



Утвержден  
Генеральным директором  
ООО «АвтоФон»  
25.02.2014г.

**Общество с ограниченной ответственностью «АвтоФон»**

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

**«Стандарт»**

*(Версия № 3 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 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, Объекты** - 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.
- **Хищение движимого имущества Клиента (угон)** – 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.
- **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.
- **Оператор услуги «реагирование»** - ООО «АвтоФон», в лице полномочных представителей в составе сотрудников Диспетчерского центра «АвтоФон - Реагирование».

- **Клиент** – дееспособное совершеннолетнее 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.
- **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](http://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. (Все полученные данные используются в строгом соответствии с законом)

2.2. **Диспетчерский центр** принимает **тревожные сигналы от Устройства Объекта и Заявки** от Клиента, **посредством телефонного звонка**, 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** передаёт всю необходимую информацию на пульт в ГУВД.

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

- **Наличие у Клиента работоспособного Устройства «АвтоФон», установленного на принадлежащем Клиенту транспортном средстве или другом движимом имуществе;**
- **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 полностью несет ответственность за достоверность информации предоставляемой **Диспетчерскому центру «АвтоФон - Реагирование»**. Стороны настоящего **Регламента** обязуются соблюдать конфиденциальность в рамках исполнения условий настоящего **Регламента**.

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**. 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](http://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** после подписания Договора **на оказание услуг по информационному обслуживанию.**

2.9. Услуга **«реагирование»** предоставляется Клиенту **Диспетчерским центром Оператора**, на условиях, предусмотренных настоящим **Регламентом**, **Договором на оказание услуг по информационному обслуживанию**, а также внутренним порядком предоставления услуг Оператором, с соблюдением всех законных принципов получения и обработки информации о хищении /признаках хищения (Объекта) и персональных данных Клиента/представителей 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 подписавшее соответствующий договор (**Договор на оказание услуг по информационному обслуживанию**) и присоединившееся к настоящему Регламенту. Подписание Клиентом **Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию** означает согласие с настоящим **Регламентом** и условиями обработки персональных данных **Клиента/Представителя 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 исполнения обязательств по **Договору на оказание услуг по информационному обслуживанию и Регламенту** 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. Настоящий **Регламент (Приложение № 1 к Договору на оказание услуг по информационному обслуживанию)** размещен на сайте Оператора в сети интернет в **Разделе: [sos.autofon.ru](http://sos.autofon.ru)**

3.7. Подписав **Договор на оказание услуг по информационному обслуживанию**, Клиент подтверждает, что:

-ознакомился с условиями настоящего **Регламента** в полном объеме до подписания **Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию** и 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.

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**.

## 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/ложную **Заявку** по телефону или 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 «АвтоФон - Реагирование»** осуществляет свою работу **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 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 подписанием Договора на оказание услуг по информационному обслуживанию.

4.9. 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.

4.10. **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.

4.11. **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 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 в зоне приема сигналов 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 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, согласованных в Договоре на оказание услуг по информационному обслуживанию.

## **7. Права и обязанности Сторон.**

### **7.1. Оператор обязуется:**

- Оказывать Клиенту услугу «реагирование» в соответствии с Регламентом, а также в соответствии 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 **Оператора**.
- 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. Оператор приступает к оказанию услуги **«реагирование»** незамедлительно после поступления тревожного сигнала/звонка от Клиента.

8.3 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.

8.3.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 услуг по информационному обслуживанию**, регулируется нормами действующего законодательства РФ.