



BeeSafe

Услуга

«BeeSafe»

для абонентов Beeline

Часто задаваемые вопросы

СОДЕРЖАНИЕ

1. КАК РАБОТАЕТ УСЛУГА «BEESAFE»?	3
2. ПРЕИМУЩЕСТВА УСЛУГИ «BEESAFE»	3
3. СТОИМОСТЬ УСЛУГИ «BEESAFE».....	3
4. КАК ПОДКЛЮЧИТЬ УСЛУГУ «BEESAFE»?	3
5. ЧТО ТАКОЕ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ?	4
6. КАК ИЗМЕНИТЬ ПАРОЛЬ ДОСТУПА К ЛИЧНОМУ КАБИНЕТУ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ?	4
7. ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ Я ЗАБЫЛ ПАРОЛЬ?	4
8. ЧТО НЕОБХОДИМО УКАЗАТЬ В АНКЕТЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ?	5
9. ДЛЯ ЧЕГО НУЖЕН ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ?.....	5
10. ЧТО ТАКОЕ E-STICKER?	5
11. КАК ПОЛУЧИТЬ E-STICKER?	6
12. ЧТО ТАКОЕ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ «BEESAFE»?	6
13. ЧТО ТАКОЕ ДИСТАНЦИОННАЯ БЛОКИРОВКА МОБИЛЬНОГО УСТРОЙСТВА? (только для устройств на базе ОС Android)	6
14. КАК ЗАБЛОКИРОВАТЬ УТЕРЯННОЕ МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО? (только для устройств на базе ОС Android)	6
15. КАК РАБОТАЕТ GPS-ПОИСК? (только для устройств на базе ОС Android)	7
16. ЧТО ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ ФУНКЦИЯ ФОТОЗАХВАТА? (только для устройств на базе ОС Android).....	7
17. ДЕЙСТВИЯ ПРИ УТЕРЕ МОБИЛЬНОГО УСТРОЙСТВА?	8
18. ЧТО НУЖНО СДЕЛАТЬ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ДЕНЕЖНОЙ КОМПЕНСАЦИИ?	8
19. КАКАЯ КОМПЕНСАЦИЯ БУДЕТ ПРЕДОСТАВЛЕНА, ЕСЛИ УТЕРЯННОЕ УСТРОЙСТВО НЕ БУДЕТ НАЙДЕНО?.....	8
20. КАК ПОЛУЧИТЬ ДЕНЕЖНУЮ КОМПЕНСАЦИЮ?	8
21. КАКОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ПОЛУЧИТ ЧЕЛОВЕК, НАШЕДШИЙ И ВЕРНУВШИЙ МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО?	9
22. КАКИМ ОБРАЗОМ ПОЛУЧИТЬ СВОЕ УТЕРЯННОЕ МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО?.....	9
23. СКОЛЬКО РАЗ МОЖНО ПОТЕРЯТЬ МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО, СКОЛЬКО РАЗ КОМПАНИЯ ОСУЩЕСТВИТ ВОЗВРАТ?	9
24. КАК ОТКАЗАТЬСЯ ОТ УСЛУГИ «BEESAFE»?.....	9

1. КАК РАБОТАЕТ УСЛУГА «BEESAFE»?

При утере мобильного устройства с подключенной услугой «BeeSafe», на котором при этом был установлен e-Sticker и/или мобильное приложение, устройство может быть быстро возвращено владельцу, благодаря оперативной идентификации владельца по ID-номеру и вознаграждению, предоставляемому нашедшему лицу.

В случае, если мобильное устройство не было найдено, пользователи с подключенным пакетом «Премиум», согласно условий услуги, могут получить денежную компенсацию.

2. ПРЕИМУЩЕСТВА УСЛУГИ «BEESAFE»

Экономия! Благодаря денежному вознаграждению нашедшему, утерянное мобильное устройство будет возвращено владельцу в кратчайшие сроки, таким образом избавляя его от затрат на приобретение нового устройства.

Конфиденциальность! Идентификаторы не содержат личной информации о владельце. Обезличенный идентификационный номер позволяет, не разглашая никому персональных данных, организовать возврат мобильного устройства в кратчайшие сроки.

Безопасность! Пользователь не встречается с человеком, который нашел его личные вещи.

Отсутствие дополнительных затрат! Вознаграждение нашедшему лицу и бесплатный выезд курьера обеспечит компания mySafety.

Удобство! Услуга проста в использовании. Благодаря услуге «BeeSafe» пользователи могут быть уверены, что их мобильные устройства быстро вернутся в случае утери в любой точке мира.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГИ «BEESAFE»

Оплата стоимости услуги «BeeSafe» производится 1 раз в сутки путем автоматического списания денежных средств с мобильного счета пользователя.

Стоимость составляет:

- ✓ Пакет «Стандарт» - 22 тг/день;
- ✓ Пакет «Премиум» - 27 тг/день.

При подключении сервиса «BeeSafe» с бесплатным (тестовым) периодом 7 дней, тарификация стоимости подключенного пакета будет осуществляться начиная с 8 дня пользования путем автоматического снятия средств с мобильного счета пользователя.

4. КАК ПОДКЛЮЧИТЬ УСЛУГУ «BEESAFE»?

Пользователям устройств с ОС Android достаточно установить мобильное приложение «BeeSafe» с [Play Market](#) и пройти процедуру регистрации.

Владельцы устройств с ОС iOS или Windows Phone имеют возможность подключить услугу одним из удобных способов:

- на официальном Интернет-сайте beesafe.beeline.kz;
- набрать на телефоне:
 - ✓ *204*1# ☎ - для подключения пакета «Стандарт»
 - ✓ *204*2# ☎ - для подключения пакета «Премиум»

После успешной активации любым из вышеперечисленных способов, на телефон поступит SMS-сообщение с паролем для входа в Личный кабинет.

5. ЧТО ТАКОЕ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ?

Личный кабинет пользователя автоматически создается для всех пользователей при подключении сервиса «BeeSafe» и доступен на официальном Интернет-сайте услуги: beesafe.beeline.kz. Для корректного предоставления услуги «BeeSafe» необходимо установить защиту на устройство и внести данные в Анкету в Личном Кабинете пользователя на Интернет-сайте услуги: beesafe.beeline.kz, что предоставит возможность оперативно вернуть устройство в случае утери.

При первом входе в Личный Кабинет пользователя, логином к которому является мобильный номер телефона пользователя, необходимо изменить пароль, который предварительно был направлен посредством SMS-сообщения на более надежный. Пользователь несет ответственность за сохранение конфиденциальности пароля и за всю сохраненную, переданную и полученную информацию, а именно за все действия, совершенные под учетной записью пользователя.

6. КАК ИЗМЕНИТЬ ПАРОЛЬ ДОСТУПА К ЛИЧНОМУ КАБИНЕТУ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ?

При первом входе в Личный кабинет, который доступен на официальном Интернет-сайте: beesafe.beeline.kz необходимо изменить пароль, полученный в SMS при подключении, на более надежный.

Пароль для входа в Личный кабинет должен содержать 8 и более символов, включая буквы верхнего и нижнего регистров, цифры и специальные символы.

Воспользоваться функцией "Изменить пароль" можно в Личном кабинете на сайте услуги/раздел "Мой профиль"/Изменить пароль.

7. ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ Я ЗАБЫЛ ПАРОЛЬ?

Для восстановления пароля необходимо в окне входа в Личный кабинет на сайте: beesafe.beeline.kz ввести адрес электронной почты, указанный при регистрации, и следовать инструкциям, полученным по электронной почте. При отсутствии контакта по электронной почте в течение 10 минут, стоит проверить папку со спамом или позвонить по номеру бесплатной круглосуточной Службы поддержки услуги по номеру 88000709089.

8. ЧТО НЕОБХОДИМО УКАЗАТЬ В АНКЕТЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ?

Для корректной работы сервиса в Анкете в Личном кабинете пользователя необходимо указать следующую информацию:

- Имя, Фамилия;
- Дополнительный контактный номер мобильного телефона (для связи в случае утери устройства);
- Адрес электронной почты (e-mail).

Указанная информация должна быть правдивой, полной и точной. Для корректного предоставления сервиса необходимо немедленно проинформировать Службу поддержки услуги о любых изменениях контактных данных, а также об очевидных нарушениях безопасности, таких как потеря, кража или несанкционированное разглашение или использование ID или пароля. До тех пор пока ООО «МАЙСЕЙФЕТИ» не получит сообщение о нарушении безопасности, пользователь будет нести ответственность за любое несанкционированное использование.

9. ДЛЯ ЧЕГО НУЖЕН ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ?

Личный кабинет пользователя содержит информацию о пользователе (Анкету), информацию о защищенном устройстве, охраняемого сервисом, историю выполненных действий (информацию по отправленным командам на блокировку, определение местоположения, выполнение фотозахвата с основной или фронтальной камеры устройства).

С помощью Личного кабинета можно дистанционно заблокировать утерянное мобильное устройство на базе ОС Android, чтобы защитить данные на нем от несанкционированного использования. Также предоставляется возможность определения местоположения мобильного устройства.

Блокировка устройства и определение местонахождения могут выполняться посредством отправки Интернет или SMS-команд (SMS-команды используются при отсутствии подключения к сети Интернет на утерянном устройстве).

После прекращения работы услуги Личный кабинет не удаляется, однако его функции по блокировке устройства, фотозахвату и определению геолокации блокируются и становятся недоступными. При этом пользователь имеет возможность просмотреть в Личном кабинете историю выполненных действий, включая фото, историю блокировок и местоположение устройства.

10. ЧТО ТАКОЕ E-STICKER?

e-Sticker – это изображение для установки в качестве изображения экрана блокировки устройства пользователя.

e-Sticker содержит следующую информацию:

- Информацию о том, что устройство охраняется;

- Информацию о вознаграждении за возврат найденного мобильного устройства;
- Инструкцию по возврату для человека, нашедшего мобильное устройство;
- Контакты бесплатной круглосуточной службы поддержки: 88000709089;
- Уникальный ID номер.

11. КАК ПОЛУЧИТЬ E-STICKER?

Специальный e-Sticker, который будет способствовать возврату мобильного устройства в случае утери, необходимо загрузить самостоятельно в Личном кабинете пользователя услуги «BeeSafe» на сайте beesafe.beeline.kz

Для устройств на базе ОС Android, после подключения услуги будет предоставляться ссылка для скачивания мобильного приложения, составляющей которого является цифровая наклейка e-Sticker.

12. ЧТО ТАКОЕ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ «BEESAFE»?

Для пользователей услуги «BeeSafe» с устройствами на базе ОС Android доступно мобильное приложение, которое можно скачать в [Play Market](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.beeline.beesafe).

В случае утери мобильного устройства на базе ОС Android, установленное мобильное приложение позволяет дистанционно заблокировать мобильное устройство, определить его местонахождение, осуществить фотозахват с фронтальной и/или основной камеры утерянного устройства.

13. ЧТО ТАКОЕ ДИСТАНЦИОННАЯ БЛОКИРОВКА МОБИЛЬНОГО УСТРОЙСТВА?

(только для устройств на базе ОС Android)

Мобильное приложение «BeeSafe» предоставляет возможность дистанционно провести блокировку устройства путем отправки запроса из Личного кабинета пользователя. Блокировка мобильного устройства возможна при наличии на устройстве активного подключения к сети Интернет или путем отправки SMS-команды, которая выполняется независимо от наличия Интернет-подключения на устройстве.

14. КАК ЗАБЛОКИРОВАТЬ УТЕРЯННОЕ МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО?

(только для устройств на базе ОС Android)

При утере мобильного устройства с установленным мобильным приложением пользователь может заблокировать его одним из удобных способов:

- Самостоятельно, через Личный кабинет пользователя на сайте beesafe.beeline.kz
 - Обратиться с запросом блокировки утерянного устройства в круглосуточную Службу поддержки по телефону 88000709089 (0 тг.)
-

15. КАК РАБОТАЕТ GPS-ПОИСК?

(только для устройств на базе ОС Android)

Мобильное приложение «BeeSafe» предоставляет возможность GPS-поиска мобильного устройства в случае его утери. Технология геолокации позволяет определить местонахождение телефона в любой точке мира с точностью до нескольких метров по координатам GPS с использованием спутников, башен сотовой связи и точек WI-FI. Если на мобильном устройстве не активны функции определения местоположения, модуля WI-FI и подключения к сети Интернет, GPS координаты на карте будут приблизительными.

Для отображения в Личном кабинете в режиме реального времени точных данных о местонахождении устройства, необходимо подключение к сети Интернет. Также определение геолокации доступно по SMS-команде, которая выполняется независимо от наличия Интернет - подключения на устройстве.

Определение местоположения устройства осуществляется автоматически с частотой согласно настройкам приложения на устройстве. В случае утери мобильного устройства определить последнее местоположение возможно путем отправки запроса определения местонахождения одним из удобных способов:

- Самостоятельно, через Личный кабинет пользователя на сайте услуги beesafe.beeline.kz
- Обратиться с запросом определения локации потерянного устройства в круглосуточную Службу поддержки по телефону 88000709089 (0 тг.)

Данные местоположения устройства доступны в Личном кабинете пользователя услуги.

16. ЧТО ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ ФУНКЦИЯ ФОТОЗАХВАТА?

(только для устройств на базе ОС Android)

При установленном мобильном приложении доступна функция осуществления фотозахвата с устройства.

Фотозахват возможно осуществить с фронтальной и/или основной камеры устройства, отправив соответствующую команду из Личного кабинета пользователя, или обратившись с запросом на линию Службы поддержки.

При этом фотографии устройства будут сохранены только в Личном кабинете пользователя, независимо от пути отправки запроса на осуществление фотозахвата.

Фотозахват будет осуществлен в течение нескольких минут с момента отправки запроса (только при наличии подключения устройства к сети Интернет).

17. ДЕЙСТВИЯ ПРИ УТЕРЕ МОБИЛЬНОГО УСТРОЙСТВА?

В случае утери мобильного устройства необходимо позвонить в Службу поддержки и сообщить специалисту об утере, а также уточнить контактные данные, чтобы в случае получения обращения о находке устройства с пользователем сразу удалось связаться.

Уведомление об утере устройства, с подключенным пакетом «Премиум» является обязательным условием для получения денежной компенсации в случае наступления случая утери устройства (устройство не найдено на протяжении 14 дней).

Утерянное мобильное устройство на базе ОС Android можно сразу заблокировать, чтобы избежать несанкционированного использования устройства и данных на нем. Также есть возможность определить местонахождение устройства на карте, которая отображается в Личном кабинете пользователя.

18. ЧТО НУЖНО СДЕЛАТЬ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ДЕНЕЖНОЙ КОМПЕНСАЦИИ?

В случае, если мобильное устройство не было найдено в течение 14 дней с момента обращения в Службу поддержки с сообщением об утере, для получения денежной компенсации необходимо предоставить следующий пакет документов:

- Копия/скан копия паспорта и идентификационного кода;
- Копия гарантийного талона или фото коробки от потерянного устройства, с указанным IMEI устройства, для подтверждения, что Вы действительно являетесь владельцем утраченного мобильного устройства;
- Выписка о регистрации заявления (в ЕРДР - едином реестре досудебных расследований)

Помните!

Заведомо ложное уведомление влечет за собой уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством, поэтому необходимо удерживаться от таких действий.

Денежная компенсация предоставляется на банковский счет пользователя, по реквизитам указанным в заявлении на выплату, на протяжении 10 рабочих дней с момента получения пакета документов от пользователя.

19. КАКАЯ КОМПЕНСАЦИЯ БУДЕТ ПРЕДОСТАВЛЕНА, ЕСЛИ УТЕРЯННОЕ УСТРОЙСТВО НЕ БУДЕТ НАЙДЕНО?

В случае, если утерянное мобильное устройство с подключенной услугой «BeeSafe» (пакет «Премиум») не было найдено в течение 14 дней, пользователю предоставляется денежная компенсация в размере 15000 тг.

20. КАК ПОЛУЧИТЬ ДЕНЕЖНУЮ КОМПЕНСАЦИЮ?

Денежная компенсация, которая предоставляется в виде денежной выплаты, перечисляется пользователю с подключенным пакетом «Премиум» по реквизитам, указанным в заявлении на выплату денежной компенсации, при условии наличия установленного мобильного приложения/e-Sticker на утерянном устройстве и предоставления перечня документов согласно п.18.

21. КАКОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ПОЛУЧИТ ЧЕЛОВЕК, НАШЕДШИЙ И ВЕРНУВШИЙ МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО?

Вознаграждение человеку, который нашел и вернул мобильное устройство, обеспечит компания mySafety.

За возврат найденного устройства нашедшему предоставляется вознаграждение в размере 5 000 тг

22. КАКИМ ОБРАЗОМ ПОЛУЧИТЬ СВОЕ УТЕРЯННОЕ МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО?

Благодаря e-Sticker нашедший мобильное устройство человек позвонит в Службу поддержки, номер которой указан на экране найденного мобильного устройства.

Компания mySafety свяжется с пользователем и обеспечит бесплатную курьерскую доставку устройства. При согласии пользователя, его контактный номер будет передан курьерской службе для уточнения удобного времени и места передачи утерянного устройства.

23. СКОЛЬКО РАЗ МОЖНО ПОТЕРЯТЬ МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО, СКОЛЬКО РАЗ КОМПАНИЯ ОСУЩЕСТВИТ ВОЗВРАТ?

Компания не ограничивает количество возвратов в течение срока действия услуги. Статистика показывает, что обычно клиенты теряют объект охраны не более 1-2 раз в год.

Компания отслеживает и фиксирует количество утерь клиентов и в исключительных случаях оставляет за собой право ограничить количество возвратов и предоставление денежных компенсаций пользователю.

24. КАК ОТКАЗАТЬСЯ ОТ УСЛУГИ «BEE SAFE»?

Для того, чтобы отказаться от услуги «BeeSafe» необходимо:

- ✓ Набрать на телефоне *204*0# 📞
- ✓ Отправить бесплатное сообщение с текстом Stop на короткий номер 204
- ✓ обратиться в Службу поддержки по номеру 88000709089 (0 тг.)

При этом пользователь обязуется удалить e-Sticker и/или деинсталлировать мобильное приложение с мобильного устройства.

В случае отказа от использования услуги, средства, предварительно списанные с мобильного счета, пользователю не возвращаются.

Если Вы не нашли ответ на интересующий Вас вопрос, отправьте его нам на электронный адрес mysafety@mysafety.kz

Мы свяжемся с Вами в ближайшее время.