



МТС

Услуга «Под защитой»

Часто задаваемые вопросы

1. КАК РАБОТАЕТ УСЛУГА «ПОД ЗАЩИТОЙ»?	4
2. ПРЕИМУЩЕСТВА УСЛУГИ «ПОД ЗАЩИТОЙ»	4
3. СТОИМОСТЬ УСЛУГИ «ПОД ЗАЩИТОЙ»	4
4. КАК ПОДКЛЮЧИТЬ УСЛУГУ «ПОД ЗАЩИТОЙ»?	5
5. ЧТО ТАКОЕ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ?	6
6. КАК ИЗМЕНИТЬ ПАРОЛЬ ДОСТУПА К ЛИЧНОМУ КАБИНЕТУ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ?	6
7. ЧТО ДЕЛАТЬ ЕСЛИ Я ЗАБЫЛ ПАРОЛЬ?	6
8. ЧТО НЕОБХОДИМО УКАЗАТЬ В АНКЕТЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ?	7
9. ДЛЯ ЧЕГО НУЖЕН ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ?	7
10. ЧТО ТАКОЕ E-STICKER?	8
11. КАК ПОЛУЧИТЬ E-STICKER?	8
12. ЧТО ТАКОЕ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ «ПОД ЗАЩИТОЙ»?	8
13. ЧТО ТАКОЕ ДИСТАНЦИОННАЯ БЛОКИРОВКА МОБИЛЬНОГО УСТРОЙСТВА? (только для устройств на базе ОС Android)	9
14. КАК ЗАБЛОКИРОВАТЬ УТЕРЯННОЕ МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО? (только для устройств на базе ОС Android)	9
15. КАК РАБОТАЕТ GPS-ПОИСК? (только для устройств на базе ОС Android)	9
16. ЧТО ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ ФУНКЦИЯ ФОТОЗАХВАТА?(только для устройств на базе ОС Android)	10
17. ДЕЙСТВИЯ В СЛУЧАЕ УТЕРИ МОБИЛЬНОГО УСТРОЙСТВА	11
18. КАКОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ПОЛУЧИТ НАШЕДШИЙ И ВЕРНУВШИЙ МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО ЧЕЛОВЕК?	11
19. КАКИМ ОБРАЗОМ ПОЛУЧИТЬ СВОЕ УТЕРЯННОЕ МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО?	11



20. СКОЛЬКО РАЗ МОЖНО ПОТЕРЯТЬ МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО И СКОЛЬКО РАЗ КОМПАНИЯ ОСУЩЕСТВИТ ВОЗВРАТ?	12
21. КАК ОТКАЗАТЬСЯ ОТ УСЛУГИ «ПОД ЗАЩИТОЙ»?	12



1. КАК РАБОТАЕТ УСЛУГА «ПОД ЗАЩИТОЙ»?

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

2. ПРЕИМУЩЕСТВА УСЛУГИ «ПОД ЗАЩИТОЙ»

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 RadarMe.

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

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГИ «ПОД ЗАЩИТОЙ»

Оплата производится путем списания денежных средств с лицевого счета Абонента ежедневно равными долями в течение месяца с момента начала тарификации.

Стоимость услуги «Под защитой. Пакет базовый» составляет 0,5 руб./месяц



При подключении услуги «Под защитой» с бесплатным (тестовым) периодом 14 дней, тарификация стоимости подключенного пакета будет осуществляться начиная с 15 дня пользования путем автоматического снятия средств с мобильного счета Абонента.

4. КАК ПОДКЛЮЧИТЬ УСЛУГУ «ПОД ЗАЩИТОЙ»?

Владельцы устройств на базе ОС Android, Windows Phone или iOS имеют возможность подключить услугу одним из удобных способов:

- на официальном Интернет-сайте protect.mts.by;
 - обратиться в контактный центр или Центр продаж и обслуживания абонентов;
 - набрать на телефоне: *691*1# - для подключения услуги «Под защитой. Пакет базовый»
 - отправить бесплатное SMS на номер 6911
с текстом 1 - для подключения услуги «Под защитой. Пакет базовый»
 - установить мобильное приложение Под защитой, используя сервис Play Market, и пройти процедуру регистрации;
 - подключить услугу в приложении «Мой МТС»;
 - воспользовавшись интернет-помощником.
-

5. ЧТО ТАКОЕ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ?

Личный кабинет Пользователя автоматически создается для всех пользователей при подключении услуги «Под защитой» и доступен на официальном Интернет - сайте protect.mts.by



Для корректного предоставления услуги «Под защитой» необходимо внести данные в анкету Абонента в Личном Кабинете на Интернет-сайте protect.mts.by

При первом входе в Личный Кабинет пользователя, логином к которому является мобильный номер телефона абонента, необходимо изменить пароль, который предварительно был направлен посредством SMS-сообщения. Абонент 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 protect.mts.by необходимо изменить пароль, полученный в SMS при подключении, на более сложный.

Пароль для входа в Личный кабинет должен содержать 8 и более символов, включая буквы верхнего и нижнего регистров, цифры и 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 protect.mts.by 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 +375 29 505 6911 или 6911 (бесплатно в сети МТС)

8. ЧТО НЕОБХОДИМО УКАЗАТЬ В АНКЕТЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ?

Для корректной работы услуги 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 услуги необходимо немедленно проинформировать Службу поддержки услуги о любых изменениях контактных данных, а также об очевидных нарушениях безопасности, такие как потеря, кража или несанкционированное разглашение или использование ID или пароля. До тех пор пока ООО «РАДАРМИ» 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 Абонента), информацию о мобильном устройстве, охраняемом услугой, историю его блокировок и информацию о геолокации устройства.

С помощью Личного кабинета можно дистанционно заблокировать утерянное мобильное устройство на базе ОС Android, чтобы защитить его и 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 его геолокации блокируются и становятся недоступными. При этом Пользователь имеет возможность просмотреть в Личном кабинете историю использования, включая фото, историю блокировок и местоположение устройства.



10. ЧТО ТАКОЕ E-STICKER?

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

e-Sticker содержит следующую информацию:

- Информация о том, что устройство охраняется;
- Информация о вознаграждении за возврат найденного мобильного устройства;
- Инструкция по возврату для человека, нашедшего мобильное устройство;
- Контакты круглосуточной службы поддержки: +375 29 505 6911 и 6911 (бесплатно в сети МТС)
- 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 услуги «Под защитой».

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 «ПОД ЗАЩИТОЙ»?

Для пользователей услуги «Под защитой» на базе ОС Android доступно мобильное приложение, которое можно скачать по ссылке, указанной в SMS-сообщении, полученном при подключении услуги, или непосредственно в сервисе Google Play.

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 «Под защитой» дает возможность оперативного дистанционного блокирования устройства для обеспечения защиты от несанкционированного использования устройства и данных на нем.

Блокировка мобильного устройства с подключенной услугой 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)

Установленное мобильное приложение позволяет удаленно заблокировать мобильное устройство в случае его утери, а также определить его местонахождение.

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

1. Самостоятельно, через Личный кабинет пользователя на сайте protect.mts.by
2. Обратиться с запросом блокировки утерянного устройства в круглосуточную Службу поддержки по телефону +375 29 505 6911 или 6911 (бесплатно в сети МТС)

15. КАК РАБОТАЕТ GPS-ПОИСК?

(только для устройств на базе ОС Android)

Мобильное приложение «Под защитой» 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 protect.mts.by.
- Обратиться с запросом определения локации потерянного устройства в круглосуточную Службу поддержки по телефону +375 29 505 6911 или 6911 (бесплатно в сети МТС)

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 по номеру 6911 и сообщить специалисту об утере, а также предоставить контактные данные, чтобы, в случае получения обращения о находке устройства, с Пользователем сразу удалось связаться.

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.

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

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

За возврат найденного устройства нашедшему предоставляются на выбор следующие варианты вознаграждения:

- Денежный безналичный перевод на карту или почтовое отделение в размере 30 белорусских рублей.

Человек, нашедший мобильное устройство, имеет возможность при его возврате отказаться от вознаграждения в пользу благотворительной организации. Перечисление средств обязуется выполнить компания RadarMe.

19. 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 RadarMe свяжется с Пользователем для уточнения утери мобильного устройства. Если абонент действительно потерял мобильное устройство, компания RadarMe обеспечит бесплатную курьерскую доставку устройства. При согласии Пользователя его контактный номер будет передан курьерской службе для уточнения удобного времени и места передачи утерянного устройства.



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

Количество возвратов устройства Пользователю не превышает 2 (двух) раз в течение 1 (одного) года использования Пользователем услуги, при этом в течение 6 (шести) месяцев допускается 1 (один) случай возврата устройства Пользователю при условии нахождения Пользователем в блокировке не более 10 (десяти) календарных дней за учитываемые 6 месяцев. В случае получения Провайдером информации от нашедшего лица об обнаружении устройства Пользователя после наступления второго возврата (или в случае наступления второго возврата в течение шести месяцев пользования услугой), компания RadarMe осуществляет обмен контактными данными между Пользователем и нашедшим. Выплата вознаграждения нашедшему, а также оплата курьерской/почтовой доставки устройства компанией RadarMe в данном случае не производится.

21. КАК ОТКАЗАТЬСЯ ОТ УСЛУГИ «ПОД ЗАЩИТОЙ»?

Для того, чтобы отказаться от предоставления услуги «Под защитой» необходимо совершить одно из следующих действий, свидетельствующих об отказе от услуги:

- отправить USSD-запрос *691*0#;
- отправить бесплатное SMS-сообщение на номер 6911 со словом STOP;
- воспользоваться интернет-помощником;
- воспользоваться мобильным приложением «Мой МТС»;
- обратиться в контактный центр или Центр продаж и обслуживания абонентов

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

Если Вы не нашли ответ на интересующий Вас вопрос, отправьте его нам на электронный адрес protect@mts.by мы свяжемся с Вами в ближайшее время.