



Общество с ограниченной ответственностью «АвтоФон»

Регламент

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

«Стандарт»

от 25.02.2014г.

(Версия № 1)

г. Москва

Настоящий Регламент оказания услуги «АвтоФон - Реагирование», (далее – Регламент), разработанный и утвержденный Обществом с ограниченной ответственностью «АвтоФон» (ООО «АвтоФон»), (далее – Оператор), а также Договор на оказание услуг по информационному обслуживанию и иные документы, связанные с предоставлением услуги «реагирование», определяет порядок и правила обслуживания Клиентов, у которых в похищенном движимом имуществе была установлена поисковая система «АвтоФон» (далее – «Устройство»).

1 Используемые термины и определения

1.1 Для однозначного толкования используемых в тексте терминов и определений данного Регламента и Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию, 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» - транспортное средство и иное движимое имущество Клиента.
- Услуга «АвтоФон - Реагирование» (далее - услуга «реагирование») - комплекс мероприятий связанных с анализом и выявлением обстоятельств, имеющих признаки хищения (угона) Объекта Клиента и передачи информации о местонахождении Объекта на пульт ГУВД.

Услуга «реагирование» основана на информации, полученной Оператором от Устройства - тревожный сигнал, или информации полученной Оператором от Клиента по телефонам 8 800 555-93-77 8 (495) 223-02-17 о возникновении обстоятельств, имеющих признаки хищения (угона) Объекта.

- Услуги по мониторингу «Объектов» – комплексная система слежения, наблюдения, регистрации, оценки параметров Объектов в целом и отдельных их элементов, автоматизированного сбора информации, поступающей от Устройств, установленных на Объектах.
- Договор на оказание услуг по информационному обслуживанию - заключаемое соглашение между Клиентом и Оператором на проведение Оператором мониторинга Объектов, оказания услуги «реагирование» и комплекса иных информационных мероприятий, в рамках заключенного договора. Настоящий Регламент, при подписании Сторонами Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию, является Приложением № 1 к Договору на оказание услуг по информационному обслуживанию.
- Хищение (угон) движимого имущества Клиента – умышленное противоправное изъятие со стороны третьих лиц транспортного средства или иного движимого имущества Клиента, 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** – физическое или юридическое лицо, на законных основаниях являющееся пользователем поисковой системы «АвтоФон», заключившее **Договор с Оператором** на проведение **Оператором мониторинга Объекта (Объектов)**, оказания услуги «**реагирование**» и комплекса иных информационных мероприятий.
- **Доверенное лицо Клиента** – физическое лицо, сведения о котором указаны Клиентом в **Договоре на оказание услуг по информационному обслуживанию**, имеющее право представлять интересы клиента в рамках данного мероприятия.
- **Стороны** - Клиент, Оператор, по отдельности - Стороны.
- **Диспетчерский центр «АвтоФон - Реагирование»** (далее - **Диспетчерский центр**) - круглосуточный диспетчерский центр организованный Оператором, осуществляющий комплекс мероприятий связанных с анализом и выявлением обстоятельств имеющих признаки хищения (угона) Объекта Клиента и передачи в случае хищения информации о местонахождении Объекта на пульт ГУВД.
- **Диспетчер** - специалист Диспетчерского центра.
- **Тревожный сигнал** – информация о признаках хищения **Объекта** поступающая от **Устройства** или **Клиента** в Диспетчерский центр Оператора.
- **Допустимые средства связи** - обмен информацией между Сторонами, который осуществляется на русском языке, письменно либо посредством электронных, телефонных и иных средств связи на адреса и телефоны указанные Клиентом в **Договоре на оказание услуг по информационному обслуживанию**. В отдельных прямо предусмотренных настоящим **Регламентом**, либо **Договором на оказание услуг по информационному обслуживанию** случаях, форма и порядок взаимодействия между **Сторонами** может быть личное обращение Клиента через телефонную связь, либо по электронной почте.
- **Персональные данные** - информация относящаяся к Клиенту, в том числе ИНН, КПП, ОГРН/ ОГРНИП и др., а также ФИО, паспортные данные доверенного лица Клиента, информация о движимом имуществе, транспортном средстве (государственный номерной знак ТС, марка, цвет ТС и другое), его местонахождение и маршрут передвижения, другая информация необходимая **Оператору** для исполнения **Регламента** и **Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию**, либо информация полученная в процессе исполнения **Регламента** и **Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию**.

1.2 Регламент размещен на сайте Оператора в Разделе «Реагирование» на сайте: sos.autofon.ru

2 Описание состава Услуги «реагирование» «АвтоФон - Реагирование»

2.1 При заключении Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию, ООО « АвтоФон» оказывает Клиенту следующую поддержку:

- осуществляет управление Устройством «АвтоФон», в соответствии с разработанной процедурой последовательности действий при поступлении тревожного сигнала от устройства или от Клиента.

- обеспечивает прием, регистрацию и анализ тревожных сигналов от Устройства и звонков Клиента о возникновении обстоятельств, имеющих признаки хищения (угона) Объекта.
- обеспечивает передачу информации о местонахождении похищенного Объекта Клиента на пульт ГУВД для организации оперативно-розыскных мероприятий.

2.2 **Диспетчерский центр** принимает тревожные сигналы от Устройства Объекта и звонки от Клиента, на основании чего составляется **отчет-Заявка**. Сотрудники диспетчерского центра оценивают ситуацию, согласно утвержденному алгоритму обработки тревожных сигналов. В случае подтверждения возникновения обстоятельств, имеющих признаки хищения (угона) Объекта, **Диспетчерский центр** передает всю необходимую информацию на пульт в ГУВД.

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

2.3.1 Наличие у Клиента работоспособного Устройства **«АвтоФон»**, установленного на транспортном средстве или другом движимом имуществе, которое принадлежит Клиенту.

2.3.2 Наличие подписанного между Клиентом и Оператором **Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию**.

2.4 Заявка Клиента о хищении/признаках хищения (тревожный сигнал) осуществляется путем звонка в **Диспетчерский центр «АвтоФон - Реагирование»** по телефонам: **8-800-555-93-77** или **8 495 223-02-17**. Клиенту при звонке необходимо сообщить сотруднику Диспетчерского центра: **Название Организации Клиента, номер и дату подписания Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию, Логин, Пароль, государственный регистрационный номер транспортного средства или идентификационные данные иного движимого имущества Клиента (из перечня Объектов, указанных в Спецификации)**, а также всю известную ему информацию о происшествии: дата события, время, адрес места происшествия и/или описание местности, характерные приметы, а также иную необходимую информацию, которая может быть использована для поиска похищенного движимого имущества.

2.5 Клиент несет ответственность за достоверность информации предоставляемой **Диспетчерскому центру «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** после подписания Договора **на оказание услуг по информационному обслуживанию**, полный текст **Регламента** размещен на сайте Оператора в разделе **Реагирование sos.autofon.ru** и может быть изменен Оператором без предварительного уведомления Клиента.

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 подписавшее соответствующий договор (**Договор на оказание услуг по информационному обслуживанию**).

3.3 Каждая из Сторон (**Оператор и Клиент**) гарантирует другой Стороне, что обладает необходимой правоспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для исполнения обязательств по **Договору на оказание услуг по информационному обслуживанию**, в соответствии с их 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** услуг **Клиенту**.

3.5 Клиент, подписавший **Договор на оказание услуг по информационному обслуживанию**, гарантирует, что все условия **Регламента** и **Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию** ему понятны и приняты им без оговорок и в полном объеме.

3.6 **Регламент - Приложение № 1 к Договору на оказание услуг по информационному обслуживанию** размещен на сайте Оператора в сети интернет в Разделе: sos.autofon.ru

3.7 Заключив **Договор на оказание услуг по информационному обслуживанию**, Клиент подтверждает, что Оператор вправе вносить в одностороннем порядке изменения в **Регламент**.

3.8 При наличии противоречий между условиями **Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию** и условиями **Регламента**, преимущественную силу будут иметь условия, изложенные в настоящем **Регламенте**.

3.9 Стороны настоящего **Регламента** и **Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию**, обязуются соблюдать конфиденциальность в рамках исполнения условий настоящего **Регламента** и **Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию**.

4 Общие Положения

4.1 Предоставление услуг по настоящему **Регламенту** и **Договору на оказание услуг по информационному обслуживанию**, не гарантирует абсолютной защиты транспортного средства и иного имущества Клиента от противоправных посягательств со стороны третьих лиц. Основным назначением услуги реагирования является передача на пульт ГУВД информации полученной от **Устройства - тревожный сигнал** или **информации полученной Оператором от Клиента** о возникновении обстоятельств имеющих признаки хищения (угона) Объекта, для проведения правоохранительными органами РФ оперативно-розыскных мероприятий.

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

4.3 Оперативность предоставления услуги «**реагирование**» обусловлена работоспособностью стандарта GSM работоспособностью сети Интернет, бесперебойной работой искусственных спутников систем GPS/ГЛОНАСС, при помощи которых осуществляется определение

местоположения транспортного средства (движимого имущества), а также частотой выхода на связь **Устройства «АвтоФон»**.

4.4 Если Клиент передает ложный тревожный сигнал (предоставляет недостоверную информацию), в **Диспетчерский центр**, он несет ответственность перед **Оператором** и ГУМВД согласно действующему законодательству 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 Информирование Клиентов о произошедших и планируемых изменениях **Регламента** осуществляется через интернет сайт Оператора, либо иными допустимыми средствами связи.

4.7 Диспетчерский центр функционирует круглосуточно.

4.8 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 требуется в силу действующего законодательства или в целях исполнения **Оператором** своих обязательств по **Договору на оказание услуг по информационному обслуживанию** (с учетом условий настоящего **Регламента**).

4.9 Клиент согласен с тем, что Оператор вправе в течение всего срока действия Договора и в течение пяти лет после прекращения его действия осуществлять обработку предоставляемых данных Клиента, получаемых Оператором в ходе предоставления услуги.

4.10 Под обработкой данных **Клиента** понимается их сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение и т.д. Для осуществления вышеуказанных действий, **Оператор** имеет право передавать данные третьим лицам, с которыми у Оператора заключены соответствующие соглашения, обеспечивающие надежное хранение и предотвращение их незаконного разглашения.

5 Условия предоставления услуги «реагирование»

5.1 Необходимым условием оказания услуги «реагирование» является наличие у **Клиента** установленного на транспортном средстве или ином движимом имуществе **Клиента** исправного поискового Устройства «АвтоФон», функциональные возможности которого позволяют предоставлять тот объем услуг, который согласован Сторонами в **Регламенте** и **Договоре на оказание услуг по информационному обслуживанию**. 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 Оператора, 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 сигналов Устройством.

5.4 Клиент согласен, что с момента выявления поломки либо сбоев в работе **Устройства**, предоставление услуги реагирования невозможно, либо возможно не в полном объеме до устранения причин неисправности.

6 Порядок заключения и расторжения Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию

6.1 Заключение **Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию**, производится путем подписания Оператором и Клиентом единого документа по форме, разработанной Оператором и согласованной Сторонами.

6.2 **Договор на оказание услуг по информационному обслуживанию** заключается на один календарный год. Договор может быть пролонгирован или расторгнут Сторонами на условиях, согласно **Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию**.

7 Права и обязанности Сторон

7.1 Оператор обязуется:

- Оказывать Клиенту услугу «**реагирование**» в соответствии с **Договором на оказание услуг по информационному обслуживанию** круглосуточно, ежедневно, за исключением перерывов для проведения необходимых профилактических работ.
- Соблюдать условия настоящего Регламента.

7.2 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.

7.3 Клиент обязуется:

- Представлять Оператору достоверную информацию, необходимую для надлежащего оказания услуги «**реагирование**», в соответствии с **Регламентом и Договором на оказание услуг по информационному обслуживанию**. Клиент обязуется при общении с Диспетчерским центром, строго следовать порядку идентификации, отвечать на контрольные вопросы.
- Соблюдать условия настоящего Регламента.

7.4 Клиент имеет право:

- Получать услугу «**реагирование**» в соответствии с **Договором на оказание услуг по информационному обслуживанию и настоящим Регламентом**.

8 Порядок оказания услуги «реагирование»

8.1 Оператор оказывает Клиенту услугу «**реагирование**» в объеме, указанном в **Договоре на оказание услуг по информационному обслуживанию**.

8.2 Клиент подтверждает, что до подписания Сторонами **Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию** 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 Систем по предоставлению услуги «реагирование», или в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Клиент подтверждает, что в зависимости от конфигурации системы, вида Устройства «АвтоФон» установленного на объекте Клиента, Оператор ответственен только за надлежащее исполнение следующих функций: принятие звонков в Диспетчерский центр от Клиента о возникновении обстоятельств имеющих признаки хищения (угона) Объекта, анализ и выявление обстоятельств имеющих признаки хищения (угона) Объекта Клиента и передачи информации о местонахождении Объекта на пульт ГУВД с целью оказания содействия в определении его местонахождения. В ходе управления Устройством Клиента, Оператор не несет ответственность, при невозможности определения точных координат Объекта, по независящим от Оператора причинам.

8.3 Оператор приступает к оказанию услуги «реагирование» незамедлительно после поступления звонка от Клиента или после поступления тревожного сигнала от Устройства.

9 Ответственность Сторон

9.1 Каждая из сторон несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение **Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию и настоящего Регламента** в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.2 Сторона, нарушившая условия **Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию** или настоящего **Регламента** освобождается от ответственности за неисполнение своих обязательств в случае, если такое неисполнение было вызвано вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельствах (форс-мажор).

10 Порядок разрешения Споров

10.1 Все споры и разногласия в процессе исполнения условий **Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию и Регламента** подлежат разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, они передаются на рассмотрение суда, в соответствии с действующим законодательством РФ в порядке и на условиях, указанных в **Договоре на оказание услуг по информационному обслуживанию**.

11 Прочие Условия

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