителя перед Абонентом, при этом услуги считаются оказанными;
- 8.2. Абонент имеет право написать заявление, заверенное подписью руководителя и печатью, на фиксацию адреса электронной почты, при обращении с которого все обращения Абонента Исполнитель будет считать официальным обращением Абонента;
- 8.3. Исполнитель при обработке заявок Абонента имеет право для подтверждения заявки потребовать у Абонента предоставить заявку, заверенную подписью руководителя и печатью, или направить заявку с фиксированного адреса электронной почты (п.8.2. Правил);
- 8.4. Факсимильные или сканированные копии документов Абонента (обращения, заявления, заявки), направленные Исполнителю, имеют полную юридическую силу до представления оригиналов документов Исполнителю и являются обязательными для принятия и исполнения Исполнителем;
- 8.5. В случае возникновения спорных ситуаций между Исполнителем и Абонентом о периоде неполадок в работе навигационного оборудования, для разрешения этих споров, Стороны договорились использовать данные и показания сертифицированного программного обеспечения **Stavtrack Online**.
- 8.6. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие правила, опубликовав информацию об изменении правил на интернет сайте www.stavtrack.ru

9. Особенности работы навигационного оборудования

- 9.1. Навигационное оборудование принимает сигналы от спутников GPS или ГЛОНАСС/GPS при условии хорошего обзора небосвода для навигационного оборудования. В помещении, под крышей, в тоннеле, на местности с плотной многоэтажной застройкой, а также при накрывании антенн навигационного оборудования посторонними предметами могут возникать сбои в работе навигационного оборудования и нарушаться точность определения координат объекта;
- 9.2. Навигационное оборудование передает навигационные данные на сервер по средствам GPRS соединения с помощью симкарты сотового оператора. В связи с отсутствием качественного покрытия сотовой связи, при передаче навигационных данных на сервер могут возникать временные перебои. В случае отсутствия покрытия сотовой связи в местонахождении объекта

Абонента, навигационное оборудование записывает получаемую со спутников навигационную информацию во внутреннюю память и передает записанную во внутреннюю память навигационную информацию на сервер при появлении сотовой связи;

9.3. Помехи в работе навигационного оборудования могут создавать различные устройства и линии электропередачи, которые создают электро-магнитные волны. Попадая в радиус действия таких волн, навигационное оборудование при отображении в **Stavtrack Online** начинает перемещаться в произвольном направлении (перемещается по радиусу действия этих самых волн). Одним из устройств, формирующих помехи, может быть ГЛОНАСС/GPS глушитель, который может создавать слепые зоны для спутников, тем самым создавая эффект, не работающего навигационного оборудования;

9.4. Абонент согласен и принимает информацию о вышеуказанных особенностях работы навигационного оборудования и дополнительных датчиков и предъявлять претензий в связи с вышеуказанными особенностями работы навигационного оборудования и дополнительных датчиков Исполнителю не будет.