

UAB „EKSKOMISARŲ BIURAS“
Elektroninės apsaugos paslaugų teikimo taisyklės



1. Sąvokos

- 1.1. **Sutartis** – tarp Biuro ir Kliento sudaryta Paslaugų sutartis, kurią sudaro Specialioji dalis, Bendroji dalis ir Taisyklės;
- 1.2. **Biuras** – UAB „Ekskomisarų biuras“;
- 1.3. **Klientas** – Sutartį su Biuru sudarantis fizinis ar juridinis asmuo;
- 1.4. **Taisyklės** – šios Elektroninės apsaugos paslaugų teikimo taisyklės;
- 1.5. **Paslaugos** – Specialiojoje dalyje nurodytos paslaugos, kurios teikiamos Taisyklėse nustatyta tvarka;
- 1.6. **Objektas** – Sutarties Specialiojoje dalyje konkrečiai įvardinti Kliento statiniai, pastatai, patalpos ir (arba) teritorijos, kuriose įrengta signalizacijos sistema;
- 1.7. **SVC** – Biuro stebėjimo ir valdymo centras, t.y. Biuro patalpos, kuriose įrengta įranga, priimanti ir apdorojanti iš Objektuose įrengtų signalizacijos sistemų gaunamus signalus, kurioje visą parą dirba Biuro darbuotojai;
- 1.8. **Signalizacijos sistema** – Objekte įrengtų apsaugos jutiklių ir (arba) gaisro jutiklių, ir (arba) dujų jutiklių, ir (arba) vandens jutiklių, ir (arba) pavojaus mygtukų, ir (arba) gaisro mygtukų, signalinių kabelių tinklu arba ryšio priemonėmis sujungtų su centrale bei Biuro SVC, visuma. Jutikliai ir mygtukai gali būti atskiri arba tarpusavyje, ar į centralę integruoti įrenginiai;
- 1.9. **Aliarmas** – Signalizacijos sistemos sugeneruotas ir siunčiamas signalas, informuojantis apie Signalizacijos sistemos jutiklio suveikimą Objekte;
- 1.10. **Pavojaus signalas** – Signalizacijos sistemos ar mobilios programėlės (jeigu Klientas naudojasi) sugeneruotas ir siunčiamas signalas, informuojantis apie pavojaus mygtuko suveikimą;
- 1.11. **Gedimo signalas** – Signalizacijos sistemos sugeneruotas ir siunčiamas signalas, informuojantis apie Signalizacijos sistemos gedimą dėl įrangos veikimo sutrikimų ar išorinio poveikio Signalizacijos sistemai;
- 1.12. **Elektros energijos dingimo signalas** – Signalizacijos sistemos sugeneruotas ir siunčiamas signalas, informuojantis apie tai, kad Signalizacijos sistema negauna elektros energijos, būtinos jos tinkamam veikimui;
- 1.13. **Rezervinio signalizacijos sistemos maitinimo dingimo signalas** – Signalizacijos sistemos sugeneruotas ir siunčiamas signalas, informuojantis apie būtinos elektros energijos tiekimo iš papildomo atsarginio maitinimo šaltinio sutrikimą ar nepakankamumą;
- 1.14. **Testavimo signalas** – periodiškai Signalizacijos sistemos sugeneruotas ir siunčiamas signalas, informuojantis apie tai, kad Signalizacijos sistema turi ryšį su Biuro SVC;
- 1.15. **Spindulių ignoravimo signalas** – Signalizacijos sistemos sugeneruotas ir siunčiamas signalas, informuojantis apie tai, kad yra atjungti atskiri Signalizacijos sistemos spinduliai – atskiri jutikliai atjungti nuo bendros Signalizacijos sistemos;
- 1.16. **Priverstinio išjungimo signalas** – Objekto signalizacijos išjungimo specialiu kodu signalas, rodantis, kad signalizacija buvo išjungta taikant prievartą išjungiančio asmens atžvilgiu;
- 1.17. **Gaisro suveikimo signalas** – Signalizacijos sistemos sugeneruotas ir siunčiamas signalas, informuojantis apie gaisro jutiklio suveikimą;
- 1.18. **Sabotažo signalas** – Signalizacijos sistemos sugeneruotas ir siunčiamas signalas, informuojantis apie Signalizacijos sistemos grandinės vientisumo pažeidimą (Signalizacijos sistemos sugadinimai);
- 1.19. **Klaidingas Signalizacijos sistemos suveikimas** – Aliarmas, kai atvykus GRE nėra nustatoma jokių Objekto pažeidimų ir/ar grėsmės Objektui;
- 1.20. **Ryšio sutrikimo signalas** – po Signalizacijos sistemos suprogramuoto laiko tarpo SVC gautas signalas, informuojantis apie ryšio nebuvimą tarp Objekte įrengtos Signalizacijos sistemos ir SVC;
- 1.21. **Kiti signalai** – Signalizacijos sistemos įjungimo/išjungimo signalas;
- 1.22. **Objekto pažeidimai** – Objekto apžiūros metu nustatyti Objekto būklės pakitimai vertinami kaip pažeidimai: Objekto išorės perimetro pažeidimai (išdaužti ar sugadinti langai, išlaužtos durys, vartai, jų spynos ir pan.), akivaizdūs vagystės ar kiti galimo neteisėto kėsinosi į Objektą požymiai, akivaizdūs gaisro, dūmų požymiai, viešosios tvarkos pažeidimai, kiti pagrįsti įtarimai, kad Objekte galėjo būti įvykdyta neteisėta veika;
- 1.23. **GRE** – Biuro greitojo reagavimo ekipažas, t.y. Biuro paskirtas apsaugos darbuotojas, kuris vyksta prie Objekto Taisyklėse nustatyta tvarka;
- 1.24. **Laiko kontrolė** – Objekto Signalizacijos sistemos išjungimo ar įjungimo laiko kontrolė;
- 1.25. **Atliktų darbų perdavimo-priėmimo aktas** – Šalių pasirašomas dokumentas, patvirtinantis Signalizacijos sistemos prijungimą prie Biuro SVC, kuriame nurodomi Biuro atlikti darbai, Signalizacijos sistemos techniniai duomenys, įrangos perdavimas (jeigu perduodama), Objekto duomenys, trūkumai ir rekomendacijos, Paslaugų teikimo pradžia (jeigu ji skiriasi nuo Specialiojoje dalyje nurodytos Paslaugų teikimo pradžios laiko).

2. Biuras:

UAB „EKSKOMISARŲ BIURAS“
Elektroninės apsaugos paslaugų teikimo taisyklės



- 2.1. Kliento pasirinkimu ir apimtimi teikia Taisyklėse numatytas Paslaugas reaguojant į Signalizacijos sistemos SVC gautus signalus, atsižvelgiant į Specialiojoje dalyje pasirinktą informavimo/reagavimo būdą;
- 2.2. prieš pradėdamas stebėti Objekto Signalizacijos sistemos perduodamus signalus atlieka Signalizacijos sistemos programavimo darbus, Signalizacijos sistemos prijungimą prie Biuro SVC;
- 2.3. pradėdamas stebėti Objekto Signalizacijos sistemos perduodamus signalus, kur Signalizacijos sistemą įrengė ne Biuras, gali teikti rekomendacijas dėl atskirų Signalizacijos sistemos komponentų (kontrolinio įrenginio (centralės), jutiklių, maitinimo šaltinio ir kt.) veikimo. Klientui pageidaujant, Biuras atlieka Objekte esančios Signalizacijos sistemos modernizavimo ar einamojo remonto darbus (įrengia papildomus jutiklius, šalina gedimus, įskaitant sistemos įrenginių, prietaisų pakeitimą, atlieka programavimą ar kt.). Šie darbai įforminami Šalims pasirašius atskirą susitarimą/aktą/priedą, kuriame nurodoma darbų kaina;
- 2.4. turi teisę atsisakyti vykdyti Kliento Objekte sumontuotos Signalizacijos sistemos modernizavimo, remonto ar jos programavimo darbus, jeigu Klientas atsisako suderinti šių darbų ir/ar keičiamos įrangos kainą ar apmokėjimo terminus, arba nesudaro sąlygų tinkamam Biuro darbuotojų darbui;
- 2.5. kai atliekami Signalizacijos sistemos modernizavimo, remonto ar jos programavimo darbai turi teisę laikinai atjungti Signalizacijos sistemą. Šiuo laikotarpiu informavimas/reagavimas nėra vykdomas ir dėl to Klientas neturi teisės reikšti jokie pobūdžio pretenzijų ir reikalavimų Biuro atžvilgiu;
- 2.6. Klientui raštu užsakius, už papildomą Specialiojoje dalyje nurodytą mokestį pateikia SVC gautų Objekto Signalizacijos sistemos signalų (pranešimų) suvestinę už praėjusį laikotarpį (iki 3 paskutinių mėnesių). Klientas nemokamai gali matyti mobiliojoje programėlėje ar savo savitarnos paskyroje einamojo mėnesio Objekto Signalizacijos sistemos signalų (pranešimų) suvestinę. Savitarna, mobili programėlė – www.ekskomisarai.lt;
- 2.7. prieš pradėdamas Objekto signalų (pranešimų) stebėjimą užpildo Atliktų darbų perdavimo-priėmimo aktą, kuriame turi teisę nurodyti rekomendacijas dėl Objekto saugumo būklės pagerinimo ir/arba trūkumus, kuriuos Klientas privalo pašalinti (jeigu tokių yra). Jei Objekte Signalizacijos sistemos nėra, suderinus su Klientu, Biuras gali sumontuoti įrangą, būtiną Sutarčiai vykdyti. Įranga gali būti perduodama Klientui pirkimo-pardavimo, nuomos ar panaudos pagrindu.

3. Klientas:

3.1. įsipareigoja:

- 3.1.1. skirti tvarkingą ir veikiančią telefoninio ryšio ir/ar interneto liniją, reikalingą Objekto Signalizacijos sistemai prijungti prie Biuro SVC, bei apmokėti šių linijų naudojimo išlaidas. Jei telefoninio ryšio linijų nėra ar Klientas nepageidauja, kad Signalizacijos sistemos signalai būtų perduodami per jas, Klientas turi įsigyti kitas su Biuru suderintas ryšio priemones, užtikrinančias Objekto Signalizacijos sistemos signalų (pranešimų) perdavimą į Biuro SVC;
- 3.1.2. Objekte daiktus laikyti taip, kad jie nepažeistų Signalizacijos sistemos prietaisų ir netrukdytų jiems normaliai veikti. Įjungiant Signalizacijos sistemą užtikrinti, kad Objekte neliktų žmonių ir gyvūnų (išskyrus jeigu Signalizacijos sistemos davikliai pritaikyti nereaguoti į gyvūnų judėjimą), būtų uždarytos visos Objekto vidinės durys, uždaryti langai, orlaidės bei užrakintos išorinės durys, jei yra – užrakintos grotuotos durys, langų ir kitos grotos, nuleistos visos apsauginės žaliuzės, judesio jutikliai nebūtų uždengti, neliktų įjungtų nebūtinų elektros, dujų ir kitų prietaisų, bei būtų pašalintos kitos priežastys, kurios gali sukelti grėsmę Objekto saugumui ir/ar būtų Klaidingų Signalizacijos sistemos suveikimų priežastis. Šiuo atveju Klaidingu Signalizacijos sistemos suveikimu laikomi visi tie atvejai, kada Biuro SVC buvo gautas atitinkamas signalas, į kurį Biuras reagavo Taisyklėse nustatyta tvarka – išsiuntė GRE prie Objekto, tačiau Objekto pažeidimo ar kitokio neteisėto kėsinišio į Objektą požymių nustatyta nebuvo;
- 3.1.3. nedelsiant vienu iš Biuro nurodytu telefonu ar mobiliąja programėle (jeigu Klientas naudojami) informuoti Biurą apie Signalizacijos sistemos gedimus, sutrikimus, taip pat nedelsiant pranešti Biurui apie pastebėtus Objekto perimetro pažeidimus, vagystės, įsilaužimo požymius ir kitas aplinkybes, galinčias turėti įtakos Sutarties vykdymui;
- 3.1.4. prieš pradėdamas Objekto rekonstrukcijos ar remonto darbus informuoti Biurą, jeigu dėl šių darbų gali keistis Signalizacijos sistemos veikimas, ir/arba tai gali turėti įtakos Biuro įsipareigojimų vykdymui;
- 3.1.5. pinigų, brangenybes (brangakmeniai, taurieji metalai, gaminius iš jų ar jų laužą ir pan.), šaunamuosius ginklus, kitus daiktus, kuriuos pagal įstatymus privaloma saugoti seife (metalinėje rakinamoje dėžėje, kuri turi sudėtingą rakinimo mechanizmą ar kodinį užraktą, yra atspari mechaniniam, ugnies poveikiui, patikimai pritvirtinta prie grindų ar sienos, kurios durėlės nupjovus skląščius neišsiima ir kuri iš esmės atitinka seifų standartus tokio pobūdžio turtui saugoti) jame ir laikyti. Užtikrinti, kad seifo raktai, atrakinimo slaptažodžiai ar kitos priemonės būtų patikimai saugomi ir laikomi vietoje, nežinomoje tretiesiems asmenims;
- 3.1.6. pateikti Biurui du kompleksus raktų (ir/arba magnetinių kortelių, laiptinės įėjimo kodus ar pan.), skaičių kombinacijas elektroninėms (kitoms) spynoms atrakinti, jeigu priėjimas prie Objekto ribojamas vartais, laiptinėmis ar pan. Klientas turi nedelsiant iš anksto pranešti bei pagal galimybes užtikrinti, kad nebūtų kitų kliūčių, kurios, Biurui reaguojant į Taisyklėse nustatyta tvarka, trukdytų Biuro darbuotojams patekti prie Objekto (pvz. jeigu Objekte yra šunų);

UAB „EKSKOMISARŲ BIURAS“
Elektroninės apsaugos paslaugų teikimo taisyklės



- 3.1.7. informuoti Biurą apie Objekto pasikeitimus po Sutarties pasirašymo momento (įrengtos tvoros, vartai, pasikeitę Objekto nr., iškabos ir pan.), kurie turėtų įtakos išorinei Objekto apžiūrai. Klientas patvirtina ir supranta, kad Biuras galės Objektą apžiūrėti tik iš tų vietų, į kurias nebus ribotas patekimas. Klientas prisiima visą riziką ir atsakomybę dėl nuostolių, kurie gali atsirasti dėl Biuro negalėjimo patekti prie Objekto ir jį išoriškai apžiūrėti dėl šiame punkte nurodytų priežasčių. Biuras, be Kliento atsakingo asmens dalyvavimo, Objekto vidaus neapžiūri ir netikrina, išskyrus, jeigu Šalys iš anksto buvo susitarusios kitaip.
- 3.2. pateikia Biurui atsakingų asmenų duomenis (vardas, pavardė, telefono numeris), su kuriais būtų galima susisiekti visą parą, kurie turi teisę įjungti ir išjungti Objekto Signalizacijos sistemą ar užsakyti Signalizacijos sistemos remonto darbus, atšaukti Biuro GRE ir, esant reikalui, Biuro kviečiami, privalo atvykti į Objektą per 30 (trisdešimt) minučių. Apie šių duomenų pasikeitimą nedelsiant Klientas turi informuoti Biurą el. paštu, mobiliąja programėle (jeigu Klientas naudojami) arba klientų savitarnoje adresu: savitarna.ekskomisarai.lt/prisijungimas;
- 3.3. gavus Biuro pranešimą apie suveikusią Signalizacijos sistemą užtikrina, kad nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) minučių į Objektą atvyktų bent vienas iš atsakingų asmenų Objekto apžiūrai iš vidaus, su savimi turėdamas galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir, Biuro darbuotojų reikalavimu, jį pateiktų. Kliento atsakingam asmeniui nustatytu laiku neatvykus į Objektą, atsisakius atvykti ar Kliento Specialiojoje dalyje pasirinktu būdu nepavykus susisiekti su nei vienu iš Kliento atsakingų asmenų – Biuras atšaukia GRE. Dėl to Klientas neturi teisės reikšti jokio pobūdžio pretenzijų ir reikalavimų Biuro atžvilgiu;
- 3.4. jeigu Objekte nustatytas materialinių vertybių vagystės (dingimo, sugadinimo, sunaikinimo) faktas, neatlieka įvykio vietoje jokios veiklos (išskyrus tokią veiklą, kuri nedaro įtakos žalos, įvykio aplinkybių, pėdsakų, nustatymui ir/ar išsiaiškinimui), kol atvyks Biuro ir policijos atstovai. Tačiau, tai neatleidžia Kliento nuo pareigos imtis visų reikiamų veiksmų įvykio metu kilusiai žalai sumažinti. Pretenziją dėl patirtos žalos (nuostolių) Klientas privalo pateikti raštu ne vėliau kaip per 90 (devyniasdešimt) kalendorinių dienų nuo įvykio dienos. Klientas kartu su pretenzija privalo pateikti visus turimus dokumentus, pagrindžiančius Kliento reikalavimo teisę į nuostolių atlyginimą ir jų dydį, įskaitant, bet neapsiribojant, (i) dingusio, sunaikinto ar sugadinto Kliento turto sąrašą, (ii) policijos tarnybos dokumentų kopijas, kuriuose užfiksuotas dingusio, sunaikinto ar sugadinto Kliento turto sąrašas, kopijas, taip pat (iii) dingusio, sunaikinto ar sugadinto turto likutinę vertę ir jos apskaičiavimą pagrindžiančius dokumentus. **Pastaba.** Įvykio vieta Objekte laikoma konkretus statinys, pastatas, patalpa, teritorija ar jos dalis, iš kurios buvo įvykdyta materialinių vertybių vagystė, sunaikintas/sugadintas turtas, kurioje gali būti likę nusikaltimo, teisės pažeidimo pėdsakų;
- 3.5. Signalizacijos sistemos laikino atjungimo laikotarpiu ar kitu sutartu laiku, už Specialiojoje dalyje numatytą budėjimo prie Objekto mokesčių ar kitą atskirai Šalių sutartą mokesčių, pagal Biuro galimybes ir užimtumą, turi teisę užsakyti Biuro GRE budėjimo prie Objekto paslaugą. Toks užsakymas gali būti atliekamas tiek telefonu, tiek el. paštu ir užsakymas vykdyti fizinę apsaugą laikomas sudarytu pagal sudarytą rašytinę Sutartį. Sąskaita už papildomas fizines apsaugos paslaugas pateikiama pagal šią Sutartį. Šalių susitarimu budėjimas gali būti vykdomas ir ne prie Specialiojoje dalyje nurodyto Objekto, tačiau Kliento valdomame/naudojamame objekte/teritorijoje. Užsakymui gali būti sudaromas atskiras susitarimas/sutartis/aktai.

4. Bendrosios reagavimo sąlygos

- 4.1. Objekte įrengtos Signalizacijos sistemos signalų (pranešimų) stebėjimas vykdomas, kai Objekto Signalizacijos sistema yra suprogramuota ir jos duomenys yra perduodami į Biuro SVC. Paslaugos pradėdamos teikti Specialiojoje dalyje numatyta data ir laiku, bet ne anksčiau nei pasirašomas Atliktų darbų perdavimo-priėmimo aktas. Biuras nekontroliuoja Signalizacijos sistemos įjungimo/išjungimo laiko, jeigu nepasirinkta signalizacijos įjungimo/išjungimo Laiko kontrolės paslauga.
- 4.2. Signalizacijos sistema, prijungta prie Biuro SVC telefono linijomis, pačių telefono linijų neapsaugo. Pažeidus telefono liniją, Signalizacijos sistema veikia vietiniu režimu, jeigu neįrengtas radijo bangų arba kitoks ryšys su Biuro SVC.
- 4.3. Gavęs į Biuro SVC **Aliarmą, Gaisro suveikimo, Sabotažo (kai signalizacija įjungta) signalus ar nustačius Laiko kontrolės pažeidimą** (jeigu tokia paslauga pasirinkta) siunčia prie Objekto Biuro GRE, išskyrus jeigu Specialiojoje dalyje pasirinktas kitoks žemiau nurodytas reagavimo/informavimo būdas:
 - 4.3.1. skambinama Klientui ir jei Klientas pageidauja – prie Objekto siunčiamas Biuro GRE. Nepavykus prisiskambinti per 5 (penkias) minutes, Biuro GRE siunčiamas prie Objekto be Kliento pageidavimo (Biuro GRE tikėtinas atvykimo prie Objekto laikas skaičiuojamas nuo Kliento pageidavimo siūsti Biuro GRE arba po 5 (penkių) minučių po atitinkamo signalo gavimo į Biuro SVC, kai nepavyksta prisiskambinti Klientui telefonu);
 - 4.3.2. skambinama Klientui ir pranešama apie atitinkamo signalo gavimą ar Laiko kontrolės pažeidimą. Nepavykus prisiskambinti (skambinama kiekvienam Kliento atsakingam asmeniui po vieną kartą), Klientas informuojamas SMS ir mobiliosios programėlės (jeigu Klientas naudojami) pranešimu. Biuro GRE prie Objekto nesunčiamas, nebent prisiskambinus Klientas GRE siuntimo pageidauja;

UAB „EKSKOMISARŲ BIURAS“
Elektroninės apsaugos paslaugų teikimo taisyklės



- 4.3.3. apie atitinkamo signalo gavimą ar Laiko kontrolės pažeidimą Klientas informuojamas SMS ir mobiliosios programėlės (jeigu Klientas naudojami) pranešimu. Biuro GRE prie Objekto nesužadamas.
- 4.4. GRE darbuotojas, atvykęs prie Objekto, esant galimybei:
- 4.4.1. apžiūri iš išorės Objekto perimetrą, imasi LR teisės aktuose leidžiamų priemonių vykdant Objekto ir jame esančių asmenų bei turto apsaugą;
- 4.4.2. imasi LR teisės aktuose leidžiamų priemonių sulaukiant aptiktus Objekte ar prie Objekto asmenis, įtariamus teisės pažeidimo padarymu ir vadovaujasi LR teisės aktų reikalavimais ir/ar Kliento ar jo atsakingo asmens teisėtais nurodymais;
- 4.4.3. esant reikalui, iš Biuro SVC iškviečiama į Objektą atitinkama specializuota tarnyba (greitoji medicinos pagalba, priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba ir pan.), o GRE darbuotojui pastebėjus akivaizdžius teisės pažeidimo požymius informuojama policija. Biuro darbuotojas neprivalo Objekte atlikti specializuotoms tarnyboms, įskaitant, bet tuo neapsiribojant, greitosios medicininės pagalbos, priešgaisrinės apsaugos, priskirtų funkcijų;
- 4.4.4. Kliento prašymu pagal Biuro galimybes budi prie Objekto, jei Kliento atsakingi asmenys per Taisyklių 3.3. p. numatytą laiką negali atvykti į Objektą, tačiau kreipiasi į Biurą su žodiniu prašymu budėti prie Objekto sutartą laiką už Sutarties Specialiojoje dalyje numatytą mokestį.
- 4.5. Biuro GRE darbuotojui atvykus bei apžiūrėjus Objektą iš išorės ir **nustačius** akivaizdžius Objekto perimetro pažeidimus ar įsibrovimo požymius:
- 4.5.1. Biuras informuoja Klientą ar jo atsakingą asmenį apie nustatytus Objekto perimetro pažeidimus ar įsibrovimo požymius (išdaužti langai, išlaužtos durys ir pan.);
- 4.5.2. Biuro darbuotojas budi prie Objekto iki atvyks Klientas ar jo atsakingas asmuo. Jei su Klientu arba jo atsakingais asmenimis nurodytais telefonais nepavyko susisiekti, esant galimybei Biuro GRE budi prie Objekto. Biuras toliau deda protingas pastangas, kad būtų susisiekiama su Klientu ar jo atsakingais asmenimis. Budėjimo prie Objekto metu taikomas Specialiojoje dalyje numatytas mokestis. Budėjimo metu, esant būtinumui palikti Objektą dėl Biurui reikšmingų aplinkybių, Biuro darbuotojas turi teisę laikinai palikti Objektą ir Biurui dėl to jokia atsakomybė nekyla. Jeigu Klientas atsisakė atvykti į Objektą, Biuro darbuotojas palieka Objektą ir Biurui dėl to jokia atsakomybė nekyla.
- 4.6. Biuro GRE darbuotojui atvykus bei apžiūrėjus Objektą iš išorės ir **nenustačius** akivaizdžių Objekto perimetro pažeidimų ar įsibrovimo požymių, Kliento Specialiojoje dalyje pasirinktu nurodytu būdu:
- 4.6.1. skambinama Klientui ir pranešama apie Objekto apžiūros rezultatus ir Taisyklių 3.3. p. nustatytą laiką laukiama atvykstančio Kliento ar jo atsakingo asmens, kad atidarytų patalpas Signalizacijos sistemos suveikimo priežastims nustatyti. Jei su Klientu arba jo atsakingais asmenimis nurodytais telefonais nepavyko susisiekti (skambinama kiekvienam Kliento atsakingam asmeniui po vieną kartą) arba jie atsisakė atvykti į Objektą, Biuro darbuotojas palieka Objektą ir Klientas informuojamas SMS ir mobiliosios (jeigu Klientas naudojami) programėlės pranešimu;
- 4.6.2. apie Objekto apžiūros rezultatus Klientas informuojamas SMS ir mobiliosios programėlės (jeigu Klientas naudojami) pranešimu ir Biuro darbuotojas palieka Objektą;
- 4.6.3. apie Objekto apžiūros rezultatus Klientas neinformuojamas ir Biuro darbuotojas palieka Objektą.
- 4.7. Biuras, gavęs **Sabotažo signalą**, tuo metu, kai Objekto Signalizacijos sistema yra įjungta, privalo veikti kaip numatyta Taisyklių 4.3. p., o gavus Sabotažo signalą, tuo metu, kai Objekto Signalizacijos sistema nėra įjungta, skambinama Klientui ir jei Klientas pageidauja – prie Objekto sužadamas Biuro GRE. Nepavykus prisiskambinti Klientui per 5 (penkias) minutes, Biuro GRE sužadamas be Kliento pageidavimo (Biuro GRE tikėtinas atvykimo prie Objekto laikas skaičiuojamas nuo Kliento pageidavimo siūsti Biuro GRE arba po 5 (penkių) minučių po signalo gavimo į Biuro SVC, kai nepavyksta prisiskambinti Klientui telefonu).
- 4.8. Biuras, gavęs **Gedimo, Spindulių ignoravimo, Ryšio sutrikimo, Elektros energijos dingimo, Rezervinio Signalizacijos sistemos maitinimo dingimo ar negavęs Testavimo signalo**, SMS ir mobiliosios programėlės (jeigu Klientas naudojami) pranešimu apie tai informuoja Klientą. Biuro GRE prie Objekto nėra sužadamas.
- 4.9. Jeigu Biuro gautas **Pavojaus ar Priverstinio išjungimo signalas**, Biuro GRE atvyksta prie Objekto bet kuriuo atveju.
- 4.10. Visi kiti Biuro SVC gaunami Signalizacijos sistemos signalai laikomi informaciniais ir skirti archyvui.
- 4.11. Jeigu Biuro SVC gautas Aliarmo, Gaisro suveikimo, Sabotažo signalas ar nustatytas Laiko kontrolės pažeidimas (jeigu tokia paslauga pasirinkta), **Biuro GRE vykimas prie Objekto gali būti atšaukiamas šiais atvejais:**
- 4.11.1. Kliento atsakingas asmuo, mobiliosios programėlės (jeigu Klientas naudojami) pagalba ar paspaudžiant gauto SMS pranešimo nuorodą arba paskambina Sutarties Specialiojoje dalyje nurodytais telefonais ir praneša, kad įvyko Klaidingas Signalizacijos sistemos suveikimas ar, kad Klientas nepageidauja GRE atvykimo arba;
- 4.11.2. per vieną minutę nuo atitinkamo signalo gavimo Signalizacijos sistema bus išjungta. Šiuo atveju laikoma, kad asmuo, žinantis Signalizacijos sistemos kodą, yra Objekte teisėtai ir pagalba nėra reikalinga. Šiuo atveju apie GRE vykimo prie objekto atšaukimą Klientas papildomai informuojamas SMS pranešimu.
- 4.12. Klientas ir jo atsakingi asmenys įsipareigoja komunikacijai su SVC naudoti tik Biurui pateiktus telefono numerius. Biuras turi teisę nevykdyti Kliento ar jo atsakingo asmens telefonu duotų nurodymų, jeigu Klientas į SVC kreipėsi ne iš Biurui pateikto telefono numerio. Tokiu atveju Biuras turi teisę susisiekti su kitu atsakingu Kliento asmeniu Biurui pateiktais

UAB „EKSKOMISARŲ BIURAS“
Elektroninės apsaugos paslaugų teikimo taisyklės



- telefono numeriais ir paprašyti jų patvirtinti arba paneigti kito atsakingos asmens duotus nurodymus/paklausimus. Taip pat Biuras turi teisę prašyti Kliento atsakingo asmens SVC perskambinti iš Biurui pateikto telefono numerio.
- 4.13. Apie GRE vykimo prie Objekto atšaukimą Klientas papildomai informuojamas mobiliosios programėlės (jeigu Klientas naudojami) pranešimu. Jeigu GRE atšaukimas gaunamas iki Biuro atvykimo prie Objekto, tokiu atveju Klientui nėra taikomas Specialiojoje dalyje numatytas Biuro GRE atvykimo mokestis. Jeigu GRE atšaukimas gautas po to, kai Biuras atvyko prie Kliento Objekto – Biuro GRE atvykimo mokestis taikomas.
- 4.14. Specialiojoje dalyje nurodytas Biuro GRE atvykimo prie Objekto laikas yra tikėtinas ir orientacinis, kuris priklauso nuo įvairių spėjamų ar nenumatytų faktorių, tačiau Biuras deda maksimalias pastangas, kad prie Objekto būtų atvykta per Specialiojoje dalyje numatytą tikėtiną atvykimo prie Objekto laiką.
- 4.15. Biuras, teisėto intereso pagrindu siekdamas teikti kokybiškas paslaugas, Sutarties vykdymo tikslu, turi teisę įrašyti telefoninius pokalbius tarp Biuro ir Kliento (jo atstovų) ar/ir tarp Biuro ir trečiųjų asmenų, kurie susiję su Sutarties vykdymu.
- 4.16. Jeigu Biuro SVC, 3 (trijų) parų laikotarpiu iš Kliento Objekto gaunami atitinkami Signalizacijos sistemos sugeneruoti signalai ir per šį laikotarpį Biuras 5 (penkis) kartus siuntė prie Objekto GRE, o apžiūrų metu nebuvo nustatyti Objekto pažeidimų požymiai, kitus kartus gavus atitinkamus Signalizacijos sistemos sugeneruotus signalus, Biuras turi teisę GRE prie Objekto nesiųsti iki atskiro Kliento pranešimo, kad Signalizacijos sistema veikia tinkamai. Klientas dėl šiame punkte numatyto GRE nesiuntimo neturi teisės reikšti jokio pobūdžio pretenzijų ir reikalavimų Biuro atžvilgiu ir Sutarties nuostatos laikomos nepažeistos. Biuras apie šiame punkte numatytą Biuro GRE nesiuntimą informuoja Klientą elektroniniu paštu, skambučiu, SMS ar mobiliosios programėlės (jeigu Klientas naudojami) pranešimu. Klientas turi pareigą nedelsiant pašalinti t Objekto signalizacijos sistemos suveikimą priežastis ir informuoti apie tai Biurą arba kreiptis į Biurą dėl tokių paslaugų suteikimo. Ši sąlyga nėra taikoma, kai Klientas moka už kiekvieną Biuro GRE atvykimą.