

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

цифровой платформы QOR

Редакция №1.0

Дата публикации: «___» _____ 2026 года

Территория действия: Республика Казахстан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Пользовательское соглашение определяет условия использования цифровой платформы QOR, включая мобильное приложение, сайт, личный кабинет, тревожную кнопку, уведомления, сервисы поддержки, партнёрские сервисы, API-интеграции и иные цифровые инструменты QOR.

1.2. Оператором платформы QOR является ТОО «QOR.KZ», БИН 260440024350, далее — «Оператор».

1.3. Пользователем является физическое лицо, которое прошло регистрацию, установило приложение, создало аккаунт, использует сайт, приложение, тревожную кнопку, личный кабинет, подключённое устройство или иной сервис QOR.

1.4. Использование платформы QOR означает полное и безоговорочное согласие Пользователя с настоящим Соглашением, Публичной офертой, Политикой конфиденциальности, Соглашением на обработку персональных данных, Правилами использования тревожной кнопки и иными документами QOR.

1.5. Если Пользователь не согласен с условиями настоящего Соглашения, он обязан прекратить использование платформы QOR.

1.6. Настоящее Соглашение применяется ко всем Пользователям QOR, независимо от способа подключения: через мобильное приложение, сайт, корпоративную программу, партнёрский канал, промокод, бесплатный доступ, тестовый период или оплачиваемую подписку.

2. Термины и определения

2.1. QOR — цифровая платформа оперативной помощи и поддержки, предназначенная для направления тревожных обращений, получения уведомлений, взаимодействия с партнёрами, доступа к дополнительным сервисам и фиксации истории обращений.

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

2.3. Пользователь — физическое лицо, использующее платформу QOR.

2.4. Аккаунт — учётная запись Пользователя в платформе QOR.

2.5. Личный кабинет — персональный раздел Пользователя, через который осуществляется управление аккаунтом, подпиской, адресами, контактами, обращениями и настройками.

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

2.7. Тревожное обращение — сообщение, сигнал, заявка или иное действие Пользователя, указывающее на необходимость оперативной помощи, реагирования, связи с оператором или передачи данных партнёру.

2.8. Партнёр — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, специалист или организация, подключённые к платформе QOR для оказания отдельных услуг Пользователям.

2.9. Охранное агентство — партнёрская организация, которая оказывает охранные услуги самостоятельно и несёт ответственность за физическое реагирование в пределах заключённого договора, лицензии, зоны покрытия и собственных регламентов.

2.10. ГБР — группа быстрого реагирования охранного агентства.

2.11. Подписка — платный или бесплатный доступ к определённому набору функций QOR на установленный период.

2.12. Зона покрытия — территория, на которой доступны отдельные функции QOR, партнёрское обслуживание или реагирование.

3. Статус платформы QOR

3.1. QOR является цифровой платформой для оперативной помощи, поддержки, маршрутизации обращений, уведомлений, фиксации событий и взаимодействия Пользователя с партнёрскими организациями.

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

3.3. QOR не заменяет обращение Пользователя в государственные экстренные службы.

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

3.5. Оператор не оказывает охранные услуги собственными силами, если иное прямо не указано в отдельном договоре и не обеспечено соответствующим правовым основанием.

3.6. Физическое реагирование, выезд экипажа, действия на месте происшествия и иные охранные мероприятия выполняются охранными агентствами, подключёнными к платформе QOR, в пределах их договоров, лицензий, зон обслуживания и регламентов.

3.7. Оператор отвечает за работу цифровой платформы, обработку данных, фиксацию обращения, передачу обращения доступному партнёру и отображение статусов в пределах технических возможностей платформы.

4. Регистрация и аккаунт Пользователя

4.1. Для использования платформы Пользователь проходит регистрацию в приложении QOR, на сайте QOR или через иной официальный канал Оператора.

4.2. При регистрации Пользователь может предоставить:

номер телефона;
ФИО;
адрес электронной почты;
адрес проживания;
адрес объекта;
данные доверенных лиц;
данные устройства;
геолокационные данные;
иные сведения, необходимые для работы платформы.

4.3. Пользователь обязан предоставлять достоверные, актуальные и принадлежащие ему данные.

4.4. Запрещается регистрироваться под чужим именем, использовать чужой номер телефона, чужой адрес, чужие документы, чужие платёжные средства или иные данные без законного основания.

4.5. Пользователь самостоятельно отвечает за сохранность доступа к аккаунту, устройству, SIM-карте, паролю, одноразовым кодам, email и иным средствам авторизации.

4.6. Все действия, совершённые через аккаунт Пользователя, считаются совершёнными Пользователем, если не доказано иное.

4.7. При утрате доступа, смене номера телефона, подозрении на взлом или несанкционированный доступ Пользователь обязан незамедлительно обратиться в службу поддержки QOR.

4.8. Оператор вправе запросить дополнительную проверку личности Пользователя при восстановлении доступа, спорных платежах, тревожных обращениях, жалобах, подозрении на нарушение или необходимости защиты данных.

5. Использование платформы

5.1. Пользователь вправе использовать платформу QOR только законным и добросовестным способом.

5.2. Пользователь вправе:

создать аккаунт;
использовать функции приложения;
подключить подписку;
добавить адреса и объекты;
добавить доверенные контакты;
направлять тревожные обращения;
получать уведомления;
видеть статусы обращений;
обращаться в поддержку;
использовать дополнительные сервисы, если они доступны по тарифу.

5.3. Пользователь обязан:

соблюдать условия настоящего Соглашения;
не нарушать права Оператора, партнёров и третьих лиц;
не использовать платформу для незаконных целей;
не создавать ложные тревожные обращения;
не препятствовать работе операторов, диспетчеров и партнёров;
своевременно обновлять данные аккаунта;
поддерживать актуальность адресов, контактов и настроек;
самостоятельно следить за работоспособностью устройства, интернетом, связью, зарядом батареи, разрешениями приложения и настройками геолокации.

5.4. Пользователь понимает, что корректная работа QOR зависит от:

наличия интернет-соединения;
качества мобильной связи;
работоспособности устройства;
разрешений операционной системы;
доступа к геолокации;
включённых уведомлений;
актуального номера телефона;
актуального адреса;
работы платёжных провайдеров;
доступности партнёров в зоне покрытия.

6. Запрещённые действия

6.1. Пользователю запрещается:

использовать QOR для ложных тревог;
нажимать тревожную кнопку ради проверки без согласованного тестового режима;
передавать аккаунт третьим лицам;
создавать несколько аккаунтов для обхода ограничений;
указывать ложный адрес;
указывать чужие контакты без согласия таких лиц;
использовать чужие платёжные данные;
вмешиваться в работу приложения, сайта, API или серверов;
пытаться получить доступ к чужим данным;
обходить технические ограничения;
копировать, модифицировать, декомпилировать или анализировать программный код платформы без письменного разрешения Оператора;
использовать ботов, скрипты, автоматические запросы и иные инструменты несанкционированного доступа;
распространять вредоносный код;
публиковать ложную информацию о QOR, партнёрах, операторах, охранных агентствах или иных Пользователях;
оскорблять, угрожать, шантажировать или вводить в заблуждение операторов, партнёров и сотрудников поддержки;
использовать платформу для совершения правонарушений.

6.2. При нарушении указанных правил Оператор вправе ограничить доступ Пользователя, заблокировать аккаунт, отменить подписку, отказать в обслуживании, передать информацию партнёрам или компетентным органам в случаях, предусмотренных законодательством и документами QOR.

7. Тревожная кнопка

7.1. Тревожная кнопка предназначена для направления тревожного обращения через доступные каналы QOR.

7.2. Тревожная кнопка может быть доступна через:

мобильное приложение;
телефон;
смарт-часы;
подключённое устройство;
личный кабинет;
корпоративный интерфейс;
API;
иные каналы, подключённые Оператором.

7.3. При активации тревожной кнопки QOR может зафиксировать событие и передать данные оператору, диспетчеру, охранным агентству, доверенному лицу,

корпоративному администратору или иному партнёру в зависимости от тарифа, настроек, зоны покрытия и типа обращения.

7.4. При активации тревожного обращения могут обрабатываться и передаваться:

ФИО Пользователя;
номер телефона;
адрес объекта;
текущая геолокация;
тип тревоги;
комментарий Пользователя;
данные устройства;
время обращения;
статусы обращения;
история изменения статусов;
контакты доверенных лиц;
иная информация, необходимая для обработки обращения.

7.5. Пользователь подтверждает, что при использовании тревожной кнопки передача таких данных необходима для обработки обращения.

7.6. Пользователь обязан использовать тревожную кнопку только при наличии реального основания для обращения или в рамках согласованного тестового режима.

7.7. Систематические ложные тревоги, злоупотребление функцией, создание помех операторам или партнёрам являются нарушением настоящего Соглашения.

8. Статусы тревожного обращения

8.1. После создания тревожного обращения Пользователь может видеть статусы обработки события.

8.2. Статусы могут включать:

создано;
принято;
в пути;
на месте;
решено;
закрыто;
отменено.

8.3. Отображение статусов зависит от версии приложения, типа обращения, настроек партнёра, зоны покрытия и технической доступности платформы.

8.4. Статус «в пути» означает, что обращение передано в работу и по нему выполняется установленный регламент реагирования. Такой статус не является гарантией конкретного времени прибытия.

8.5. Статус «закрыто» означает завершение обработки обращения в системе QOR. Такой статус не является юридическим подтверждением полного разрешения происшествия, если иное не указано в отчёте партнёра или отдельном документе.

9. Зоны покрытия и ограничения реагирования

9.1. Отдельные функции QOR могут быть доступны не во всех регионах, городах, районах, объектах и адресах.

9.2. Возможность физического реагирования зависит от наличия подключённого охрannого агентства, его зоны обслуживания, доступности экипажа, дорожной ситуации, погодных условий, технической связи и иных факторов.

9.3. Оператор вправе изменять зоны покрытия, перечень партнёров, доступные каналы реагирования и условия обслуживания.

9.4. Если Пользователь находится вне зоны покрытия, часть функций может быть недоступна или ограничена.

9.5. Если Пользователь нажал тревожную кнопку вне заранее подключённого адреса или объекта, обработка обращения может осуществляться по текущей геолокации, если такая функция доступна и включена.

9.6. Если геолокация отключена, недоступна, неточная или не передана, Оператор и партнёры могут не иметь возможности определить местоположение Пользователя.

10. Доверенные контакты

10.1. Пользователь может добавить доверенные контакты для уведомления о тревожных обращениях, статусах и иных событиях.

10.2. Пользователь гарантирует, что получил согласие доверенного лица на указание его данных в платформе QOR.

10.3. Оператор вправе направлять доверенным контактам уведомления, если такая функция активирована Пользователем или предусмотрена тарифом.

10.4. Пользователь самостоятельно отвечает за актуальность доверенных контактов.

10.5. Оператор не отвечает за невозможность связи с доверенным лицом, если номер телефона указан неверно, отключён, заблокирован, недоступен или доверенное лицо отказалось от получения уведомлений.

11. Корпоративное подключение

11.1. Пользователь может быть подключён к QOR через работодателя, управляющую компанию, жилой комплекс, бизнес-центр, охрannое агентство, партнёра или иного корпоративного клиента.

11.2. В рамках корпоративного подключения Пользователю могут быть доступны отдельные функции, тарифы, объекты, адреса и сценарии реагирования.

11.3. Корпоративный клиент может видеть ограниченную информацию, необходимую для администрирования подключения, если это предусмотрено договором, согласием Пользователя и документами QOR.

11.4. Пользователь понимает, что при корпоративном подключении часть функций может зависеть от условий договора между Оператором и корпоративным клиентом.

11.5. Прекращение корпоративного договора может привести к ограничению или прекращению доступа Пользователя к функциям QOR, предоставленным в рамках такого подключения.

12. Платные услуги и подписка

12.1. Отдельные функции QOR предоставляются на платной основе.

12.2. Стоимость, срок действия, состав функций и ограничения подписки отображаются в приложении, на сайте или в ином официальном канале QOR.

12.3. Оплата подписки означает согласие Пользователя с выбранным тарифом.

12.4. Оператор вправе предоставлять бесплатный период, промокод, тестовый доступ, льготный тариф или акционное подключение.

12.5. Оператор вправе изменять тарифы, состав функций, условия подписки и доступность отдельных сервисов.

12.6. Изменения тарифов не влияют на уже оплаченный период, если иное не предусмотрено условиями тарифа или законодательством Республики Казахстан.

12.7. При неоплате подписки доступ к платным функциям может быть ограничен.

13. Оплата и возвраты

13.1. Оплата услуг QOR осуществляется через доступные платёжные инструменты.

13.2. Оператор не отвечает за ошибки, задержки, комиссии, блокировки и отказы, возникшие на стороне банков, платёжных систем, мобильных операторов, эквайринговых сервисов и иных финансовых посредников.

13.3. Возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном Публичной офертой, Политикой возвратов, условиями тарифа и законодательством Республики Казахстан.

13.4. Пользователь обязан направить заявку на возврат через официальный канал поддержки QOR и приложить подтверждающие документы.

13.5. Возврат за фактически доступный и использованный период подписки не производится, если услуга была предоставлена надлежащим образом.

14. Персональные данные

14.1. Используя QOR, Пользователь соглашается на обработку персональных данных в соответствии с Политикой конфиденциальности и Согласием на сбор и обработку персональных данных.

14.2. QOR может обрабатывать:

ФИО;
номер телефона;
email;
адрес проживания;
адрес объекта;
геолокацию;
данные устройства;
данные доверенных лиц;
историю тревожных обращений;
историю статусов;
платёжные данные в объёме, доступном Оператору;
обращения в поддержку;
технические логи;
иные данные, необходимые для работы платформы.

14.3. Персональные данные могут передаваться партнёрам только в объёме, необходимом для обработки обращения, оказания услуги, исполнения договора, поддержки, оплаты, безопасности или выполнения требований законодательства.

14.4. Пользователь вправе отозвать согласие на обработку персональных данных, направив обращение Оператору.

14.5. Пользователь понимает, что отзыв согласия, удаление данных, отключение геолокации или запрет уведомлений может привести к невозможности использования отдельных функций QOR.

15. Геолокация

15.1. Для работы тревожной кнопки и отдельных функций QOR может использовать геолокацию Пользователя.

15.2. Геолокация может использоваться:

для определения местоположения Пользователя при тревожном обращении;
для передачи координат оператору или партнёру;
для выбора доступного партнёра;
для фиксации истории обращения;
для отображения статусов и маршрута реагирования, если такая функция доступна.

15.3. Пользователь самостоятельно управляет разрешениями геолокации на своём устройстве.

15.4. При отключённой, неточной или недоступной геолокации QOR может работать некорректно.

15.5. Оператор не отвечает за ошибки определения координат, если они вызваны настройками устройства, отсутствием сигнала, ограничениями операционной системы, качеством сети, режимом энергосбережения или иными внешними факторами.

16. Уведомления

16.1. QOR может направлять Пользователю сервисные уведомления, связанные с работой платформы, тревожными обращениями, подпиской, оплатой, безопасностью, изменением документов и техническими событиями.

16.2. QOR также может направлять информационные и маркетинговые уведомления при наличии согласия Пользователя.

16.3. Уведомления могут направляться через:

push-уведомления;
SMS;
email;
мессенджеры;
звонки;
личный кабинет;
иные каналы связи.

16.4. Пользователь понимает, что отключение уведомлений может повлиять на работу платформы и получение информации о тревожных обращениях.

16.5. Оператор не отвечает за неполучение уведомления, если оно вызвано настройками устройства, блокировкой номера, ошибкой оператора связи, отсутствием интернета, спам-фильтрами или действиями третьих лиц.

17. Партнёрские сервисы

17.1. Через QOR Пользователю могут быть доступны партнёрские сервисы, включая охранные, юридические, психологические, страховые, технические и иные услуги.

17.2. Партнёр оказывает соответствующую услугу самостоятельно и несёт ответственность за её качество в пределах своего договора, лицензии, квалификации, компетенции и законодательства.

17.3. Оператор не отвечает за профессиональные заключения, действия, бездействие, решения, рекомендации, консультации и ошибки партнёров, если такие партнёры действуют как самостоятельные исполнители.

17.4. Оператор вправе менять перечень партнёров, подключать новых партнёров, отключать партнёров и изменять условия доступа к партнёрским сервисам.

17.5. Пользователь понимает, что отдельные партнёрские сервисы могут требовать дополнительного согласия, отдельной оплаты, отдельного договора или прохождения дополнительной идентификации.

18. Интеллектуальная собственность

18.1. Все права на платформу QOR, включая программный код, интерфейсы, дизайн, логотипы, товарные знаки, тексты, базы данных, архитектуру, алгоритмы, документацию, структуру сервисов и иные элементы, принадлежат Оператору или используются Оператором на законном основании.

18.2. Пользователю предоставляется ограниченное, непередаваемое право использовать платформу QOR в личных целях в рамках настоящего Соглашения.

18.3. Пользователю запрещается:

- копировать платформу;
- воспроизводить интерфейсы;
- использовать бренд QOR без разрешения;
- создавать производные продукты на основе QOR;
- извлекать данные из платформы автоматическими средствами;
- проводить обратную разработку;
- использовать материалы QOR в коммерческих целях без письменного разрешения Оператора.

18.4. Нарушение прав интеллектуальной собственности является основанием для блокировки аккаунта и предъявления требований о возмещении убытков.

19. Ответственность Пользователя

19.1. Пользователь несёт ответственность за:

- достоверность предоставленных данных;
- действия через свой аккаунт;

сохранность доступа;
ложные тревожные обращения;
нарушение прав третьих лиц;
незаконное использование платформы;
передачу аккаунта третьим лицам;
указание чужих данных без согласия;
ущерб, причинённый Оператору, партнёрам или третьим лицам.

19.2. Если действия Пользователя привели к расходам Оператора или партнёра, Оператор вправе потребовать компенсации таких расходов в порядке, установленном законодательством и документами QOR.

20. Ответственность Оператора

20.1. Оператор принимает разумные меры для обеспечения работоспособности платформы, защиты данных и обработки обращений.

20.2. Оператор не гарантирует:

абсолютную безопасность Пользователя;
предотвращение преступлений;
предотвращение вреда жизни или здоровью;
предотвращение имущественного ущерба;
прибытие партнёра в конкретный срок;
бесперебойную работу платформы;
отсутствие ошибок в приложении;
точность геолокации во всех условиях;
доступность партнёров во всех регионах.

20.3. Оператор не отвечает за:

действия третьих лиц;
действия государственных органов;
действия или бездействие партнёров;
отсутствие связи;
отсутствие интернета;
сбои устройства Пользователя;
ошибки операционной системы;
отключение уведомлений;
отключение геолокации;
разряженное устройство;
неверные данные Пользователя;
действия банков и платёжных провайдеров;
форс-мажорные обстоятельства.

20.4. Ответственность Оператора ограничивается размером фактически оплаченной Пользователем подписки за последний оплаченный период, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.

21. Технические работы

21.1. Оператор вправе проводить плановые и внеплановые технические работы.

21.2. Во время технических работ платформа, приложение, сайт, личный кабинет, API или отдельные функции могут быть временно недоступны.

21.3. Оператор вправе обновлять платформу, изменять интерфейс, добавлять функции, удалять функции, ограничивать доступ к отдельным модулям и изменять порядок работы сервисов.

21.4. Оператор не обязан сохранять устаревшие версии приложения, если они больше не поддерживаются.

22. Блокировка аккаунта

22.1. Оператор вправе ограничить, приостановить или заблокировать аккаунт Пользователя в случаях:

нарушения настоящего Соглашения;
ложных тревог;
подозрения на мошенничество;
использования чужих данных;
угроз, оскорблений или давления на сотрудников и партнёров;
попытки взлома;
обхода технических ограничений;
неоплаты подписки;
получения требования компетентного органа;
наличия риска для безопасности платформы, партнёров или других Пользователей.

22.2. Блокировка аккаунта не освобождает Пользователя от обязанности оплатить фактически оказанные услуги и компенсировать причинённый ущерб, если такой ущерб возник.

22.3. Пользователь вправе обратиться в поддержку QOR для уточнения причин блокировки и подачи заявления на восстановление доступа.

23. Удаление аккаунта

23.1. Пользователь вправе запросить удаление аккаунта через приложение, сайт, поддержку или иной официальный канал QOR.

23.2. Удаление аккаунта может привести к прекращению доступа к подписке, истории обращений, настройкам, доверенным контактам и другим данным.

23.3. Оператор вправе сохранить часть данных после удаления аккаунта, если это необходимо для исполнения закона, бухгалтерского учёта, защиты прав Оператора,

рассмотрения споров, расследования инцидентов, обработки платежей или хранения истории тревожных обращений.

23.4. Сроки и порядок удаления данных определяются Политикой конфиденциальности, Согласием на обработку персональных данных и внутренними регламентами Оператора.

24. Изменение Соглашения

24.1. Оператор вправе изменять настоящее Соглашение в одностороннем порядке.

24.2. 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.

24.3. Продолжение использования платформы после публикации новой редакции означает согласие Пользователя с изменениями.

24.4. Если Пользователь не согласен с новой редакцией, он обязан прекратить использование платформы.

25. Разрешение споров

25.1. Все споры и разногласия стороны стремятся урегулировать путём переговоров.

25.2. До обращения в суд Пользователь обязан направить Оператору письменную претензию через официальный канал связи.

25.3. Срок рассмотрения претензии составляет до 15 рабочих дней, если иной срок не установлен законодательством Республики Казахстан.

25.4. При невозможности урегулирования спора в досудебном порядке спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Оператора, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.

26. Форс-мажор

26.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы.

26.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся:

стихийные бедствия;
пожары;
наводнения;
землетрясения;
военные действия;

массовые беспорядки;
террористические акты;
решения государственных органов;
аварии на сетях связи;
массовые сбои интернета;
сбои дата-центров;
кибератаки;
отключение электроэнергии;
иные обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля сторон.

26.3. Сторона, для которой возникли обстоятельства непреодолимой силы, обязана принять разумные меры для минимизации последствий.

27. Заключительные положения

27.1. Настоящее Соглашение регулируется законодательством Республики Казахстан.

27.2. Если отдельное положение настоящего Соглашения будет признано недействительным, это не влияет на действительность остальных положений.

27.3. Настоящее Соглашение действует с момента начала использования платформы Пользователем и до прекращения использования платформы, удаления аккаунта или расторжения отношений между Пользователем и Оператором.

27.4. Официальная версия настоящего Соглашения размещается на сайте QOR, в приложении QOR или ином официальном канале Оператора.

28. 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: _____