

ПРАВИЛА

использования тревожной кнопки

в цифровой платформе QOR

Редакция №1.0

Дата публикации: «___» _____ 2026 года

Территория действия: Республика Казахстан

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила использования тревожной кнопки определяют порядок активации, обработки, маршрутизации, сопровождения, отмены и закрытия тревожных обращений в цифровой платформе QOR.

1.2. Оператором цифровой платформы QOR является ТОО «QOR.KZ», БИН 260440024350, 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. Настоящие Правила применяются совместно с Публичной офертой, Пользовательским соглашением, Политикой конфиденциальности, Соглашением на сбор и обработку персональных данных, Соглашением на обработку геолокационных данных, Соглашением на передачу тревожного обращения и данных партнёрам и иными документами QOR.

1.5. Использование тревожной кнопки означает согласие Пользователя с настоящими Правилами.

1.6. Тревожная кнопка предназначена для направления тревожного обращения через QOR в случаях, когда Пользователю требуется оперативная помощь, поддержка, связь, уведомление доверенных лиц, передача обращения партнёру или организация возможного реагирования.

1.7. QOR является цифровой платформой оперативной помощи и поддержки. Платформа обеспечивает приём, фиксацию, обработку, маршрутизацию, уведомления и передачу обращения доступным участникам процесса в пределах технических возможностей, тарифа, зоны покрытия, настроек Пользователя и подключённых партнёров.

1.8. QOR не является государственной экстренной службой, органом внутренних дел, службой 102, службой 112, скорой медицинской помощью, пожарной службой или иной государственной структурой.

1.9. При прямой угрозе жизни, здоровью, имуществу или общественной безопасности Пользователь обязан самостоятельно обращаться в государственные экстренные службы по официальным номерам.

2. Термины и определения

2.1. Тревожная кнопка — функция QOR, позволяющая Пользователю направить тревожное обращение через мобильное приложение, телефон, смарт-часы, подключённое устройство, веб-интерфейс, API или иной доступный канал.

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

2.3. Оператор QOR — лицо или автоматизированный модуль, участвующий в приёме, проверке, маршрутизации, сопровождении или фиксации тревожного обращения.

2.4. Диспетчер — лицо, обрабатывающее тревожное обращение, назначающее дальнейшие действия, передающее обращение партнёру или сопровождающее событие в системе.

2.5. Партнёр — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, специалист, подрядчик или 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 договора, лицензии, зоны покрытия и собственных регламентов.

2.7. ГБР — группа быстрого реагирования охранного агентства.

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

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

2.10. Зона покрытия — территория, на которой доступны отдельные функции QOR, партнёрское обслуживание, передача тревожного обращения или физическое реагирование.

2.11. Ложная тревога — тревожное обращение, созданное без реального основания, по ошибке, ради проверки без согласования, в шутку, вследствие недобросовестного использования или по иной причине, не связанной с фактической необходимостью обращения.

2.12. Тестовая тревога — тревожное обращение, заранее согласованное с Оператором, партнёром, корпоративным клиентом или службой поддержки и помеченное как тестовое событие.

3. Каналы активации тревожной кнопки

3.1. Тревожная кнопка может быть доступна через следующие каналы:

мобильное приложение QOR;
телефонный вызов;
смарт-часы;
носимое устройство;
физическая тревожная кнопка;
датчик или иное подключённое устройство;
личный кабинет;
веб-интерфейс;
корпоративный интерфейс;
API-интеграцию;
иные каналы, подключённые Оператором.

3.2. Конкретный перечень доступных каналов зависит от версии платформы, тарифа, устройства Пользователя, корпоративного подключения, технической возможности, города, зоны покрытия и подключённых партнёров.

3.3. Оператор вправе добавлять, изменять, ограничивать или отключать отдельные каналы активации тревожной кнопки.

3.4. Использование отдельного канала может требовать дополнительной настройки, установки приложения, разрешения на уведомления, разрешения на геолокацию, подключения устройства, оплаты тарифа или подтверждения номера телефона.

4. Основания для использования тревожной кнопки

4.1. Пользователь вправе использовать тревожную кнопку при наличии основания полагать, что ему, его близким, имуществу, объекту, сотрудникам, посетителям или иным лицам требуется оперативная помощь, поддержка, связь или реагирование.

4.2. Основаниями для тревожного обращения могут быть:

подозрение на преследование;
конфликт во дворе, подъезде, офисе, заведении или ином месте;
угроза физической безопасности;
попытка проникновения на объект;
подозрительное лицо рядом с объектом;
конфликт с посетителем, клиентом, соседом или третьим лицом;
угроза имуществу;
необходимость уведомить доверенных лиц;
необходимость передать обращение охранному агентству;

необходимость связи с оператором или диспетчером;
необходимость сопровождения ситуации через QOR;
иные обстоятельства, при которых Пользователь считает обращение обоснованным.

4.3. Пользователь самостоятельно оценивает обстоятельства и принимает решение об активации тревожной кнопки.

4.4. При угрозе жизни, здоровью, пожаре, ДТП, преступлении, медицинском состоянии, требующем экстренной помощи, или иной критической ситуации Пользователь обязан самостоятельно обратиться в государственные экстренные службы по официальным номерам.

5. Запрещённое использование тревожной кнопки

5.1. Пользователю запрещается использовать тревожную кнопку:

ради шутки;
ради розыгрыша;
для проверки сервиса без согласованного тестового режима;
для создания ложного вызова;
для давления на третьих лиц;
для провокации конфликта;
для ложного обвинения третьих лиц;
для передачи заведомо недостоверных сведений;
для имитации угрозы;
для создания помех операторам, диспетчерам, партнёрам или ГБР;
для незаконных целей;
для обхода правил QOR, договора или тарифа.

5.2. Запрещается передавать аккаунт, устройство, тревожную кнопку или доступ к функции третьим лицам без законного основания.

5.3. Запрещается создавать тревожные обращения с использованием чужих данных, чужого номера телефона, чужого адреса или чужого устройства.

5.4. Запрещается использовать автоматические средства, ботов, скрипты или технические методы для массового создания тревожных обращений.

5.5. Нарушение настоящего раздела является основанием для ограничения доступа, блокировки аккаунта, отказа в обслуживании, предъявления расходов и передачи информации партнёрам или компетентным органам в случаях, предусмотренных законодательством.

6. Порядок создания тревожного обращения

6.1. Тревожное обращение создаётся после активации тревожной кнопки или иного канала тревожного сигнала.

6.2. При создании тревожного обращения QOR может зафиксировать:

Пользователя;
номер телефона;
время обращения;
тип обращения;
источник обращения;
адрес объекта;
текущую геолокацию;
последнюю известную геолокацию;
комментарий Пользователя;
данные устройства;
статус связи;
доверенные контакты;
тариф;
зону покрытия;
корпоративную привязку;
иные данные, необходимые для обработки обращения.

6.3. После создания тревожного обращения платформа присваивает событию статус и начинает обработку в соответствии с доступным сценарием.

6.4. В зависимости от тарифа, настроек и зоны покрытия обращение может быть:

отображено Пользователю в приложении;
передано оператору QOR;
передано диспетчеру;
передано охранному агентству;
передано корпоративному администратору;
передано службе безопасности объекта;
направлено доверенным лицам;
зафиксировано в истории обращений;
обработано автоматизированным сценарием.

6.5. Если связь, интернет, геолокация или устройство работают некорректно, тревожное обращение может быть создано с задержкой, неполными данными или без точного местоположения.

7. Типы тревожных обращений

7.1. В QOR могут использоваться разные типы тревожных обращений.

7.2. Типы обращений могут включать:

личная тревога;
тревога по адресу;
тревога по объекту;
тревога вне объекта;

подозрение на преследование;
конфликт;
проникновение;
угроза имуществу;
семейный или бытовой конфликт;
тревога сотрудника;
тревога посетителя;
тестовая тревога;
техническая тревога;
корпоративная тревога;
иные типы, подключённые Оператором.

7.3. Перечень типов обращений может отличаться в зависимости от версии приложения, тарифа, корпоративного договора, партнёрского подключения и настроек платформы.

7.4. Неверно выбранный тип обращения может повлиять на обработку события. Пользователь обязан по возможности выбирать тип обращения корректно.

8. Данные, передаваемые при тревожном обращении

8.1. При тревожном обращении Оператор вправе обрабатывать и передавать данные, необходимые для обработки события.

8.2. К таким данным могут относиться:

ФИО Пользователя;
номер телефона;
адрес объекта;
текущая геолокация;
последняя известная геолокация;
тип тревоги;
комментарий Пользователя;
данные доверенных лиц;
данные устройства;
время обращения;
источник обращения;
статус обращения;
история изменения статусов;
фото, видео, аудио, документы и иные вложения;
корпоративная привязка;
информация об объекте;
иная информация, необходимая для связи, обработки, маршрутизации, реагирования и отчётности.

8.3. Данные могут быть переданы оператору, диспетчеру, охранным агентствам, ГБР, доверенному лицу, корпоративному клиенту, службе безопасности объекта,

техническому подрядчику или иному партнёру в пределах целей обработки и согласий Пользователя.

8.4. Пользователь понимает, что без передачи указанных данных обработка тревожного обращения может быть невозможна.

9. Геолокация при тревожном обращении

9.1. При активации тревожной кнопки QOR может запросить и передать текущее местоположение Пользователя.

9.2. Геолокация может использоваться для:

- определения места обращения;
- передачи координат оператору;
- передачи координат охранному агентству;
- передачи координат доверенному лицу;
- отображения события на карте;
- выбора партнёра;
- фиксации истории обращения;
- разбора качества обработки события.

9.3. Пользователь обязан обеспечить доступ приложения QOR к геолокации, если он хочет использовать функции, требующие определения местоположения.

9.4. Если геолокация отключена, недоступна, заблокирована или неточна, QOR может использовать адрес объекта, последний известный адрес, данные, указанные Пользователем вручную, или иную доступную информацию.

9.5. Оператор не гарантирует точность геолокации. На точность влияют устройство, сеть, GPS, Wi-Fi, настройки операционной системы, режим энергосбережения, нахождение внутри зданий, подземные парковки, тоннели, плотная застройка и иные факторы.

10. Обработка тревожного обращения

10.1. После создания тревожное обращение обрабатывается в зависимости от типа события, тарифа, зоны покрытия, доступности партнёров, настроек Пользователя и технического состояния платформы.

10.2. Обработка может включать:

- фиксацию события;
- проверку данных;
- запрос геолокации;
- попытку связи с Пользователем;
- отправку уведомлений;
- передачу обращения оператору или диспетчеру;

передачу обращения охранному агентству;
передачу информации корпоративному администратору;
передачу уведомления доверенным лицам;
обновление статусов;
сопровождение события;
закрытие обращения;
формирование истории обращения.

10.3. Порядок обработки может отличаться в зависимости от конкретного сценария.

10.4. Оператор вправе применять автоматизированные правила обработки, если это необходимо для ускорения маршрутизации и фиксации события.

11. Статусы тревожного обращения

11.1. В QOR могут использоваться следующие статусы тревожного обращения:

создано;
принято;
в обработке;
передано партнёру;
в пути;
на месте;
решено;
закрыто;
отменено;
ошибка обработки;
ложная тревога;
тестовая тревога.

11.2. Конкретный перечень статусов зависит от версии платформы, типа обращения, тарифа, партнёра и настроек системы.

11.3. Статус «создано» означает, что тревожное обращение зафиксировано в системе.

11.4. Статус «принято» означает, что обращение принято в обработку оператором, диспетчером, партнёром или автоматизированным сценарием.

11.5. Статус «в обработке» означает, что по обращению выполняются действия в рамках доступного сценария.

11.6. Статус «передано партнёру» означает, что информация по обращению направлена подключённому партнёру.

11.7. Статус «в пути» означает, что партнёр или ГБР приняли событие к выезду либо выполняется сценарий реагирования, связанный с направлением исполнителя. Такой статус не является гарантией прибытия в конкретный срок.

11.8. Статус «на месте» означает, что партнёр или ГБР отметили прибытие на место либо зафиксировали соответствующее действие в системе.

11.9. Статус «решено» означает, что по обращению выполнены основные действия в рамках доступного сценария.

11.10. Статус «закрыто» означает завершение обработки обращения в системе QOR.

11.11. Статус «отменено» означает прекращение обработки обращения по инициативе Пользователя, оператора, партнёра, корпоративного администратора или по иной причине, зафиксированной в системе.

11.12. Статус «ложная тревога» означает, что обращение признано необоснованным, ошибочным, тестовым без согласования или созданным с нарушением правил.

11.13. Статусы носят информационный характер и отражают данные, доступные платформе на момент их отображения.

12. Время обработки и реагирования

12.1. Время обработки тревожного обращения зависит от:

типа обращения;
тарифа;
зоны покрытия;
наличия доступного партнёра;
наличия доступной ГБР;
точности адреса;
доступности геолокации;
качества связи;
дорожной ситуации;
погодных условий;
загруженности операторов и партнёров;
технического состояния платформы;
действий Пользователя;
действий третьих лиц;
форс-мажорных обстоятельств.

12.2. Если в тарифе, договоре или SLA не указаны конкретные показатели, время обработки и реагирования определяется фактическими возможностями платформы и партнёров.

12.3. Указание ориентировочного времени реагирования, если оно отображается в платформе, является прогнозом и может изменяться.

12.4. Оператор не гарантирует прибытие партнёра, ГБР или иного исполнителя в конкретный срок, если такая гарантия прямо не предусмотрена отдельным договором или SLA.

13. Физическое реагирование

13.1. Физическое реагирование на тревожное обращение может осуществляться охранным агентством или иной подключённой организацией, если такая услуга доступна по тарифу, адресу, зоне покрытия и условиям подключения.

13.2. Охранное агентство действует как самостоятельный исполнитель охранных услуг.

13.3. Оператор не управляет персоналом охранного агентства, экипажами, транспортом, внутренними регламентами, действиями на месте и решениями сотрудников охранного агентства.

13.4. Ответственность за физическое реагирование, соблюдение лицензии, действия ГБР и действия на месте несёт охранное агентство в пределах своего договора, лицензии, внутренних регламентов и законодательства.

13.5. Оператор отвечает за цифровую фиксацию и передачу обращения в пределах технических возможностей платформы, условий тарифа и зоны покрытия.

14. Тревога по адресу и тревога вне объекта

14.1. Пользователь может использовать тревожную кнопку по заранее добавленному адресу или объекту, если такая функция доступна.

14.2. При тревоге по адресу QOR может использовать данные объекта, включая адрес, подъезд, этаж, комментарии, контакты ответственных лиц и привязанное охранное агентство.

14.3. Если Пользователь активирует тревожную кнопку вне заранее добавленного объекта, QOR может использовать текущую геолокацию, последний известный адрес или данные, указанные Пользователем вручную.

14.4. Реагирование вне объекта может быть ограничено, если Пользователь находится вне зоны покрытия, если отсутствует доступный партнёр или если тариф не предусматривает такой сценарий.

14.5. Пользователь обязан по возможности уточнять место нахождения, ориентиры, подъезд, этаж, номер помещения, вход и иную информацию, необходимую для обработки обращения.

15. Тревога через подключённое устройство

15.1. Тревожное обращение может быть создано через подключённое устройство, если такое устройство поддерживается QOR.

15.2. К подключённым устройствам могут относиться:

смарт-часы;
носимые кнопки;
стационарные тревожные кнопки;
датчики;
мобильные устройства;
иные технические средства.

15.3. Пользователь отвечает за:

правильное подключение устройства;
заряд устройства;
работоспособность устройства;
наличие связи;
актуальность настроек;
сохранность устройства;
своевременное уведомление Оператора о неисправности.

15.4. Оператор не отвечает за невозможность создания тревожного обращения через устройство, если это вызвано разрядом батареи, поломкой, отсутствием связи, неправильной эксплуатацией, отключением разрешений, действиями Пользователя или третьих лиц.

16. Уведомление доверенных лиц

16.1. Если Пользователь добавил доверенных лиц и включил соответствующие настройки, QOR может направлять им уведомления о тревожном обращении.

16.2. Доверенным лицам могут направляться:

факт тревожного обращения;
имя Пользователя;
номер телефона;
геолокация;
адрес объекта;
тип тревоги;
статус обработки;
инструкция связаться с Пользователем;
иная информация, предусмотренная настройками.

16.3. Пользователь обязан получить согласие доверенного лица на добавление его данных и получение уведомлений.

16.4. Оператор не отвечает за неполучение уведомления доверенным лицом, если это вызвано неверным номером, отключённым телефоном, отсутствием связи, блокировкой сообщения, настройками устройства, действиями оператора связи или иными внешними факторами.

17. Корпоративное использование тревожной кнопки

17.1. Пользователь может использовать тревожную кнопку в рамках корпоративного подключения.

17.2. Корпоративное подключение может применяться для:

сотрудников;
жителей ЖК;
арендаторов;
посетителей;
служб безопасности;
объектов бизнеса;
производственных объектов;
торговых объектов;
образовательных учреждений;
иных групп пользователей.

17.3. При корпоративном подключении тревожное обращение может быть доступно корпоративному администратору, службе безопасности объекта, управляющей компании или иному лицу, предусмотренному договором.

17.4. Состав передаваемых данных и порядок обработки определяются договором с корпоративным клиентом, настройками платформы, согласием Пользователя и требованиями законодательства.

17.5. Корпоративный клиент не вправе использовать данные тревожных обращений вне целей безопасности, администрирования подключения, внутренней обработки инцидента, отчётности и исполнения договора.

18. Отмена тревожного обращения

18.1. Пользователь может отменить тревожное обращение, если такая функция доступна в приложении, устройстве, личном кабинете или через оператора.

18.2. Отмена тревожного обращения может потребовать подтверждения личности, кода, звонка, комментария или иного действия.

18.3. Оператор или партнёр вправе продолжить обработку обращения после отмены, если:

есть признаки реальной угрозы;
Пользователь не выходит на связь;
отмена выглядит подозрительной;
обращение уже передано партнёру;
ГБР уже направлена;
прекращение обработки может создать риск для Пользователя или третьих лиц;
требуется фиксация события;
имеются требования корпоративного регламента, договора или законодательства.

18.4. Отмена обращения не всегда означает отмену выезда партнёра, если выезд уже начался или регламент партнёра предусматривает завершение проверки.

18.5. В случае отмены обращения данные о событии могут сохраняться в истории обращений.

19. Ложные тревоги

19.1. Ложной тревогой может быть признано обращение, созданное:

- по ошибке;
- без реального основания;
- ради проверки без согласования;
- ради шуток;
- с использованием недостоверных данных;
- с передачей ложной информации;
- в результате передачи аккаунта третьему лицу;
- в результате недобросовестного поведения Пользователя;
- с целью создать помехи Оператору, партнёру или третьим лицам.

19.2. При ложной тревоге Оператор вправе:

- зафиксировать событие как ложное;
- запросить объяснение Пользователя;
- направить предупреждение;
- ограничить доступ к функции тревожной кнопки;
- приостановить обслуживание;
- заблокировать аккаунт;
- передать информацию партнёру;
- потребовать компенсацию расходов, если это предусмотрено тарифом, договором или законодательством.

19.3. Если ложная тревога привела к выезду ГБР, расходам партнёра, нарушению работы операторов или иному ущербу, Пользователь может быть обязан компенсировать соответствующие расходы.

19.4. Систематические ложные тревоги являются существенным нарушением настоящих Правил.

20. Тестовые тревоги

20.1. Тестовая тревога проводится только при предварительном согласовании с Оператором, партнёром, корпоративным клиентом или службой поддержки.

20.2. Тестовая тревога должна быть помечена как тестовая, если такая функция доступна.

20.3. При проведении тестовой тревоги Пользователь обязан следовать инструкции Оператора или партнёра.

20.4. Несогласованная проверка тревожной кнопки может быть признана ложной тревогой.

20.5. Оператор вправе проводить плановые тесты системы, уведомлять Пользователей о тестах и временно ограничивать отдельные функции при необходимости проверки работоспособности платформы.

21. Ошибки и технические ограничения

21.1. Работа тревожной кнопки зависит от технических факторов.

21.2. На работу функции могут влиять:

- отсутствие интернета;
- слабая мобильная связь;
- разряженное устройство;
- отключённая геолокация;
- отключённые уведомления;
- ограничения операционной системы;
- режим энергосбережения;
- устаревшая версия приложения;
- неисправность устройства;
- сбой сервера;
- сбой платёжного провайдера;
- сбой оператора связи;
- сбой картографического сервиса;
- ошибки сторонних сервисов;
- кибератаки;
- технические работы;
- действия третьих лиц;
- форс-мажор.

21.3. Оператор не гарантирует бесперебойную работу тревожной кнопки во всех условиях.

21.4. Пользователь обязан регулярно обновлять приложение, проверять настройки устройства, наличие связи, заряд батареи, разрешения геолокации и уведомлений.

22. Обязанности Пользователя

22.1. Пользователь обязан:

- использовать тревожную кнопку добросовестно;
- указывать достоверные данные;
- поддерживать актуальность номера телефона;

поддерживать актуальность адреса объекта;
поддерживать актуальность доверенных контактов;
не создавать ложные тревоги;
не передавать аккаунт третьим лицам;
не злоупотреблять функцией;
самостоятельно обращаться в государственные экстренные службы при прямой угрозе;
обеспечивать работоспособность своего устройства;
обеспечивать доступ приложения к необходимым функциям устройства;
своевременно сообщать Оператору о технических ошибках.

22.2. Пользователь обязан по возможности оставаться на связи после создания тревожного обращения.

22.3. Пользователь обязан сообщать оператору или партнёру важную информацию, влияющую на обработку события, включая точное место, ориентиры, наличие угрозы, количество лиц, состояние Пользователя, доступ к объекту и иные существенные обстоятельства.

23. Права Оператора

23.1. Оператор вправе:

принимать тревожные обращения;
фиксировать историю обращений;
передавать обращения партнёрам;
передавать уведомления доверенным лицам;
передавать данные корпоративному клиенту в пределах договора и согласий;
отказывать в обработке обращений, созданных с нарушением правил;
ограничивать доступ к тревожной кнопке;
блокировать аккаунт при злоупотреблении;
проводить технические работы;
изменять сценарии обработки;
изменять статусы;
менять партнёров;
изменять зоны покрытия;
анализировать ложные тревоги;
запрашивать у Пользователя уточняющую информацию;
сохранять историю обращений для защиты прав сторон.

23.2. Оператор вправе временно ограничить функцию тревожной кнопки при угрозе безопасности платформы, технической ошибке, подозрении на злоупотребление или нарушении Пользователем документов QOR.

24. Обязанности Оператора

24.1. Оператор обязан принимать разумные меры для обработки тревожных обращений в пределах технических возможностей платформы.

24.2. Оператор обязан обеспечивать фиксацию обращений, передачу доступным участникам процесса, отображение статусов и хранение истории в пределах действующих регламентов.

24.3. Оператор обязан принимать меры по защите персональных данных и геолокационных данных Пользователя.

24.4. Оператор обязан рассматривать обращения Пользователя, связанные с работой тревожной кнопки, в порядке, установленном документами QOR.

25. Ограничения ответственности

25.1. Оператор не гарантирует абсолютную безопасность Пользователя.

25.2. Оператор не гарантирует предотвращение преступления, конфликта, ущерба, вреда жизни, вреда здоровью, имущественного ущерба или иных неблагоприятных последствий.

25.3. Оператор не отвечает за:

действия третьих лиц;
действия государственных органов;
действия или бездействие охранных агентств;
действия или бездействие ГБР;
действия или бездействие корпоративных клиентов;
отсутствие связи;
отсутствие интернета;
сбои устройства Пользователя;
отключённую геолокацию;
отключённые уведомления;
разряженное устройство;
неточный адрес;
неточную геолокацию;
нахождение вне зоны покрытия;
задержки из-за дорожной ситуации;
задержки из-за погодных условий;
технические сбои сторонних сервисов;
форс-мажор;
ложные сведения, предоставленные Пользователем.

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

26. История и отчётность по тревожным обращениям

26.1. QOR может сохранять историю тревожных обращений.

26.2. История может включать:

дату и время обращения;
тип обращения;
адрес;
геолокацию;
статусы;
участников обработки;
комментарии;
уведомления;
вложения;
информацию о передаче партнёру;
информацию о закрытии обращения;
причину отмены или закрытия;
отметку о ложной или тестовой тревоге.

26.3. История обращений хранится для:

подтверждения факта обращения;
разбора качества обработки;
рассмотрения жалоб;
защиты прав Пользователя;
защиты прав Оператора;
защиты прав партнёров;
исполнения договоров;
расследования инцидентов;
исполнения требований законодательства.

26.4. Доступ к истории обращений ограничивается ролями и служебной необходимостью.

27. Обращения, жалобы и спорные ситуации

27.1. Пользователь вправе обратиться в службу поддержки QOR по вопросам работы тревожной кнопки.

27.2. Обращение может касаться:

ошибочного создания тревоги;
неполучения уведомления;
ошибки геолокации;
некорректного статуса;
качества обработки;
действий оператора;
действий партнёра;
ложной тревоги;
возврата средств;

блокировки аккаунта;
иных вопросов, связанных с тревожной кнопкой.

27.3. Для рассмотрения обращения Пользователь обязан предоставить данные, необходимые для идентификации события: номер телефона, дату, время, адрес, описание ситуации и иные сведения по запросу Оператора.

27.4. Оператор рассматривает обращения в сроки, установленные документами QOR и законодательством Республики Казахстан.

28. Изменение настоящих Правил

28.1. Оператор вправе изменять настоящие Правила.

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

28.3. Продолжение использования тревожной кнопки после публикации новой редакции означает согласие Пользователя с изменениями.

28.4. Если Пользователь не согласен с новой редакцией, он обязан прекратить использование тревожной кнопки.

29. Подтверждение Пользователя

29.1. Используя тревожную кнопку, Пользователь подтверждает, что:

ознакомлен с настоящими Правилами;
понимает порядок работы тревожной кнопки;
понимает, что QOR зависит от связи, интернета, устройства, геолокации и партнёрской доступности;
понимает, что QOR не заменяет государственные экстренные службы;
понимает, что при прямой угрозе необходимо самостоятельно обращаться в государственные экстренные службы;
понимает, что данные по тревожному обращению могут передаваться партнёрам;
понимает ответственность за ложные тревоги;
обязуется использовать тревожную кнопку добросовестно.

30. Реквизиты Оператора

Оператор: ТОО «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: _____