



Общество с ограниченной ответственностью «АвтоФон»

**Утвержден
Генеральным директором
ООО «АвтоФон»
«01» июля 2013г.**

Регламент

оказания услуги «реагирование» «АвтоФон - Реагирование» «Базовый»

Версия № 1.6 (Последняя действующая редакция от 07.06.2016г.)

г. Москва

Настоящий **Регламент оказания услуги «реагирование» «АвтоФон - Реагирование»** (далее – «**Регламент**»), разработанный и утвержденный **Обществом с ограниченной ответственностью «АвтоФон» (ООО «АвтоФон»)**, далее – «**Оператор**», а также иные документы, связанные с предоставлением услуги «реагирование», определяет порядок и правила оказания содействия «**Клиентам**», в похищенном имуществе которых установлена поисковая система «**АвтоФон Маяк**», далее – «**Устройство**».

1 Используемые термины и определения.

1.1. Для однозначного толкования используемых в тексте терминов и определений данного **Регламента**, а также иных документов, связанных с предоставлением услуги «реагирование», используются следующие термины и определения:

- **Устройство - поисковая система «АвтоФон»**, способная автономно работать от встроенных элементов питания, имеющая функцию определения GPS координат с возможностью передачи информации через GSM сети по SMS и GPRS протоколу.
- **Объект, Объекты** - транспортное средство и иное движимое имущество Клиента.
- **Услуга «АвтоФон - Реагирование»** (далее – **услуга «реагирование»**) - комплекс мероприятий, в рамках содействия Клиенту, связанных с приемом телефонных звонков от Клиента о факте хищения /угона Объекта, определением точных координат Объекта Клиента и передачи информации о местонахождении Объекта на пульт ГУВД.
- **Хищение движимого имущества клиента (угон)** – умышленное противоправное изъятие со стороны третьих лиц транспортного средства или иного движимого имущества, с целью обращения его в свою пользу или распоряжения им как своим собственным.
- **Оператор услуги «реагирование»** – **ООО «АвтоФон»** в лице полномочных представителей в составе сотрудников **Диспетчерского центра «АвтоФон - Реагирование»**.
- **Клиент** – дееспособное совершеннолетнее физическое или юридическое лицо, которое на законных правах является пользователем **Устройства - поисковой системы «АвтоФон»**, заявившее в Диспетчерский центр «АвтоФон - Реагирование» о факте хищения принадлежащего ему движимого имущества.
- **Стороны** - Клиент, Оператор, по отдельности - Стороны.
- **Диспетчерский центр «АвтоФон - Реагирование»** - круглосуточный диспетчерский центр, организованный Оператором, осуществляющий приём и обработку входящих телефонных звонков от Клиентов, оказание помощи в управлении Устройством при хищении Объекта Клиента, для передачи информации о преступлении на пульт ГУВД.
- **Диспетчер** - специалист Диспетчерского центра.
- **Допустимые средства связи** – обмен информацией между Сторонами, совершенный на русском языке, письменно либо посредством электронных, телефонных и иных средств связи на адреса и телефоны, указанные Клиентом. В отдельных случаях,

форма и порядок взаимодействия между Сторонами может быть личное обращение Клиента.

- **Персональные данные:** любая информация, относящаяся к Клиенту, в том числе его местонахождение и маршрут передвижения, другая информация, необходимая в целях исполнения услуги «реагирование», либо полученная в процессе исполнения услуги «реагирование».

1.2. Сайт Оператора в Интернете: <http://www.autofon.ru>

Раздел на сайте услуги «Реагирование»: sos.autofon.ru

2 Описание состава Услуги «АвтоФон - Реагирование».

2.1. ООО «АвтоФон» оказывает Клиенту следующую поддержку:

- обеспечивает прием, регистрацию и анализ **телефонных звонков Клиента** при наступлении факта хищения движимого имущества (Объекта) Клиента.
- оказывает содействие в управлении Устройством для получения точных координат местонахождения похищенного имущества (Объекта).
- обеспечивает передачу информации о местонахождении похищенного имущества (Объекта) Клиента на пульт ГУВД. (Все полученные данные используются в строгом соответствии с законом.)
-

2.2. Диспетчерский центр «АвтоФон - Реагирование» принимает Заявки от Клиента, **посредством телефонного звонка**, на основании чего составляется **отчет-Заявка**. Сотрудники Диспетчерского центра на основании **отчета-Заявки**, оценивают ситуацию согласно утвержденному алгоритму обработки данных. **Диспетчерский центр** передает всю необходимую информацию на пульт ГУВД.

2.3. ООО «АвтоФон» оказывает услугу «реагирование», при следующих условиях:

- **Наличие у Клиента работоспособного Устройства «АвтоФон», установленного на транспортном средстве или другом движимом имуществе, принадлежащем Клиенту.**
- **Наличие Заявления в местный орган МВД с присвоенным номером КУСП-(книга учета сообщений о преступлениях и происшествиях).**

2.4. Заявка Клиента о хищении осуществляется путем звонка в **Диспетчерский центр «АвтоФон Реагирование»** по телефонам: **8-800-555-93-778** или **495 223-02-17**. Клиенту при звонке необходимо сообщить сотруднику диспетчерского центра **номер КУСП, телефонный номер сим-карты, установленной в Устройстве Клиента и пароль доступа к устройству «АвтоФон», когда и куда было подано заявление об угоне/хищении движимого имущества, а также иную необходимую информацию.**

2.5. Клиент полностью несет ответственность за предоставляемую информацию в **Диспетчерский центр «АвтоФон - Реагирование».**

2.6. Реагирование и оперативно-розыскные мероприятия выполняются правоохранительными органами РФ, при информационной поддержке сотрудников Диспетчерского центра «АвтоФон - Реагирование».

2.7. Услуга «реагирование» оказывается на основании **Регламента**. Стороны настоящего **Регламента** обязуются соблюдать конфиденциальность в рамках исполнения условий настоящего **Регламента**.

2.8. Полный (актуальный) текст настоящего **Регламента** подлежит **опубликованию** на сайте Оператора в **Разделе: sos.autofon.ru** и **вступает** в силу с момента его опубликования (или позже, при указании более позднего момента вступления в силу) и может быть изменен без предварительного уведомления Клиента.

Настоящий **Регламент** распространяет свое действие на всех **Клиентов, являющихся владельцами** устройств «АвтоФон-Маяк», **обратившихся** (на основании телефонного звонка) в **Диспетчерский центр Оператора**.

2.9. Услуга «реагирование» предоставляется Клиенту **в рамках технической поддержки Диспетчерским центром Оператора**, на условиях, предусмотренных настоящим **Регламентом**, а также внутренним порядком предоставления технической поддержки Оператором, с соблюдением всех законных принципов получения и обработки информации о хищении (Объекта) и персональных данных Клиента, с соблюдением Сторонами конфиденциальности, а также иных законных требований, в рамках оказания услуги «реагирование», в соответствии с действующим законодательством РФ.

3 Предмет регулирования.

3.1. Настоящий **Регламент**, разработанный и утвержденный **ООО «АвтоФон»**, определяет единые условия оказания информационных услуг и устанавливает стандартные права и обязанности **Клиента и Оператора**.

3.2. **Клиентом** может стать любое физическое или юридическое лицо, присоединившееся к настоящему **Регламенту** путем обращения (на основании телефонного звонка) в Диспетчерский центр Оператора. Обращение **Клиента** в Диспетчерский центр Оператора означает согласие с настоящим **Регламентом** и условиями обработки персональных данных **Клиента**.

3.3. Каждая из Сторон (**Оператор и Клиент**) гарантирует другой Стороне, что обладает необходимой дееспособностью и правоспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для присоединения к **Регламенту** и исполнения обязательств в соответствии с его условиями.

3.4. Клиент гарантирует, что является законным владельцем движимого имущества или транспортного средства, либо имеет право владения, пользования и ограниченного распоряжения движимым имуществом, транспортным средством на основании доверенности, либо на основании соответствующего договора, или иных документов. При этом необходимым условием является то, что транспортное средство или иное движимое имущество Клиента оснащено **Устройством «АвтоФон»**, то есть имеется техническая возможность для оказания Оператором услуги Клиенту.

3.5. Клиент, обратившийся (на основании телефонного звонка) в Диспетчерский центр Оператора и присоединившийся к **Регламенту** гарантирует, что все условия ему понятны и приняты им без оговорок и в полном объеме.

Обращение Клиента (на основании телефонного звонка) в Диспетчерский центр Оператора означает, что **Клиент**:

-ознакомился с условиями настоящего **Регламента** в полном объеме до обращения в **Диспетчерский центр Оператора**, принимает все условия **Регламента** в полном объеме без каких-либо изъятий и ограничений и обязуется их соблюдать;

-принимает, что настоящий **Регламент** (в том числе любая из его частей) может быть изменен **Оператором без** какого-либо специального уведомления.

4 Общие Положения.

4.1. Предоставление услуг по настоящему **Регламенту** не гарантирует абсолютной защиты транспортного средства и иного имущества Клиента от противоправных посягательств со стороны третьих лиц. Основным назначением услуги **«реагирование»** является: прием, регистрация и анализ телефонных звонков Клиента при наступлении факта хищения движимого имущества Клиента, определения координат и передача информации о местонахождении похищенного имущества Клиента на пульт ГУВД. Клиент извещен, что Устройство **«АвтоФон-Маяк»** по своим характеристикам сложно и не может быть совершенно свободно от ошибок. Оператор не отвечает перед Клиентом или какой-либо третьей стороной, откуда бы не исходили претензии, включая случаи, когда они были предупреждены о возможности негативных последствий, за прямой или косвенный ущерб, в частности, за какие-либо личные неприятности, понесенный материальный или моральный ущерб, упущенную выгоду в связи с оказанием услуг **«реагирование»**, а также за возможные перерывы, сбои в работе Устройства.

4.2. Надлежащее оказание услуги **«реагирование»** зависит также от ряда факторов, указанных в настоящем **Регламенте**.

4.3. Оперативность предоставления услуги **«реагирование»** обусловлена исправностью радиосвязи GSM исправностью сети Интернет, бесперебойной работой искусственных спутников систем GPS/ГЛОНАСС, при помощи которых осуществляется определение местоположения транспортного средства, движимого имущества, а также периода выхода на связь устройства поисковой системы **«АвтоФон»**.

4.4. Если Клиент передает ложную **Заявку** по телефону, или предоставляет недостоверную информацию в Диспетчерский центр, то он несет ответственность за переданную ложную информацию в соответствии с действующим законодательством РФ.

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

4.6. Эксплуатация **Устройства «АвтоФон»** осуществляется Клиентом, который несет ответственность за надлежащее ее состояние.

4.7. Информирование Клиентов о произошедших и планируемых изменениях **Регламента** осуществляется через интернет сайт Оператора либо иными допустимыми средствами связи.

4.8. **Диспетчерский центр «АвтоФон - Реагирование»** осуществляет свою работу **круглосуточно**.

4.9. Стороны подтверждают, что вся информация, относящаяся к персональным данным Клиента, 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 без согласия Клиента не раскрывать посторонним лицам переданную Клиентом информацию, за исключением тех случаев, когда это потребуется в силу действующего законодательства или в целях исполнения Оператором своих обязательств согласно условий настоящего **Регламента**. Оператор обязуется обеспечить сохранность и неразглашение персональных данных Клиента в иных целях, кроме тех, которые перечислены в **Регламенте**. Клиент согласен с тем, что Оператор вправе осуществлять обработку предоставляемых данных Клиента, получаемых Оператором в ходе предоставления услуги **«реагирование»**. **Данное согласие Клиента выражается путем осуществления звонка в Диспетчерский центр**.

4.10. Обработка персональных данных **Клиента** осуществляется без ограничения срока, любым законным способом, в том числе с использованием средств автоматизации или без использования таких средств. **Оператор** обязуется прекратить использовать и обрабатывать персональные данные, как только будет достигнута цель, для которой персональные данные были предназначены (или на основании письменного отзыва Клиента на обработку персональных данных). Доступ к персональным данным **Клиента** предоставляется только тем лицам, которым она необходима для осуществления **услуги «реагирование»**. Все эти лица выполняют обязательства по сохранению конфиденциальных данных. **Оператор** не проверяет достоверность персональной информации, предоставляемой Клиентами, и не осуществляет контроль за их дееспособностью. Однако **Оператор** исходит из того, что **Клиент** сознательно предоставляет достоверную и достаточную персональную информацию **при звонке в Диспетчерский центр**. **Оператор** принимает все необходимые организационные и технические меры для защиты персональной информации **Клиента** от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий третьих лиц.

Под обработкой персональных данных понимается сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление и изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение, а также совершение иных действий с персональными данными. Для осуществления вышеуказанных целей, Оператор также имеет право передавать данные третьим лицам, с которыми у Оператора заключены соответствующие соглашения, обеспечивающие надежное хранение и предотвращение их незаконного разглашения.

Конфиденциальность персональных данных - обязательное для соблюдения **Оператором** или иным получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространения без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.

5 Условия предоставления услуги «реагирование».

5.1. Необходимым условием оказания услуги «реагирование» является наличие у Клиента, установленного на транспортном средстве или движимом имуществе Клиента исправного **Устройства «АвтоФон»** в комплектации, функциональные возможности которой позволяют предоставлять тот объем услуг, который согласован Сторонами в **Соглашении о содействии**. В случае отсутствия у Клиента необходимого **Устройства «АвтоФон»**, соответствующего указанным выше требованиям в оказании услуг с его использованием может быть отказано.

5.2. В период оказания услуги «реагирование», при взаимодействии с Диспетчерским центром, **ведется аудиозапись переговоров** Клиента с сотрудниками Оператора.

5.3. Услуга «реагирование» предоставляется Клиенту при нахождении транспортного средства или иного движимого имущества **на всей территории Российской Федерации** в зоне приема сигнала **Устройства «АвтоФон»**.

5.4. Клиент согласен, что с момента выявления поломки либо сбоев в работе **Устройства**, предоставление услуги «реагирование» невозможно, либо возможно не в полном объеме.

5.5. **Соглашение о содействии осуществляется в рамках технической поддержки Клиенту и осуществляется только для Клиентов, имеющих на Объектах установленное поисковое Устройство «АвтоФон».**

6 Права и обязанности Сторон.

6.1. Оператор обязуется:

- Оказывать Клиенту **услугу «реагирование»** в соответствии с Регламентом, круглосуточно, за исключением перерывов для проведения необходимых профилактических работ.
- Соблюдать условия настоящего Регламента.

6.2. Оператор имеет право:

- В одностороннем порядке изменить **Регламент**, путем размещения соответствующего документа, содержащего информацию о таких изменениях на сайте Оператора или уведомления Клиента о таких изменениях допустимыми средствами связи.

6.3. Клиент обязуется:

- Представлять Оператору достоверную информацию, необходимую для надлежащего оказания услуги реагирования в соответствии с настоящим **Регламентом**.
- Соблюдать условия настоящего **Регламента**.
- **Клиент** обязуется при общении с Диспетчерским центром строго следовать порядку идентификации и отвечать на контрольные вопросы **Оператора**.

6.4. Клиент имеет право:

- Получать **услугу «реагирование»** в соответствии с **Регламентом** путем осуществления звонка в **Диспетчерский центр**.
-

7 Порядок оказания услуг.

7.1. Оператор оказывает Клиенту услугу «реагирование» в объеме, указанном в **настоящем Регламенте**.

7.2. Оператор приступает к оказанию услуги «реагирование» незамедлительно после поступления звонка от Клиента.

7.3. Клиент подтверждает, что до начала действия услуги «реагирование», Клиент получил разъяснения Оператора о том, что Оператору может потребоваться временное отключение или ограничение обслуживания в целях текущего ремонта, модификации, либо установки дополнительного оборудования и программного обеспечения Системы для предоставления услуги реагирования, или в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

7.4. Клиент подтверждает, что в зависимости от конфигурации системы, вида **Устройства «АвтоФон»** установленного на Объекте, Оператор ответственен только за надлежащее исполнение следующих функций: принятие звонков в диспетчерский центр от Клиента о факте хищения движимого имущества Клиента и передачи данной информации на пульт ГУВД. В ходе оказания помощи в управлении Устройством Клиенту, Оператор не несет ответственность при невозможности определения точных координат Объекта, по независящим от Оператора причинам.

8 Ответственность Сторон.

8.1 Каждая из сторон несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий **Регламента**, в соответствии с действующим законодательством РФ.

9 Порядок разрешения споров.

9.1 Все споры и разногласия в процессе исполнения условий согласно **Регламенту** подлежат разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, они передаются на рассмотрение суда, в соответствии с действующим законодательством РФ по месту нахождения Оператора.

10 Прочие условия.

11.1 Все, что не урегулировано между **Сторонами (Клиентом и Оператором)** в **настоящем Регламенте** регулируется нормами действующего законодательства РФ.