

СОГЛАСИЕ

на передачу тревожного обращения и данных партнёрам

в цифровой платформе QOR

Редакция №1.0

Дата публикации: «___» _____ 2026 года

Территория действия: Республика Казахстан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Согласие определяет порядок предоставления Пользователем ТОО «QOR.KZ», БИН 260440024350, согласия на передачу тревожного обращения, персональных данных, геолокационных данных, контактных данных, сведений об объекте и иной информации партнёрам QOR для обработки тревожного обращения, организации реагирования, уведомления, сопровождения и оказания связанных услуг.

1.2. Оператором цифровой платформы QOR является ТОО «QOR.KZ», далее — «Оператор».

1.3. Пользователем является физическое лицо, использующее мобильное приложение, сайт, личный кабинет, тревожную кнопку, подключённое устройство, корпоративное подключение или иной сервис QOR.

1.4. Настоящее Согласие применяется совместно с Публичной офертой, Пользовательским соглашением, Политикой конфиденциальности, Согласием на сбор и обработку персональных данных, Согласием на обработку геолокационных данных, Правилами использования тревожной кнопки и иными документами QOR.

1.5. Настоящее Согласие предоставляется для обеспечения возможности передачи тревожного обращения и необходимых данных лицам, участвующим в обработке события.

1.6. Пользователь понимает, что без передачи данных партнёрам обработка тревожного обращения, уведомление доверенных лиц, взаимодействие с охранным агентством, корпоративным клиентом или иным исполнителем может быть невозможно.

2. Термины и определения

2.1. QOR — цифровая платформа оперативной помощи и поддержки, предназначенная для направления тревожных обращений, обработки событий, передачи данных партнёрам, уведомления Пользователя и доверенных лиц, отображения статусов и взаимодействия с подключёнными организациями.

2.2. Оператор — ТОО «QOR.KZ», обеспечивающее работу цифровой платформы QOR.

2.3. Пользователь — физическое лицо, использующее QOR.

2.4. Тревожное обращение — сигнал, заявка, сообщение, нажатие тревожной кнопки, вызов, автоматическое событие, обращение через устройство или иное действие, направленное через QOR и указывающее на необходимость оперативной помощи, поддержки, связи или реагирования.

2.5. Партнёр — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, специалист, подрядчик или иная организация, подключённые к QOR для обработки обращений, оказания услуг, технического сопровождения, уведомления, реагирования или выполнения иных функций.

2.6. Охранное агентство — партнёрская организация, оказывающая охранные услуги самостоятельно в пределах своего договора, лицензии, зоны покрытия и регламентов.

2.7. ГБР — группа быстрого реагирования охранного агентства.

2.8. Доверенное лицо — лицо, указанное Пользователем для уведомления, связи или экстренного информирования.

2.9. Корпоративный клиент — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, через которого Пользователь может быть подключён к QOR.

2.10. Объект — квартира, дом, офис, бизнес-центр, жилой комплекс, предприятие, торговая точка, территория, помещение или иной адрес, привязанный к QOR.

3. Способы предоставления согласия

3.1. Пользователь предоставляет настоящее Согласие путём совершения одного или нескольких действий:

регистрация в QOR;
создание аккаунта;
проставление отметки в чекбоксе согласия;
нажатие кнопки «Согласен», «Продолжить», «Подключить», «Активировать», «Вызвать помощь», «Тревога» или аналогичной кнопки;
оплата подписки;
добавление адреса, объекта или доверенного лица;
подключение тревожной кнопки, смарт-часов или иного устройства;
использование тревожной кнопки;
создание тревожного обращения;
использование корпоративного подключения;
использование партнёрского сервиса QOR.

3.2. Согласие, предоставленное в электронной форме, имеет юридическую силу.

3.3. Пользователь подтверждает, что понимает назначение передачи данных партнёрам и последствия отказа от такой передачи.

4. Состав данных, которые могут передаваться партнёрам

4.1. При обработке тревожного обращения Оператор вправе передавать партнёрам следующие данные Пользователя:

ФИО;
номер телефона;
адрес электронной почты, если он необходим для связи;
адрес проживания;
адрес объекта;
текущую геолокацию;
последнюю известную геолокацию;
точность геолокации;
время получения координат;
тип тревожного обращения;
причину обращения, если она указана Пользователем;
комментарий Пользователя;
данные устройства;
идентификатор устройства;
источник тревожного обращения;
время создания обращения;
время принятия обращения;
статусы обращения;
историю изменения статусов;
данные доверенных лиц;
информацию об объекте;
информацию о корпоративном подключении;
фото, видео, аудио, документы и иные вложения, переданные Пользователем;
переписку или сообщения, связанные с обращением;
иную информацию, необходимую для обработки обращения, связи, реагирования, отчётности, безопасности и исполнения договора.

4.2. Оператор передаёт партнёрам только тот объём данных, который необходим для конкретной цели обработки.

4.3. Состав передаваемых данных зависит от типа обращения, тарифа, зоны покрытия, подключённого партнёра, корпоративного договора, настроек Пользователя, технической возможности платформы и требований законодательства.

5. Цели передачи данных партнёрам

5.1. Пользователь предоставляет согласие на передачу данных партнёрам для следующих целей:

создание тревожного обращения;
приём тревожного обращения;
проверка обращения;

связь с Пользователем;
связь с доверенными лицами;
передача обращения оператору или диспетчеру;
передача обращения охранному агентству;
организация выезда ГБР;
определение местоположения Пользователя;
уточнение адреса или объекта;
маршрутизация обращения;
отображение статусов обработки;
уведомление Пользователя;
уведомление доверенных лиц;
уведомление корпоративного администратора;
взаимодействие со службой безопасности объекта;
ведение истории обращения;
разбор качества реагирования;
рассмотрение жалоб и претензий;
подготовка отчёта по обращению;
расследование ложных тревог и злоупотреблений;
предотвращение мошенничества;
техническая поддержка;
информационная безопасность;
исполнение договора с Пользователем;
исполнение договора с корпоративным клиентом;
исполнение договора с партнёром;
оказание юридической, психологической, страховой, технической или иной партнёрской помощи;
выполнение требований законодательства Республики Казахстан;
исполнение законных запросов компетентных органов;
защита прав и законных интересов Оператора, Пользователя, партнёров и третьих лиц.

6. Категории партнёров, которым могут передаваться данные

6.1. Данные Пользователя могут передаваться следующим категориям партнёров:

охранные агентства;
группы быстрого реагирования;
операторы QOR;
диспетчеры QOR;
корпоративные клиенты;
корпоративные администраторы;
службы безопасности объектов;
управляющие компании;
юридические партнёры;
психологические партнёры;
страховые партнёры;
технические подрядчики;
разработчики и службы сопровождения;

хостинг-провайдеры;
облачные провайдеры;
поставщики картографических и навигационных сервисов;
поставщики SMS, push, email и мессенджер-уведомлений;
операторы связи;
платёжные провайдеры;
банки;
аналитические и антифрод-сервисы;
иные лица, участвующие в работе QOR, обработке обращения или оказании услуги.

6.2. Перечень конкретных партнёров может меняться в зависимости от города, зоны покрытия, тарифа, типа обращения, корпоративного подключения и условий обслуживания.

6.3. Оператор вправе подключать новых партнёров, заменять партнёров, ограничивать доступ партнёров или прекращать взаимодействие с партнёрами.

7. Передача данных охранному агентству

7.1. При тревожном обращении, требующем охранного реагирования, Оператор вправе передать данные Пользователя охранному агентству.

7.2. Охранному агентству могут быть переданы:

ФИО Пользователя;
номер телефона;
адрес объекта;
текущая геолокация;
последняя известная геолокация;
тип тревоги;
комментарий Пользователя;
данные доверенных лиц;
информация об объекте;
время тревожного обращения;
статус обращения;
история изменения статусов;
информация, необходимая для направления ГБР.

7.3. Передача данных охранному агентству осуществляется для обработки тревожного обращения и организации возможного реагирования.

7.4. Охранное агентство оказывает охранные услуги самостоятельно и несёт ответственность за свои действия, персонал, экипажи, физическое реагирование, соблюдение лицензии, внутренние регламенты и действия на месте.

7.5. Оператор отвечает за цифровую передачу обращения в пределах технических возможностей QOR и условий подключения.

8. Передача данных ГБР

8.1. Если тревожное обращение передано охранному агентству, данные Пользователя могут быть доступны ГБР.

8.2. ГБР могут быть доступны:

адрес объекта;
текущая или последняя известная геолокация;
тип обращения;
комментарий к обращению;
контактный номер Пользователя;
информация о входе, подъезде, этаже, ориентире или иной информации для прибытия;
статус обращения;
контакт ответственного лица или доверенного лица, если это необходимо для реагирования.

8.3. Данные передаются ГБР только в объёме, необходимом для выезда, связи, прибытия на место и обработки обращения.

9. Передача данных доверенным лицам

9.1. Если Пользователь добавил доверенных лиц и включил соответствующие настройки, QOR может передавать доверенным лицам информацию о тревожном обращении.

9.2. Доверенному лицу могут быть переданы:

факт тревожного обращения;
имя Пользователя;
номер телефона Пользователя;
текущая или последняя известная геолокация;
адрес объекта;
тип обращения;
статус обращения;
информация о необходимости связи с Пользователем;
иные сведения, предусмотренные настройками QOR.

9.3. Пользователь подтверждает, что получил согласие доверенного лица на получение таких уведомлений.

9.4. Пользователь вправе удалить доверенное лицо или изменить настройки уведомлений.

10. Передача данных корпоративному клиенту

10.1. Если Пользователь подключён к QOR через корпоративного клиента, данные по тревожному обращению могут быть переданы корпоративному клиенту в пределах договора, настроек платформы, согласия Пользователя и требований законодательства.

10.2. Корпоративному клиенту могут быть доступны:

ФИО Пользователя;
номер телефона;
статус подключения;
привязка к объекту;
факт создания тревожного обращения;
время обращения;
тип обращения;
статус обработки;
отчёт по обращению;
геолокация, если это предусмотрено договором, настройками и согласием Пользователя.

10.3. Корпоративный клиент обязан использовать полученные данные только для целей безопасности, администрирования подключения, взаимодействия с Пользователем, внутреннего расследования, отчётности и исполнения договора с Оператором.

11. Передача данных юридическим партнёрам

11.1. Если Пользователь обращается за юридической помощью через QOR, Оператор вправе передать юридическому партнёру данные, необходимые для обработки такого обращения.

11.2. Юридическому партнёру могут быть переданы:

ФИО;
номер телефона;
описание ситуации;
документы и вложения;
история обращения;
геолокация или адрес, если они имеют значение для обращения;
иная информация, предоставленная Пользователем.

11.3. Юридический партнёр оказывает консультацию или иную юридическую помощь самостоятельно в пределах своей компетенции, договора и законодательства.

12. Передача данных психологическим партнёрам

12.1. Если Пользователь обращается за психологической поддержкой через QOR, Оператор вправе передать психологическому партнёру данные, необходимые для обработки обращения.

12.2. Психологическому партнёру могут быть переданы:

имя Пользователя;
номер телефона;
описание ситуации;
история обращения;
предпочтительный канал связи;
иные сведения, предоставленные Пользователем.

12.3. Психологический партнёр оказывает поддержку самостоятельно в пределах своей квалификации, договора и применимых требований законодательства.

12.4. Если обращение требует медицинской, экстренной или иной специализированной помощи, Пользователь обязан обращаться в соответствующие службы и организации.

13. Передача данных страховым партнёрам

13.1. Если Пользователь использует страховой сервис или обращается по страховому случаю через QOR, Оператор вправе передать страховым партнёрам данные, необходимые для обработки обращения.

13.2. Страховому партнёру могут быть переданы:

ФИО;
номер телефона;
адрес;
описание события;
время события;
геолокация события;
документы и вложения;
история обращения;
иная информация, необходимая для обработки страхового обращения.

13.3. Страховой партнёр действует самостоятельно в пределах своих лицензий, договоров, правил страхования и требований законодательства.

14. Передача данных техническим подрядчикам

14.1. Оператор вправе передавать данные техническим подрядчикам в объёме, необходимом для работы платформы QOR.

14.2. Технические подрядчики могут участвовать в:

хостинге;
облачной инфраструктуре;
разработке;
технической поддержке;

отправке уведомлений;
работе карт и маршрутов;
аналитике;
кибербезопасности;
обработке платежей;
резервном копировании;
диагностике ошибок;
сопровождении приложения и сайта.

14.3. Технические подрядчики обязаны использовать данные только для выполнения своих функций и соблюдать режим конфиденциальности.

15. Передача данных государственным органам

15.1. Оператор вправе передавать данные по тревожному обращению государственным органам, правоохрательным органам, судам и иным компетентным органам в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

15.2. Передача данных может осуществляться:

по законному запросу;
по судебному акту;
при необходимости защиты прав и законных интересов сторон;
при расследовании правонарушения;
при наличии угрозы жизни, здоровью, имуществу или общественной безопасности;
в иных случаях, предусмотренных законодательством.

15.3. Передача данных осуществляется в объёме, необходимом для конкретной законной цели.

16. Ограничение объёма передачи

16.1. Оператор принимает меры для передачи партнёрам только необходимого объёма данных.

16.2. Оператор вправе ограничить доступ партнёра к данным, если:

партнёр нарушает условия договора;
партнёр использует данные не по назначению;
возник риск утечки данных;
партнёр больше не участвует в обработке обращения;
доступ не требуется для оказания услуги;
имеются требования законодательства, суда или компетентного органа.

16.3. Доступ партнёра к данным может быть временным, ограниченным по роли, территории, событию, объекту, обращению или сроку.

17. Хранение данных, переданных партнёрам

17.1. Оператор хранит историю передачи данных партнёрам в объёме, необходимом для подтверждения обработки обращения, защиты прав сторон, аудита качества, расследования инцидентов и исполнения договора.

17.2. Партнёры обязаны хранить полученные данные в соответствии с договором, требованиями конфиденциальности и законодательством.

17.3. Партнёры не вправе хранить данные дольше срока, необходимого для цели передачи, если иное не требуется законом, договором, отчётностью, расследованием или защитой прав.

18. Конфиденциальность

18.1. Партнёры, получающие данные Пользователя, обязаны соблюдать конфиденциальность.

18.2. Партнёрам запрещается:

использовать данные вне целей передачи;
передавать данные третьим лицам без законного основания;
публиковать данные;
использовать данные для рекламы без согласия Пользователя;
создавать собственные базы на основе данных QOR без правового основания;
использовать данные для целей, не связанных с обработкой обращения или оказанием услуги.

18.3. Нарушение партнёром режима конфиденциальности является основанием для ограничения доступа, расторжения договора и предъявления требований о возмещении ущерба.

19. Отказ от передачи данных

19.1. Пользователь вправе отказаться от предоставления настоящего Согласия или отозвать его.

19.2. Пользователь понимает, что отказ от передачи данных партнёрам может привести к:

невозможности обработки тревожного обращения;
невозможности передачи обращения охранному агентству;
невозможности организации выезда ГБР;
невозможности уведомления доверенных лиц;
невозможности передачи обращения корпоративному администратору;
невозможности оказания юридической, психологической, страховой или иной партнёрской помощи;
ограничению функций QOR;
прекращению доступа к отдельным сервисам.

19.3. Если Пользователь не согласен на передачу данных партнёрам, он обязан не использовать функции QOR, требующие такой передачи.

20. Отзыв согласия

20.1. Пользователь вправе отозвать настоящее Согласие.

20.2. Отзыв Согласия направляется Оператору через приложение, сайт, email, службу поддержки или иной официальный канал связи.

20.3. Обращение об отзыве Согласия должно содержать:

ФИО Пользователя;
номер телефона, связанный с аккаунтом;
суть обращения;
дату обращения;
дополнительные сведения для идентификации, если они запрошены Оператором.

20.4. После получения отзыва Оператор прекращает передачу данных партнёрам, если дальнейшая передача или обработка не требуется по закону, договору, спору, расследованию инцидента, защите прав сторон, ранее созданному тревожному обращению или иным законным основаниям.

20.5. Отзыв Согласия не влияет на законность передачи данных, совершённой до получения отзыва.

21. Данные по уже созданным тревожным обращениям

21.1. Если Пользователь отозвал Согласие после создания тревожного обращения, Оператор вправе продолжить обработку и хранение данных по такому обращению, если это необходимо для:

завершения обработки обращения;
подтверждения факта обращения;
разбора качества реагирования;
рассмотрения жалоб;
защиты прав Пользователя;
защиты прав Оператора;
защиты прав партнёров;
расследования ложной тревоги;
исполнения договора;
исполнения требований законодательства.

21.2. Оператор вправе сохранить логи передачи данных партнёрам, если они необходимы для подтверждения действий платформы и защиты прав сторон.

22. Права Пользователя

22.1. Пользователь вправе:

получать информацию о передаче своих данных партнёрам;
запрашивать уточнение данных;
запрашивать ограничение обработки;
отозвать настоящее Согласие;
запросить удаление данных, если их хранение не требуется по законным основаниям;
обратиться к Оператору с жалобой;
обратиться в уполномоченный орган или суд в случаях, предусмотренных законодательством.

22.2. Для реализации своих прав Пользователь направляет обращение Оператору через официальный канал связи.

22.3. Оператор вправе запросить подтверждение личности Пользователя перед выполнением запроса.

23. Ответственность Пользователя

23.1. Пользователь отвечает за достоверность данных, передаваемых через QOR.

23.2. Пользователь отвечает за корректность адреса, геолокации, номера телефона, комментариев, данных доверенных лиц и иной информации, влияющей на обработку тревожного обращения.

23.3. Пользователь отвечает за наличие согласия третьих лиц, данные которых он передаёт Оператору.

23.4. Если недостоверные или незаконно переданные данные привели к ошибочной обработке обращения, задержке, невозможности связи, претензиям третьих лиц или ущербу, Пользователь несёт ответственность в пределах, предусмотренных законодательством и документами QOR.

24. Ответственность Оператора

24.1. Оператор принимает меры для передачи данных партнёрам в пределах целей обработки и требований документов QOR.

24.2. Оператор не отвечает за действия или бездействие партнёра, если партнёр действует как самостоятельный исполнитель услуги.

24.3. Оператор не отвечает за невозможность обработки обращения партнёром, если она вызвана:

отсутствием связи;
отключённой геолокацией;
недостоверными данными Пользователя;

нахождением вне зоны покрытия;
отсутствием доступного партнёра;
техническим сбоем на стороне партнёра;
дорожной ситуацией;
погодными условиями;
форс-мажором;
действиями третьих лиц;
решениями государственных органов.

24.4. Оператор несёт ответственность за свои действия в пределах, установленных законодательством Республики Казахстан, Публичной офертой, Пользовательским соглашением и иными документами QOR.

25. Изменение настоящего Соглашения

25.1. Оператор вправе изменять настоящее Соглашение.

25.2. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента публикации на сайте, в приложении или ином официальном канале QOR, если иной срок не указан при публикации.

25.3. Продолжение использования QOR после публикации новой редакции означает согласие Пользователя с изменениями.

25.4. Если Пользователь не согласен с новой редакцией, он обязан прекратить использование функций, требующих передачи данных партнёрам, и вправе отозвать настоящее Соглашение.

26. Подтверждение Пользователя

26.1. Предоставляя настоящее Соглашение, Пользователь подтверждает, что:

ознакомлен с условиями передачи данных партнёрам;
понимает цели передачи данных;
понимает состав данных, которые могут быть переданы;
понимает, что при тревожном обращении данные могут быть переданы охранному агентству, ГБР, оператору, диспетчеру, доверенному лицу, корпоративному клиенту или иному партнёру;
понимает, что отказ от передачи данных может ограничить или сделать невозможной работу отдельных функций QOR;
понимает последствия отзыва настоящего Соглашения;
предоставляет Соглашение добровольно;
гарантирует достоверность передаваемых данных;
гарантирует наличие согласия третьих лиц, данные которых он передаёт Оператору.

27. Реквизиты Оператора

Оператор: TOO «QOR.KZ»

БИН: 260440024350

Первый руководитель: Левин Игорь Александрович

Юридический адрес: M06F3A4, Карагандинская область, город Караганда, район имени Казыбек Би, пр. Бухар Жырау, ст-е 49/6

Телефон: +7 775 462 48 71

Email: _____

Сайт: _____

Банковские реквизиты: _____