

«Мобильный телохранитель»

Инструкция для абонентов услуги

г. Москва

31 января 2011 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ЧТО НЕОБХОДИМО ДЛЯ ВЫЗОВА СЛУЖБЫ РЕАГИРОВАНИЯ	3
Активация Услуги	3
Кнопка вызова «Мобильного телохранителя».....	3
ВЫЗОВ СЛУЖБЫ РЕАГИРОВАНИЯ	3
Шаг 1. Свяжитесь с Оператором	3
Шаг 2. Сообщите адрес.....	3
Шаг 3. Опишите ситуацию	4
Шаг 4. Ожидайте подтверждения выезда Службы реагирования	4
ОЖИДАНИЕ СЛУЖБЫ РЕАГИРОВАНИЯ	4
ПРИБЫТИЕ СЛУЖБЫ РЕАГИРОВАНИЯ	4
ОТМЕНА ВЫЗОВА	5
ТЕСТОВЫЙ ВЫЗОВ	5
СИТУАЦИИ, В КОТОРЫХ В ВЫЕЗДЕ СЛУЖБЫ РЕАГИРОВАНИЯ МОЖЕТ БЫТЬ ОТКАЗАНО	5

ВВЕДЕНИЕ

Данный документ является неотъемлемой частью Договора, заключаемого Заказчиком при принятии Оферты ЗАО «ГОЛЬФСТРИМ охранные системы» на оказание Услуги «Мобильный телохранитель». Документ адресован к непосредственным пользователям услуги – Абонентам Услуги – и содержит инструкции по использованию Услуги.

Полный текст настоящей инструкции находится по адресу <http://www.gulfstream.ru/services/bodyguard/oferta/>.

ЧТО НЕОБХОДИМО ДЛЯ ВЫЗОВА СЛУЖБЫ РЕАГИРОВАНИЯ

Активация Услуги

Чтобы вызвать Службу реагирования, для мобильного номера, который Вы хотите использовать, должна быть активирована Услуга «Мобильный телохранитель». Обратите внимание, что использование Услуги третьими лицами не допускается.

Для Активации Услуги необходимо пройти процедуру регистрации в соответствии с инструкциями, указанными на сайте www.gulfstream.ru в соответствующем разделе либо связаться с менеджерами отдела продаж ЗАО «ГОЛЬФСТРИМ охранные системы» по телефону (495) 983 00 00.

Кнопка вызова «Мобильного телохранителя»

Для вызова Службы реагирования необходимо позвонить на Центральную станцию мониторинга, воспользовавшись одним из следующих доступных Вам способов:

- Кнопка SOS на отдельном абонентском устройстве
- Кнопка SOS в меню «Мобильный телохранитель» Вашего мобильного телефона
- Набрать на Вашем мобильном телефоне номер 08911 Центральной станции мониторинга

ВЫЗОВ СЛУЖБЫ РЕАГИРОВАНИЯ

Шаг 1. Свяжитесь с Оператором

В случае угрозы Вашему здоровью и/или жизни со стороны третьих лиц, либо в случае наличия у Вас подозрения на скорое возникновение такой ситуации, используйте Кнопку вызова «Мобильного телохранителя» для связи с Оператором Центральной станции мониторинга либо один из альтернативных способов, указанных выше.

Шаг 2. Сообщите адрес

Для выезда Службы реагирования требуется только информация о том, как Вас найти. Поэтому, в первую очередь, следует сообщить Оператору адрес Вашего местонахождения, включая название улицы и номер дома, а также, если вы не находитесь по одному из заранее указанных при активации Услуги адресов, дополнительную информацию, например, название заведения, в котором Вы находитесь, или номер подъезда, код домофона, этаж. При необходимости, адрес можно также указать в SMS, отправленном из программы «Мобильный телохранитель» для мобильных телефонов.

Если Вы находитесь в месте, оперативный подъезд и/или доступ к которому затруднен вызовите Службу в более доступное место, после чего постарайтесь переместиться туда и ожидать Службу реагирования. Например, если Вы находитесь в офисном здании или ресторане, укажите, что Службе реагирования необходимо прибыть к входу в здание.

Если у Вас нет возможности сообщить свой точный адрес, просто нажмите кнопку вызова и, по возможности, дайте Оператору послушать, что у Вас происходит. Вы также можете отправить пустое SMS-сообщение. В этом случае Оператор получит так называемый «оборванный вызов», совершит 1 (одну) контрольную попытку дозвониться до Вас и, если у него не получится уточнить у Вас адрес, приступит к самостоятельному определению Вашего адреса. Для этого будет использована информация о наиболее вероятных адресах Вашего местонахождения, контактная информация Ваших доверенных лиц, а также координаты при их получении.

Шаг 3. Опишите ситуацию

Если есть возможность, опишите, зачем Вам необходима Служба реагирования. Это может помочь сотрудникам Службы реагирования более оперативно разобраться в ситуации по прибытию на место. Служба реагирования будет направлена к Вам, независимо от того, описали Вы причину вызова или нет.

Шаг 4. Ожидайте подтверждения выезда Службы реагирования

После того как к Вам будет направлена Служба реагирования, Оператор позвонит и проинформирует Вас об этом. Если Вы сообщили свой точный адрес, выезд Службы реагирования обычно занимает не более одной минуты. Если Вы не смогли сообщить свой адрес, самостоятельное определение адреса Оператором может занять некоторое время, обычно не более трех минут.

ОЖИДАНИЕ СЛУЖБЫ РЕАГИРОВАНИЯ

Во время ожидания Службы реагирования постарайтесь не вступать в контакт с угрожающими Вам лицами. В то же время, постарайтесь, по возможности, оставаться по тому адресу, который Вы указали, либо в зоне его прямой видимости. Если возможности оставаться на месте нет, постарайтесь повторно связаться с Оператором и сообщить свое новое местоположение.

Для того чтобы с Вами могли связаться Оператор либо сотрудники Службы реагирования, не расставайте с устройством, с помощью которого был осуществлен вызов.

ПРИБЫТИЕ СЛУЖБЫ РЕАГИРОВАНИЯ

Увидев сотрудников Службы реагирования, постарайтесь самостоятельно идентифицировать себя, выйдя к ним навстречу либо подав какие-либо знаки. Не препятствуйте действиям сотрудников Службы реагирования и не предпринимайте враждебных действий по отношению к третьим лицам. Сотрудников Службы реагирования можно узнать по форме с символикой частной охранной организации (ЧОО) ГОЛЬФСТРИМ или другой ЧОО, автомобилю с аналогичной символикой. Также в некоторых случаях по вызову могут прибывать сотрудники милиции.

Со своей стороны, сотрудники Службы реагирования постараются Вас обнаружить путем внешнего осмотра территории. Если Вас обнаружить не получилось, с Вами повторно свяжутся, чтобы указать, где именно Вас ожидают сотрудники Службы реагирования и уточнить Ваше местонахождение.

Постарайтесь самостоятельно приблизиться к сотрудникам Службы реагирования, если это возможно. Ответьте на их вопросы и опишите ситуацию. При необходимости Вы можете попросить сотрудников Службы реагирования сопроводить Вас в безопасное место.

ОТМЕНА ВЫЗОВА

Если необходимость в помощи Службы реагирования отпала либо вызов был произведен случайно, необходимо произвести его отмену. Согласно договору на оказание Услуги, вызов не будет трактоваться как выезд Службы реагирования, если он был отменен в течение 30 (тридцати) секунд после вызова. Для этого необходимо связаться с Оператором, указать на необходимость отмены вызова и назвать пароль для отмены вызова, указанный при активации Услуги. В противном случае оператор предпримет попытку самостоятельно связаться с Вами при поступлении вызова без указания адреса.

ТЕСТОВЫЙ ВЫЗОВ

Для проверки работоспособности канала передачи Тревожного сообщения можно провести тестовый вызов. Для этого позвоните (набрав номер вручную или нажав кнопку SOS, в зависимости от типа устройства, которое Вы используете) на номер 08911 Центральной станции мониторинга, сообщите Оператору, что вызов тестовый, и назовите кодовое слово, которое было указано при активации услуги. Будьте внимательны: получение Оператором информации, отличной от кодового слова, будет расценено Оператором как вызов Службы реагирования.

Проверка работоспособности канала может осуществляться не чаще, чем 1 (один) раз в неделю.

СИТУАЦИИ, В КОТОРЫХ В ВЫЕЗДЕ СЛУЖБЫ РЕАГИРОВАНИЯ МОЖЕТ БЫТЬ ОТКАЗАНО

1. Если вызов Службы реагирования осуществляется не для предотвращения угрозы со стороны третьих лиц Вашему здоровью, жизни и/или личной собственности либо если Вы не находитесь по указанному Вами адресу.
2. Если Вы не сообщили, а Оператор не смог определить Ваш точный адрес.
3. Если вызов Службы реагирования осуществляется не на территорию оказания Услуги.

Услуга оказывается на территории в пределах Московской Кольцевой Автомобильной Дороги.

В связи с невозможностью оперативного реагирования Услуга не может быть оказана на территории Московского метрополитена, в городском транспорте, на территории лесопарковых зон, мест проведения культурно-массовых мероприятий, режимных предприятий и/или иных мест, оперативный проезд или доступ к которым для Сил реагирования затруднен или невозможен.