



Группа компаний  
**GEOLIFE**®

127254, г. Москва, ул. Добролюбова, 14а  
тел./факс: +7 (495) 740-12-20/22  
www.geolife.ru; e-mail: info@geolife.ru  
ОКПО 20596176, ОГРН 5137746074527  
ИНН/КПП 7719861202/771501001

[tvardovsky@me.com](mailto:tvardovsky@me.com)

**Солдатову О.А.**

02.05.2017 № ШКГ-04/05

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

[О результатах рассмотрения обращения]

Уважаемый Олег Анатольевич!

ООО ГК «Геолайф» рассмотрены Ваши обращения, зарегистрированные 21.04.2017 г. вх. № ВГКГ-226, вх. № ВГКГ-227, и зарегистрированные 26.04.2017 г. вх. № ВГКГ-234, вх. № ВГКГ-237 (УК № 4878) по отсутствию информирования об эвакуации автомобиля.

По результатам проведенной проверки установлено:

Спутниковый охранно-поисковый комплекс приобретен Вами 12.02.2008 г.

Гарантия на оборудование закончилась 12.02.2009 г.

В 2017 году Вы не посещали технический центр для проведения диагностики оборудования с последующим подключением дополнительной услуги «Техническое обслуживание».

Сообщаем Вам:

20.04.2017 года от оборудования, установленного на Вашем автомобиле, на пульт операторов Диспетчерского Центра поступали следующие тревожные сообщения:

в 08:44:22 «Включение зажигания под охраной», в 08:44:48 о поступлении тревожного сообщения Вы были оповещены оператором;

в 13:06:15 «Включение зажигания под охраной», в 13:06:30 о поступлении тревожного сообщения Вы были оповещены оператором;

далее, до 21.04.2017 года, тревожных сообщений не поступало.

В соответствии с записями телефонных разговоров 21.10.2016 года, настройки датчик акселерометра были изменены по Вашему запросу.

Считаем необходимым напомнить о Правилах оказания информационных, диспетчерских и технологических услуг.

Согласно пункту:

*9.1.2. В зависимости от конфигурации Системы, типа Оборудования и выбранного Абонентом Тарифного плана, Оператор ответственен только за надлежащее исполнение следующих функций: получение Тревожных сигналов и определение местоположения Транспортного средства (если этот вид Услуги входит в Тарифный план)*

с целью предотвращения попыток угона Транспортного средства. Вместе с тем, Оператор не несет ответственности перед Абонентом или третьей стороной за какие-либо убытки или повреждения в случае отсутствия Тревожного сигнала от Оборудования и/или невозможности определения местоположения и задержания Транспортного средства. ([http://geolife.org/solutions/avto/pravila\\_okazaniya\\_uslug.pdf](http://geolife.org/solutions/avto/pravila_okazaniya_uslug.pdf))

Со стороны ООО ГК «Геолайф» условия Договора выполнены в полном объеме, нарушений в действиях сотрудников компании не выявлено.

По Вашему обращению от 20.04.2017 года об отсутствии поступления тревожных сообщений по факту эвакуации автомобиля была проведена диагностика оборудования и изменены настройки акселерометра на стандартные.

Рекомендуем Вам при сомнениях в качестве работы охранного комплекса обращаться в техническую поддержку Диспетчерского центра в режиме 24/7. По вашему обращению специалист технической поддержки предоставит направление в технический центр на диагностику и регулировку датчиков, а при необходимости и их ремонта.

Дополнительная услуга «Техническое обслуживание» Вами не подключена, поэтому работы по диагностике и регулировке датчиков, а при необходимости и их ремонт будут проведены за Ваш счет.

В связи с вышеизложенным ООО ГК «Геолайф» принято решение в компенсации затрат по эвакуации автомобиля Вам отказать.

Благодарим за сотрудничество.

С уважением,  
Генеральный директор  
ООО ГК «Геолайф»



Е.О. Кузнецова