

Послуга «ЗАХИСТИ МОБІЛЬНИЙ»

Поширені питання

1. ЯК ПРАЦЮЄ ПОСЛУГА «ЗАХИСТИ МОБІЛЬНИЙ»?.....	4
2. ПЕРЕВАГИ ПОСЛУГИ «ЗАХИСТИ МОБІЛЬНИЙ»?.....	4
3. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГИ.....	5
4. ЯК ПІДКЛЮЧИТИ ПОСЛУГУ «ЗАХИСТИ МОБІЛЬНИЙ»?.....	5
5. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ.....	6
6. ЩО ТАКЕ ОСОБИСТИЙ КАБІНЕТ КОРИСТУВАЧА?.....	7
7. ЯК ЗМІНИТИ ПАРОЛЬ ДОСТУПУ ДО ОСОБИСТОГО КАБІNETУ КОРИСТУВАЧА?.....	8
8. ЩО РОБИТИ, ЯКЩО Я ЗАБУВ ПАРОЛЬ?.....	8
9. ЩО НЕОБХІДНО ВКАЗАТИ В АНКЕТІ КОРИСТУВАЧА ПРИ РЕЄСТРАЦІЇ?.....	8
10. ДЛЯ ЧОГО ПОТРІБЕН ОСОБИСТИЙ КАБІNET КОРИСТУВАЧА?.....	9
11. ЩО ТАКЕ E-STICKER?.....	9
12. ЯК ОТРИМАТИ E-STICKER?.....	10
13. ЯК ОТРИМАТИ НАКЛЕЙКУ БЕЗПЕКИ ID-STICKER?.....	10
14. КУДИ НАКЛЕЮВАТИ СТІКЕРИ З СЕТУ НАЛІПОК БЕЗПЕКИ ПАКЕТУ ПОСЛУГ «ЗАХИСТИ МОБІЛЬНИЙ» ?.....	10
15. ДЛЯ ЧОГО ПОТРІБНО НАКЛЕЮВАТИ ID-STICKER?.....	10
16. ЩО ТАКЕ МОБІЛЬНИЙ ДОДАТОК «ЗАХИСТИ МОБІЛЬНИЙ»?.....	11
17. ЩО ТАКЕ ДИСТАНЦІЙНЕ БЛОКУВАННЯ МОБІЛЬНОГО ПРИСТРОЮ? (тільки для пристроїв на базі ОС Android).....	11
18. ЯК ЗАБЛОКУВАТИ ВТРАЧЕНИЙ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ?(тільки для пристроїв на базі ОС Android).....	12
19. ЯК ПРАЦЮЄ GPS-ПОШУК?(тільки для пристроїв на базі ОС Android).....	12
20. ЩО ЯВЛЯЄ СОБОЮ ФУНКЦІЯ ФОТОЗАХВАТУ?(тільки для пристроїв на базі ОС Android).....	13

21. ЩО РОБИТИ ЯКЩО Я ВТРАТИВ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ?.....	13
22. РОБОТА ДОДАТКУ В ФОНОВОМУ РЕЖИМІ ДЛЯ ПРИСТРОЇВ HUAWEI.....	13
23. РОБОТА ДОДАТКУ В ФОНОВОМУ РЕЖИМІ ДЛЯ ПРИСТРОЇВ MEIZU.....	16
24. ЩО ПОТРІБНО ЗРОБИТИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ГРОШОВОЇ КОМПЕНСАЦІЇ?.....	17
25. ЯКУ ГРОШОВУ КОМПЕНСАЦІЮ Я ОТРИМАЮ У ВИПАДКУ, ЯКЩО ВТРАЧЕНИЙ ПРИСТРІЙ НЕ БУДЕ ЗНАЙДЕНО?.....	17
26. ЯК ОТРИМАТИ ГРОШОВУ КОМПЕНСАЦІЮ?.....	17
27. ЯКУ ВИНАГОРОДУ ОТРИМАЄ ОСОБА, ЩО ПОВЕРНЕ МІЙ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ?.....	17
28. ЯКИМ ЧИНОМ Я ОТРИМАЮ СВІЙ ВТРАЧЕНИЙ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ?.....	18
29. СКІЛЬКИ РАЗІВ Я МОЖУ ВТРАТИТИ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ І СКІЛЬКИ РАЗІВ КОМПАНІЯ ЗДІЙСНИТЬ ПОВЕРНЕННЯ?	18
30. ЯК ВІДМОВИТИСЬ ВІД ПОСЛУГИ «ЗАХИСТИ МОБІЛЬНИЙ»?.....	18

1. ЯК ПРАЦЮЄ ПОСЛУГА «ЗАХИСТИ МОБІЛЬНИЙ»?

При втраті мобільного пристрою з підключеною послугою «Захисти мобільний» та встановленим E-sticker та/або наклеєним ID-sticker та/або встановленим мобільним додатком, пристрій буде швидко повернений власнику завдяки винагороді для особи, що знайшла втрачений пристрій. У випадку, якщо мобільний пристрій не було знайдено, користувачі послуги «Захисти мобільний» з підпискою «Стандарт», «Стандарт+» та «VIP», згідно умов послуги, мають змогу отримати грошову компенсацію.

2. ПЕРЕВАГИ ПОСЛУГИ «ЗАХИСТИ МОБІЛЬНИЙ»

Економія! Завдяки грошовій винагороді особі, що знайшла втрачену річ, мобільний пристрій швидко повертається до власника, таким чином позбавляючи його від затрат на придбання нового пристрою.

Конфіденційність! Ідентифікатори не містять особистої інформації про власника. Знеособлений ідентифікаційний номер дозволяє, не розголошуючи нікому персональних даних, організувати повернення мобільного пристрою в найкоротші терміни.

Безпека! Власник не буде особисто зустрічатися з людиною, яка знайшла його особисті речі. Відсутність додаткових витрат! Винагороду особі, що знайшла мобільний пристрій і безкоштовний виїзд кур'єра забезпечить компанія RADARME.

Зручність! Послуга проста у використанні. Завдяки послугі «Захисти мобільний» абоненти можуть бути впевнені, що мобільний пристрій швидко повернеться до них у разі його втрати в будь-якій точці світу.

3. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГИ

При першому підключенні послуги «Захисти мобільний», незалежно від обраної підписки, абонент отримує 14 днів користування послугою з оплатою 0,01 грн. Починаючи з 15 дня користування послугою, оплата проводиться автоматично, відповідно до підключеної раніше підписки шляхом зняття коштів з мобільного рахунку Абонента.

Клієнт сплачує вартість послуги «Захисти мобільний» один раз в тиждень.

Вартість «Стандарт» підписки на послугу «Захисти мобільний» складає 5,00 грн/тиждень.

Вартість «Стандарт+» підписки на послугу «Захисти мобільний» складає 7,00 грн/тиждень.

Вартість «VIP» підписки на послугу «Захисти мобільний» складає 14 грн/тиждень.

У разі, якщо на рахунку Абонента недостатньо коштів для стягнення щотижневої вартості користування, проводиться спроба стягнення щоденної вартості користування. Для «Стандарт» пакету – 0,71 грн/день, для «Стандарт+» пакету – 1 грн/день, для «VIP» пакету - 2 грн/день.

Вартість річної «Стандарт» підписки на послугу «Захисти мобільний» складає 159,00 грн/рік.

Вартість річної «Стандарт +» підписки на послугу «Захисти мобільний» складає 219,00 грн/рік.

Вартість річної «VIP» підписки на послугу «Захисти мобільний» складає 429,00 грн/рік.

При підключенні підписок з терміном дії 1 рік повна вартість послуги стягується в момент підключення.

У разі, якщо на рахунку Абонента протягом 7 днів з моменту підключення недостатньо коштів для стягнення річної вартості користування послугою, автоматично відбувається зміна підключення на підписку з щотижневою оплатою:

«Стандарт» - в розмірі 5 грн/тиждень.

«Стандарт+» - в розмірі 7 грн/тиждень.

«VIP» - в розмірі 14 грн/тиждень.

Якщо абонент не платив за послугу більше 89 днів, на 90 день послуга автоматично відключається. У разі, якщо Абонент оплатив послугу «Захисти мобільний» у Центрі обслуговування абонентів lifecell або отримав його у вигляді винагороди за повернення втраченого мобільного пристрою, тарифікація буде здійснюватися, починаючи з 53-го тижня з моменту активації послуги.

4. ЯК ПІДКЛЮЧИТИ ПОСЛУГУ «ЗАХИСТИ МОБІЛЬНИЙ»?

Власники пристроїв на базі ОС Android, Windows Phone або iOS мають можливість підключити послугу одним із зручних способів:

- на офіційному Інтернет сайті www.pm.lifecell.com.ua ;
- звернутись до Цілодобової Служби підтримки за номером 5433 (з мобільного lifecell) або 0 800 20 5433 (безкоштовно зі стаціонарних);

- звернутись за номером 6911 (система автоматизованого телефонного обслуговування послуги);
 - за допомогою системи самообслуговування «МІЙ lifecell»;
 - виконати команду *691* Типи підписки: 1 - Стандарт, 2 - Стандарт +, 3 - VIP
-

5. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

1. Особисті дані Абонента будуть використовуватися ТОВ «РАДАРМІ» тільки з метою виконання Угоди про надання послуги «Захисти мобільний». Дані передаються Абонентом добровільно з метою забезпечення можливості виконання ТОВ «РАДАРМІ» зобов'язань за вказаною Угодою.
 2. Абонент дає згоду на обробку ТОВ «РАДАРМІ» його персональних даних, включаючи отримання цих даних від Абонента та/або від третіх осіб, в порядку та на умовах, визначених Законом України «Про захист персональних даних» №2297-VI від 01 червня 2010 року (надалі Закон). Абонент надає ТОВ «РАДАРМІ» право обробляти свої персональні дані будь-яким способом передбаченим Законом та вибраним на розсуд ТОВ «РАДАРМІ»
 3. Абонент дає згоду на передачу своїх персональних даних третім особам, участь яких потрібна для здійснення дій, вказаних в Угоді про надання послуг. Персональні дані Абонента будуть передані ТОВ «РАДАРМІ» третім особам в об'ємі, необхідному для виконання зобов'язань, прийнятих за Угодою про надання послуги «Захисти мобільний» Абоненту.
 4. Абонент дає згоду на передачу своїх персональних даних третім особам (кур'єрській/поштової службі доставки та ПрАТ СК «ГЛОБАЛ ГАРАНТ») для допомоги у поверненні йому втраченого Об'єкта захисту або дій по виконанню обов'язків по Договору страхування у обсязі, необхідному для виконання даної дії.
 5. ТОВ «РАДАРМІ» не має доступу до файлів, що знаходяться на мобільному телефоні Абонента, а також доступу в Особистий кабінет Абонента. У рамках Угоди з Клієнтом ТОВ «РАДАРМІ» має можливість тільки заблокувати загублений Об'єкт захисту Абонента.
 6. У випадку якщо Угода про надання послуг укладається за сприяння юридичної особи, з якою ТОВ «РАДАРМІ» уклала Агентський або інший договір, Абонент доручає даній юридичній особі передати ТОВ «РАДАРМІ» інформацію, надану Абонентом в Анкеті.
 7. Абонент дає згоду на отримання за вказаною в Анкеті адресою електронної пошти рекламної інформації про послуги ТОВ «РАДАРМІ». 8. Абонент дає згоду на ведення запису його телефонних розмов з ТОВ «РАДАРМІ» при зверненні Абонента з повідомленням про втрату Об'єкта захисту.
-

6. ЩО ТАКЕ ОСОБИСТИЙ КАБІНЕТ КОРИСТУВАЧА?

Особистий кабінет користувача автоматично створюється для всіх користувачів при підключенні послуги «Захисти мобільний» та доступний на офіційному Інтернет сайті послуги www.pm.lifecell.com.ua.

Для коректної дії послуги «Захисти мобільний» необхідно внести дані в Анкету Абонента в Особистому кабінеті на Інтернет сайті www.pm.lifecell.com.ua. При першому вході до Особистого кабінету Користувача, логіном до якого є мобільний номер телефону абонента, необхідно змінити пароль, який попередньо був надісланий SMS повідомленням. Абонент несе відповідальність за збереження конфіденційності власного пароля, а також за всю збережену, передану і отриману інформацію, за всі дії, вчинені під обліковим записом користувача.

7. ЯК ЗМІНИТИ ПАРОЛЬ ДОСТУПУ ДО ОСОБИСТОГО КАБІНЕТУ КОРИСТУВАЧА?

При першому вході до Особистого кабінету, що доступний на офіційному Інтернет сайті www.pm.lifecell.com.ua, необхідно змінити пароль на більш складний. Пароль для входу в Особистий кабінет має складатися з 8 і більше символів, серед яких літери верхнього і нижнього регістрів, цифри та символи

8. ЩО РОБИТИ, ЯКЩО Я ЗАБУВ ПАРОЛЬ?

Для відновлення пароля необхідно на сайті послуги www.pm.lifecell.com.ua ввести адресу електронної пошти, вказану при реєстрації та слідувати інструкціям, що були отримані електронною поштою. При відсутності контакту через електронну пошту протягом 10 хвилин, варто перевірити папку зі спамом або зателефонувати за номером безкоштовної цілодобової служби підтримки послуги за номером 5433 (з мобільного lifecell) або 0 800 20 5433 (безкоштовно зі стаціонарних)

9. ЩО НЕОБХІДНО ВКАЗАТИ В АНКЕТІ КОРИСТУВАЧА ПРИ РЕЄСТРАЦІЇ?

Для коректної дії послуги в Особистому кабінеті в Анкету користувача необхідно внести наступну інформацію:

- Прізвище та Ім'я;

- Додатковий номер мобільного телефону (для зв'язку у випадку втрати мобільного пристрою);
- Електронна адреса (e-mail).

Вказана інформація повинна бути правдивою, повною і точною. Для того щоб отримати безперебійний сервіс, необхідно негайно проінформувати ТОВ «РАДАРМІ» про будь-які зміни контактних даних, а також про очевидні порушення безпеки, такі як втрата, крадіжка чи несанкціоноване розголошення або використання ID або пароля. До тих пір поки ТОВ «РАДАРМІ» не отримує повідомлення по електронній пошті про порушення безпеки, абонент буде нести відповідальність за будь-яке несанкціоноване використання.

10. ДЛЯ ЧОГО ПОТРІБЕН ОСОБИСТИЙ КАБІНЕТ КОРИСТУВАЧА?

Особистий кабінет користувача містить інформацію про користувача (Анкету Абонента), інформацію про мобільний пристрій, охороняємий послугою, історію його блокувань та інформацію про геолокацію пристрою.

За допомогою Особистого кабінету можна дистанційно заблокувати втрачений мобільний пристрій на базі ОС Android, щоб захистити його і дані на ньому від несанкціонованого використання. Також надається можливість визначення місцезнаходження мобільного пристрою та функція дистанційного фотозахвату з мобільного пристрою.

Існує можливість блокування пристрою та визначення геолокації за допомогою відправки SMS-запиту (за умови відсутності підключення до мережі Інтернет). Після припинення дії послуги Особистий кабінет не видаляється, однак його функції по блокуванню пристрою, фотозахвату і визначенню його геолокації блокуються і є недоступними. При цьому Користувач має змогу переглянути в особистому кабінеті історію використання послуги «Захисти мобільний», а саме історію блокувань та місцезнаходження пристрою, зроблені фото з пристрою.

11. ЩО ТАКЕ E-STICKER?

E-Sticker являє собою зображення для встановлення як зображення екрану блокування на мобільному пристрої Абонента.

E-sticker містить наступну інформацію::

- Інформація про те, що пристрій охороняється;
- Інформація про винагороду за повернення знайденого мобільного пристрою;

- Інструкція для особи, що знайшла втрачений мобільний пристрій;
 - Контактний телефон цілодобової Служби підтримки: 0 800 20 5433, 5433 и +38 073 690 6911;
 - Унікальний ID номер.
-

12. ЯК ОТРИМАТИ E-STICKER?

Спеціальний e-Sticker, що сприятиме поверненню мобільного пристрою у разі втрати, Абоненту необхідно завантажити самостійно з Особистого кабінету послуги.

Для пристроїв на базі ОС Android, в Особистому кабінеті доступний мобільний додаток, складовою якого є цифрова наліпка e-Sticker.

13. ЯК ОТРИМАТИ НАКЛЕЙКУ БЕЗПЕКИ ID-STICKER?

Для захисту мобільного телефону абонент може скористатись наклейкою безпеки з унікальним ID-номером, що входить до складу пакету послуг «Захисти мобільний». Для отримання пакету послуг «Захисти мобільний» з сетом наліпок безпеки необхідно звернутися за одним із контактних номерів Служби підтримки: 5433, 0 800 205 433, +38 073 690 69 11

14. КУДИ НАКЛЕЮВАТИ СТІКЕРИ З СЕТУ НАЛІПОК БЕЗПЕКИ ПАКЕТУ ПОСЛУГ «ЗАХИСТИ МОБІЛЬНИЙ»?

Круглий ID-sticker необхідно приклеїти на кришку мобільного пристрою

15. ДЛЯ ЧОГО ПОТРІБНО НАКЛЕЮВАТИ ID-STICKER?

ID-sticker містить наступну інформацію:

- Інформація про те, що пристрій охороняється;

- Інформація про винагороду за повернення знайденого мобільного пристрою;
- Інструкція для особи, що знайшла втрачений мобільний пристрій;
- Контактний телефон цілодобової служби підтримки: 0 800 20 5433, 5433 и +38 073 690 6911;
- Унікальний ID номер.

Для пристроїв без операційної системи, наклеєний на кришку мобільного пристрою ID-sticker є необхідною умовою для сприяння в поверненні мобільного пристрою у разі його втрати.

Для пристроїв на базі ОС Android, iOS або Windows Phone ID-sticker, що наклеєний на мобільний пристрій являється додатковим захистом. Особа, яка знайшла втрачений мобільний пристрій, побачить (навіть якщо пристрій вимкнено) наклейку безпеки ID-sticker з інформацією про винагороду за повернення та зателефонує за номером цілодобової Служби підтримки, що вказаний на ID-стікері, для повернення знахідки і отримання винагороди.

16. ЩО ТАКЕ МОБІЛЬНИЙ ДОДАТОК «ЗАХИСТИ МОБІЛЬНИЙ»?

Для користувачів послуги «Захисти мобільний» на базі ОС Android доступний мобільний додаток, який можна завантажити в Особистому кабінеті користувача послуги. У випадку втрати мобільного пристрою на базі ОС Android, встановлений мобільний додаток дає змогу з використанням мережі Інтернет дистанційно заблокувати мобільний пристрій, визначити його місцезнаходження, здійснити фото захват з фронтальної та/або основної камери втраченого пристрою

17. ЩО ТАКЕ ДИСТАНЦІЙНЕ БЛОКУВАННЯ МОБІЛЬНОГО ПРИСТРОЮ? (тільки для пристроїв на базі ОС Android)

Мобільний додаток «Захисти мобільний» надає можливість оперативного дистанційного блокування пристрою для забезпечення захисту від несанкціонованого використання пристрою та даних на ньому. Блокування мобільного пристрою з підключеним пакетом «Стандарт», «Стандарт+» та «VIP» можливе при наявності на ньому активного з'єднання з мережею Інтернет чи шляхом відправки SMS-команди, що виконується незалежно від наявності Інтернет підключення на пристрої.

18. ЯК ЗАБЛОКУВАТИ ВТРАЧЕНИЙ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ?(тільки для пристроїв на базі ОС Android)

Встановлений мобільний додаток дозволяє дистанційно заблокувати мобільний пристрій у разі його втрати, а також визначити його місцезнаходження.

При втраті мобільного пристрою є можливість заблокувати пристрій зі встановленим мобільним додатком одним зі зручних способів:

1. Самостійно, через Особистий кабінет користувача на сайті www.pm.lifecell.com.ua
2. Звернутися із запитом блокування втраченого пристрою в цілодобову Службу підтримки за номером 0800 20 5433, +38 073 690 6911, 5433.

19. ЯК ПРАЦЮЄ GPS-ПОШУК?(тільки для пристроїв на базі ОС Android)

Мобільний додаток «Захисти мобільний» надає можливість GPS-пошуку мобільного пристрою у разі його втрати. Технологія геолокації дозволяє визначити місцезнаходження телефону в будь-якій точці світу з точністю до кількох метрів за координатами GPS з використанням супутників, башт стільникового зв'язку та точок WI-FI. Без увімкнених на мобільному пристрої функцій визначення місцезнаходження, підключення до точок WI-FI та мережі Інтернет, GPS координати пристрою на карті будуть приблизними.

Для відображення в Особистому кабінеті, в режимі реального часу, даних про місцезнаходження пристрою, необхідна наявність активного підключення до мережі Інтернет.

Визначення місцезнаходження пристрою здійснюється автоматично з частотою відповідно до налаштувань додатку на пристрої. У випадку втрати мобільного пристрою визначити останнє місцезнаходження можливо шляхом відправки запиту місцезнаходження одним зі зручних способів:

1. Самостійно, через Особистий кабінет користувача на сайті www.pm.lifecell.com.ua.
 2. Звернутися із запитом визначення локації втраченого пристрою в цілодобову Службу підтримки за номером 0800 20 5433, +38 073 690 6911, 5433.
 3. Дані місцезнаходження пристрою доступні в Особистому кабінеті користувача послуги.
-

20. ЩО ЯВЛЯЄ СОБОЮ ФУНКЦІЯ ФОТОЗАХВАТУ? (тільки для пристроїв на базі ОС Android)

При встановленому мобільному додатку доступна функція здійснення фотозахвату з пристрою.

Фотозахват можливо здійснити з фронтальної та/або основної камери пристрою, відправивши відповідну команду з Особистого кабінету користувача, або звернувшись з запитом на лінію Служби підтримки.

При цьому фотографії з пристрою будуть збережені тільки в Особистому кабінеті користувача, незалежно від шляху відправки запиту на здійснення фотозахвату.

Фотозахват буде здійснено протягом декількох хвилин з моменту відправки запиту (тільки при наявності підключення пристрою до Інтернет мережі).

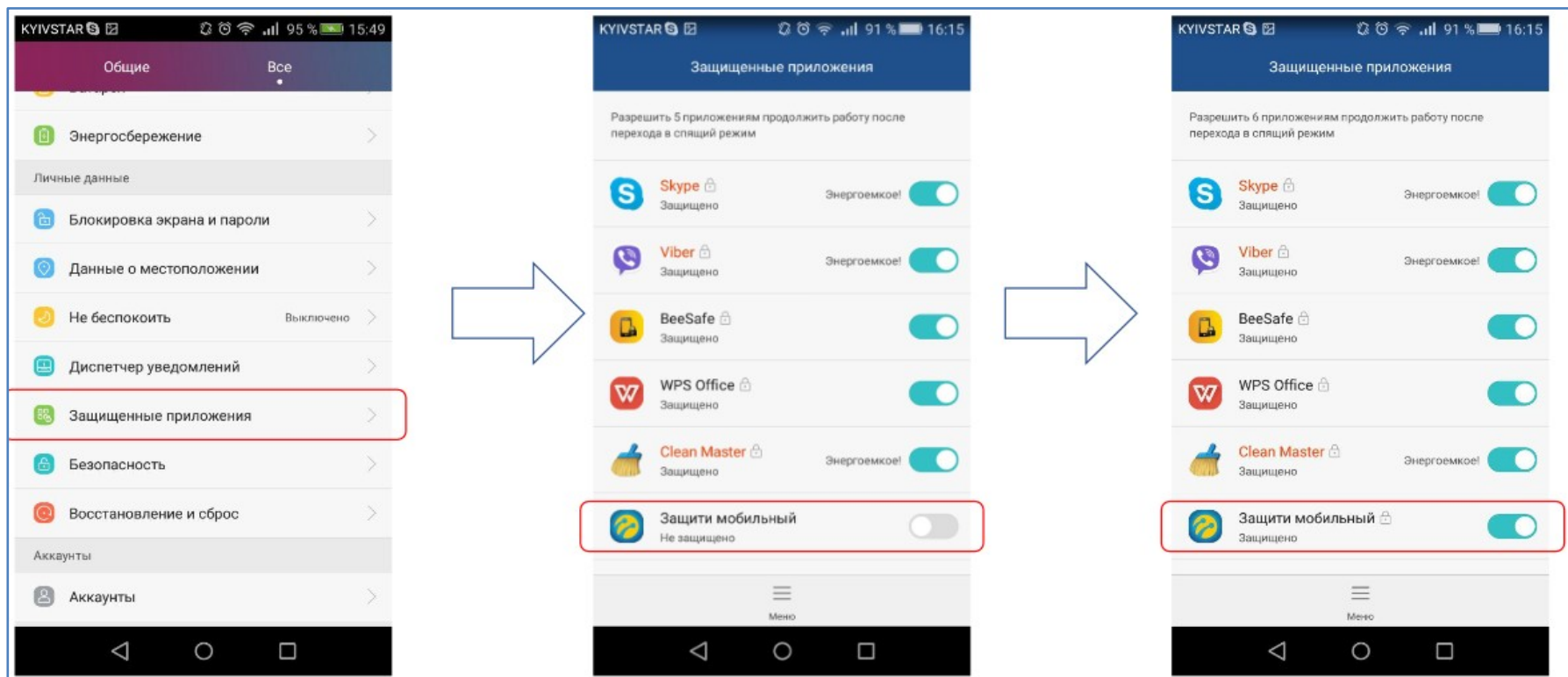
21. ЩО РОБИТИ ЯКЩО Я ВТРАТИВ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ З ПІДКЛЮЧЕНОЮ ПОСЛУГОЮ «ЗАХИСТИ МОБІЛЬНИЙ»?

У випадку втрати мобільного пристрою необхідно зателефонувати до Служби підтримки і повідомити спеціаліста про втрату, а також вказати свої контактні дані, щоб у разі отримання звернення про повернення пристрою з власником відразу вдалось зв'язатись. Повідомлення про втрату пристрою, з підключеною «Стандарт», «Стандарт+» чи «VIP» підпискою на послугу «Захисти мобільний», є необхідною умовою для отримання грошової компенсації у випадку настання випадку втрати (тобто, пристрій не знайдено протягом 14 днів).

Втрачений мобільний пристрій на базі ОС Android можна відразу заблокувати, щоб уникнути несанкціонованого використання пристрою та даних на ньому. Також є можливість визначити місцезнаходження пристрою на карті, що відображається в Особистому кабінеті і здійснити фотозахват.

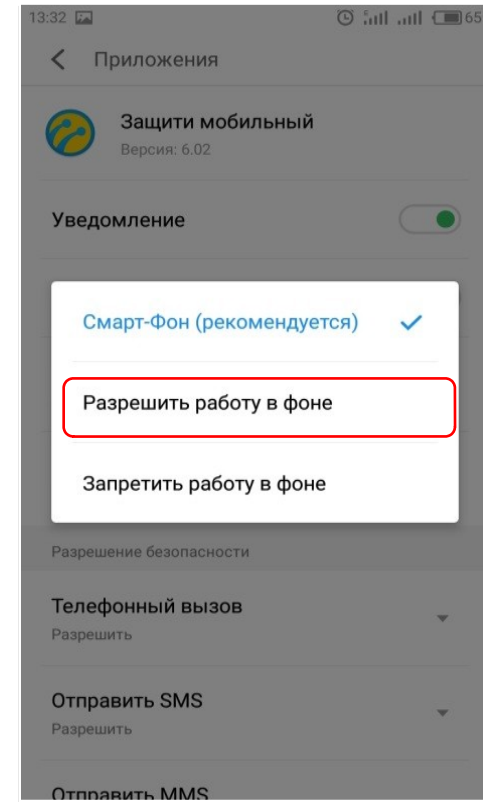
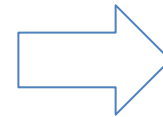
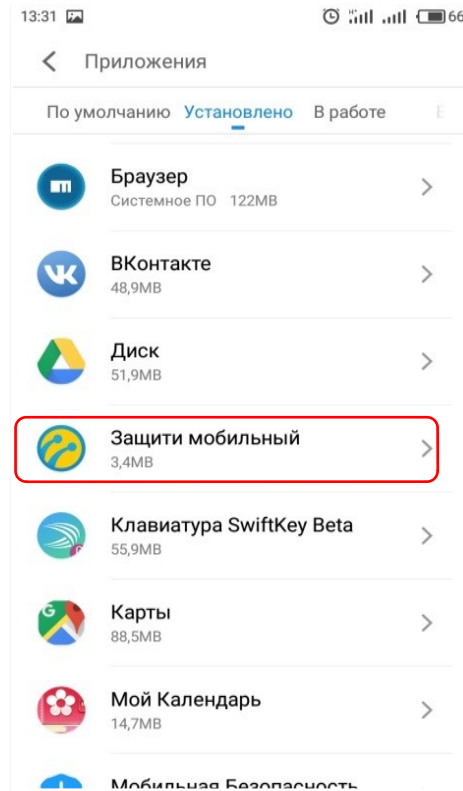
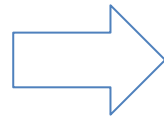
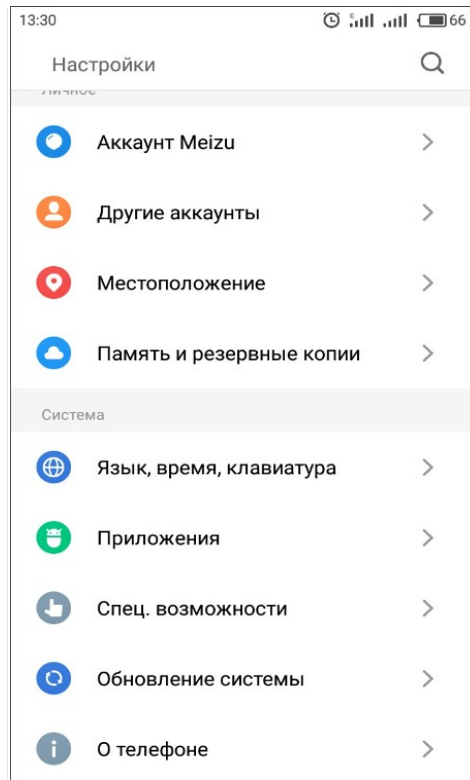
22. РОБОТА ДОДАТКУ В ФОНОВОМУ РЕЖИМІ ДЛЯ ПРИСТРОЇВ HUAWEI

Для того, щоб додаток продовжував свою роботу у фоновому режимі для пристроїв HUAWEI, необхідно зайти в меню «Налаштування», обрати розділ «Захищені додатки» і дозволити додатку продовжити роботу після переходу мобільного пристрою в фоновий режим.



23. РОБОТА ДОДАТКУ В ФОНОВОМУ РЕЖИМІ ДЛЯ ПРИСТРОЇВ MEIZU

Для того, щоб додаток продовжував свою роботу у фоновому режимі для пристроїв MEIZU, необхідно зайти в меню «Налаштування», обрати розділ «Застосунки», серед встановлених додатків зробити вибір додатку «Захисти мобільний» і дозволити запустити роботу додатку в фоновому режимі.



24. ЩО ПОТРІБНО ЗРОБИТИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ГРОШОВОЇ КОМПЕНСАЦІЇ?

У випадку, якщо мобільний пристрій не було знайдено протягом 14 днів з моменту звернення абонента до Служби підтримки з повідомленням про втрату, для отримання грошової компенсації необхідно повторно звернутись до Служби підтримки для оформлення настання випадку втрати.

Для оформлення настання випадку втрати та надання компенсації, попередньо користувач послуги повинен передати компанії RADARME наступний пакет документів:

- Копія/скан копія паспорта та ідентифікаційного коду
- Копія гарантійного талона або фото коробки від втраченого пристрою, з вказаним IMEI кодом пристрою, для підтвердження що Ви дійсно являєтесь власником втраченого Мобільного пристрою.
- Витяг про реєстрації заяви в ЄДРП (єдиному реєстрі досудових розслідувань)

Пам'ятайте!

Завідомо неправдиве повідомлення про злочин тягне за собою кримінальну відповідальність відповідно до чинного законодавства України, тому необхідно утримуватися від таких дій. Протягом 3 робочих днів з моменту отримання пакету документів від клієнта, компанія RADARME спрямовує в страхову компанію пакет документів для оформлення випадку втрати і надання компенсації. Страхова компанія перераховує відшкодування на банківський рахунок абонента.

25. ЯКУ ГРОШОВУ КОМПЕНСАЦІЮ Я ОТРИМАЮ У ВИПАДКУ, ЯКЩО ВТРАЧЕНИЙ ПРИСТРІЙ НЕ БУДЕ ЗНАЙДЕНО?

Грошовою компенсацією, у випадку, якщо втрачений мобільний пристрій з підключеною контент-послугою не було знайдено, вважається грошова виплата, номінал якої залежить від типу втраченого пристрою та виду підключеного пакету послуг:

- «Стандарт» підписка на послугу - 1000 грн. за мобільний пристрій з операційною системою Android, iOS або Windows Phone.
- «Стандарт+» підписка на послугу - 1500 грн. за мобільний пристрій з операційною системою Android, iOS або Windows Phone.
- «VIP» підписка на послугу - 3500 грн. за мобільний пристрій з операційною системою Android, iOS або Windows Phone.

26. ЯК ОТРИМАТИ ГРОШОВУ КОМПЕНСАЦІЮ?

Грошова компенсація, що надається у вигляді грошової виплати, перераховується користувачу послуги з підключеним пакетом із «Стандарт», «Стандарт+» чи «VIP» за реквізитами, вказаними в заяві на виплату грошової компенсації, при умові наявності встановленого мобільного додатку/e-Sticker/наліпки безпеки на втраченому пристрої та надання переліку документів згідно п. 22.

27. ЯКУ ВИНАГОРОДУ ОТРИМАЄ ОСОБА, ЩО ЗНАЙШЛА І ПОВЕРНУЛА МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ?

Винагороду особі, що повернула мобільний пристрій забезпечить компанія RADARME.

За повернення знайденої речі особі, що знайшла мобільний пристрій, надається винагорода залежно від типу знайденого пристрою:

- Мобільний пристрій з операційною системою Android, Windows Phone, iOS із «Стандарт» підпискою на послугу – грошовий переказ на карту чи поштове відділення у розмірі 1000 грн.
- мобільний пристрій з операційною системою Android, Windows Phone, iOS із «Стандарт+» чи «VIP» підпискою на послугу – грошовий переказ на карту чи поштове відділення у розмірі 1500 грн.

Особа, що знайшла втрачений мобільний пристрій має змогу відмовитись від винагороди на користь благодійної організації, перерахування коштів до якої зобов'язується виконати компанія RADARME.

28. ЯКИМ ЧИНОМ Я ОТРИМАЮ СВІЙ ВТРАЧЕНИЙ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ?

Завдяки наклейці безпеки ID-sticker та/або E-sticker особа, що знайшла мобільний пристрій зателефонує до Служби підтримки, номер якої вказаний на наклейці безпеки. Компанія RADARME зв'яжеться з власником, для уточнення деталей втрати мобільного пристрою. Якщо користувач дійсно втратив мобільний пристрій, ми забезпечимо безкоштовну кур'єрську доставку втраченого пристрою. За згодою абонента, його контактний номер буде переданий кур'єрській службі для уточнення зручного часу і місця передачі втраченого пристрою.

29. СКІЛЬКИ РАЗІВ Я МОЖУ ВТРАТИТИ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ І СКІЛЬКИ РАЗІВ КОМПАНІЯ ЗДІЙСНИТЬ ПОВЕРНЕННЯ?

Компанія не обмежує кількість повернень протягом строку дії послуги. Статистика показує, що зазвичай клієнти втрачають об'єкт захисту не більше 1-2 разів на рік.

Компанія відстежує і фіксує стан втрат клієнтів і у виняткових випадках залишає за собою право обмежити кількість повернень клієнту.

30. ЯК ВІДМОВИТИСЬ ВІД ПОСЛУГИ «ЗАХИСТИ МОБІЛЬНИЙ»?

Якщо користувач бажає відмовитись від надання послуги «Захисти мобільний», необхідно відправити СМС повідомлення з текстом STOP на короткий номер 6911. При цьому абонент зобов'язується видалити E-sticker та/або відклеїти ID-sticker та/або деінсталювати мобільний додаток з мобільного пристрою.

У разі відмови від використання послуги кошти, попередньо списані з мобільного рахунку користувача, не повертаються

Якщо Ви не знайшли відповідь на Ваше запитання, надішліть його нам на електронну адресу support@pm.lifecell.com.ua і ми зв'яжемося з Вами найближчим часом