



**Послуга  
«Vodafone Safety»**

**Часті питання**



1.	ЯК ПРАЦЮЄ ПОСЛУГА «VODAFONE SAFETY»? .....	4
2.	ПЕРЕВАГИ ПОСЛУГИ «VODAFONE SAFETY»? .....	4
3.	ВАРТІСТЬ ПОСЛУГИ.....	4
4.	ЯК ПІДКЛЮЧИТИ ПОСЛУГУ «VODAFONE SAFETY»? .....	6
5.	ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ.....	6
6.	ЩО ТАКЕ ОСОБИСТИЙ КАБІНЕТ КОРИСТУВАЧА?.....	7
7.	ЯК ЗМІНИТИ ПАРОЛЬ ДОСТУПУ ДО ОСОБИСТОГО КАБІНЕТУ КОРИСТУВАЧА? .....	7
8.	ЩО РОБИТИ, ЯКЩО Я ЗАБУВ ПАРОЛЬ?.....	8
9.	ЩО НЕОБХІДНО ВКАЗАТИ В АНКЕТІ КОРИСТУВАЧА ПРИ РЕЄСТРАЦІЇ?.....	8
10.	ДЛЯ ЧОГО ПОТРІБЕН ОСОБИСТИЙ КАБІНЕТ КОРИСТУВАЧА?.....	8
11.	ЩО ТАКЕ E-STICKER? .....	9
12.	ЯК ОТРИМАТИ E-STICKER? .....	9
13.	ЩО ТАКЕ МОБІЛЬНИЙ ДОДАТОК «VODAFONE SAFETY»? .....	10
14.	ЩО ТАКЕ ДИСТАНЦІЙНЕ БЛОКУВАННЯ МОБІЛЬНОГО ПРИСТРОЮ? (тільки для пристроїв на базі ОС Android) .....	10
15.	ЯК ЗАБЛОКУВАТИ ВТРАЧЕНИЙ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ? (тільки для пристроїв на базі ОС Android) .....	10
16.	ЯК ПРАЦЮЄ GPS-ПОШУК?(тільки для пристроїв на базі ОС Android).....	11
17.	ЩО ЯВЛЯЄ СОБОЮ ФУНКЦІЯ ФОТОЗАХВАТУ?(тільки для пристроїв на базі ОС Android).....	11
18.	ЩО РОБИТИ ЯКЩО Я ВТРАТИВ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ З ПІДКЛЮЧЕНОЮ ПОСЛУГОЮ «VODAFONE SAFETY»? .	12
19.	ЩО ПОТРІБНО ЗРОБИТИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ СТРАХОВОГО ВІДШКОДУВАННЯ?.....	12
20.	ЯКЕ СТРАХОВЕ ВІДШКОДУВАННЯ Я ОТРИМАЮ У ВИПАДКУ, ЯКЩО ВТРАЧЕНИЙ ПРИСТРІЙ НЕ БУДЕ ЗНАЙДЕНО?.....	13



<b>21. ЯК ОТРИМАТИ СТРАХОВЕ ВІДШКОДУВАННЯ? .....</b>	<b>13</b>
<b>22. ЯКУ ВИНАГОРОДУ ОТРИМАЄ ОСОБА, ЩО ЗНАЙШЛА І ПОВЕРНУЛА МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ? .....</b>	<b>13</b>
<b>23. ЯКИМ ЧИНОМ Я ОТРИМАЮ СВІЙ ВТРАЧЕНИЙ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ? .....</b>	<b>14</b>
<b>24. СКІЛЬКИ РАЗІВ Я МОЖУ ВТРАТИТИ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ І СКІЛЬКИ РАЗІВ КОМПАНІЯ ЗДІЙСНИТЬ ПОВЕРНЕННЯ? .....</b>	<b>14</b>
<b>25. ЯК ВІДМОВИТИСЬ ВІД ПОСЛУГИ «VODAFONE SAFETY»? .....</b>	<b>14</b>



## 1. ЯК ПРАЦЮЄ ПОСЛУГА «VODAFONE SAFETY»?

При втраті мобільного пристрою з підключеною послугою «Vodafone Safety» та встановленим E-sticker та /або встановленим мобільним додатком, пристрій буде швидко повернений власнику завдяки оперативній ідентифікації власника по ID номеру та винагороді для особи, що знайшла втрачений пристрій. У випадку, якщо мобільний пристрій не було знайдено, користувачі послуги «Vodafone Safety» з підключеним пакетом «Преміум» або «Річний», згідно умов послуги, мають змогу отримати страхове відшкодування.

---

## 2. ПЕРЕВАГИ ПОСЛУГИ «VODAFONE SAFETY»?

**Економія!** Завдяки грошовій винагороді особі, що знайшла втрачену річ, мобільний пристрій швидко повертається до власника, таким чином позбавляючи його від затрат на придбання нового пристрою.

**Конфіденційність!** Ідентифікатори не містять особистої інформації про власника. Знеособлений ідентифікаційний номер дозволяє, не розголошуючи нікому персональних даних, організувати повернення мобільного пристрою в найкоротші терміни.

**Безпека!** Власник не буде особисто зустрічатися з людиною, яка знайшла його особисті речі.

**Відсутність додаткових витрат!** Винагороду особі, що знайшла мобільний пристрій і безкоштовний виїзд кур'єра забезпечить компанія mySafety.

**Зручність!** Послуга проста у використанні. Завдяки послугі «Vodafone Safety» абоненти можуть бути впевнені, що мобільний пристрій швидко повернеться до них у разі його втрати в будь-якій точці світу.

---

## 3. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГИ

Оплата здійснюється автоматично шляхом стягнення коштів з мобільного рахунку Абонента.

Клієнт оплачує вартість послуги «Vodafone Safety» один раз в тиждень.

Вартість пакету «Оптимальний» послуги «Vodafone Safety» становить 3,50 грн/тиждень.

Вартість пакету «Преміум» послуги «Vodafone Safety» становить 5,50 грн/тиждень.

У разі, якщо на рахунку Абонента недостатньо коштів для стягнення щотижневої вартості користування послугою, проводиться спроба стягнення щоденної вартості користування.



Для пакету «Оптимальний» щоденна вартість користування становить - 0,5 грн/день, для «Преміум» пакета - 0,79 грн/день.

При підключенні пакету «Річний вартість користування становить 229 грн/рік. Тарифікація повної вартості послуги на рік відбувається протягом 1 дня з моменту підключення пакету «Річний».

У разі, якщо на рахунку Абонента протягом 7 днів з моменту підключення недостатньо коштів для стягнення річної вартості користування послугою, автоматично відбувається зміна підключення на пакет «Преміум» з щотижневою оплатою в розмірі 5,5 грн/тиждень.

Якщо Абонент не оплачує вартість послуги більше 89 днів, на 90 день послуга автоматично відключається.

При підключенні послуги «Vodafone Safety» з безкоштовним (тестовим) періодом 14 днів, тарифікація вартості буде здійснюватись починаючи з 15 дня користування послугою. Оплата проводиться автоматично, відповідно до підключеного раніше пакету, шляхом зняття коштів з мобільного рахунку Абонента.

У разі якщо Клієнту у вигляді винагороди за повернення знайденого мобільного пристрою підключений пакет послуг «Преміум», тарифікація буде здійснюватися, починаючи з 19 місяця з моменту підключення.

---



#### 4. ЯК ПІДКЛЮЧИТИ ПОСЛУГУ «VODAFONE SAFETY»?

Власники пристроїв на базі ОС Android, Windows Phone або iOS мають можливість підключити послугу одним із зручних способів:

- на офіційному Інтернет сайті [safety.vodafone.ua](http://safety.vodafone.ua)
- звернутись до Цілодобової Служби підтримки за номером 6911 (з мобільного Vodafone в Україні) або 0 800 406 911 (безкоштовно на території України) або +38 050 011 6911 (для міжнародних дзвінків і безкоштовних дзвінків з мобільного Vodafone в Україні);
- відправити безкоштовне SMS на номер 6911 з кодом пакету
  - код «1» – пакет «Оптимальний»
  - код «2» – пакет «Преміум»
  - код «3» – пакет «Річний».

---

#### 5. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

1. Особисті дані Абонента будуть використовуватися ТОВ «МАЙСЕЙФЕТІ» тільки з метою виконання Угоди про надання послуги «Vodafone Safety». Дані передаються Абонентом добровільно з метою забезпечення можливості виконання ТОВ «МАЙСЕЙФЕТІ» зобов'язань за вказаною Угодою.

2. Абонент дає згоду на обробку ТОВ «МАЙСЕЙФЕТІ» його персональних даних, включаючи отримання цих даних від Абонента та/або від третіх осіб, в порядку та на умовах, визначених Законом України «Про захист персональних даних» №2297-VI від 01 червня 2010 року (надалі Закон). Абонент надає ТОВ «МАЙСЕЙФЕТІ» право обробляти свої персональні дані будь-яким способом передбаченим Законом та вибраним на розсуд ТОВ «МАЙСЕЙФЕТІ».

3. Абонент дає згоду на передачу своїх персональних даних третім особам, участь яких потрібна для здійснення дій, вказаних в Угоді про надання послуг. Персональні дані Абонента будуть передані ТОВ «МАЙСЕЙФЕТІ» третім особам в об'ємі, необхідному для виконання зобов'язань, прийнятих за Угодою про надання послуги «Vodafone Safety» Абоненту.

4. Абонент дає згоду на передачу своїх персональних даних третім особам (кур'єрській/поштової службі доставки та ТДВ СК «Надія») для допомоги у поверненні йому втраченого Об'єкта захисту або дій по виконанню обов'язків по Договору страхування у обсязі, необхідному для виконання даної дії.



5. ТОВ «МАЙСЕЙФЕТИ» не має доступу до файлів, що знаходяться на мобільному телефоні Абонента, а також доступу в Особистий кабінет Абонента. У рамках Угоди з Клієнтом ТОВ «МАЙСЕЙФЕТИ» має можливість тільки заблокувати загублений Об'єкт захисту Абонента.
  6. У випадку якщо Угода про надання послуг укладається за сприяння юридичної особи, з якою ТОВ «МАЙСЕЙФЕТИ» уклала Агентський або інший договір, Абонент доручає даній юридичній особі передати ТОВ «МАЙСЕЙФЕТИ» інформацію, надану Абонентом в Анкеті.
  7. Абонент дає згоду на отримання за вказаною в Анкеті адресою електронної пошти рекламної інформації про послуги ТОВ «МАЙСЕЙФЕТИ».
  8. Абонент дає згоду на ведення запису його телефонних розмов з ТОВ «МАЙСЕЙФЕТИ» при зверненні Абонента з повідомленням про втрату Об'єкта захисту.
- 

## **6. ЩО ТАКЕ ОСОБИСТИЙ КАБІНЕТ КОРИСТУВАЧА?**

Особистий кабінет користувача автоматично створюється для всіх користувачів при підключенні послуги «Vodafone Safety» та доступний на офіційному Інтернет сайті послуги [safety.vodafone.ua](https://safety.vodafone.ua).

Для коректної дії послуги «Vodafone Safety» необхідно внести данні в Анкету Абонента в Особистому кабінеті на Інтернет сайті [safety.vodafone.ua](https://safety.vodafone.ua). При першому вході до Особистого кабінету Користувача, логіном до якого є мобільний номер телефону Абонента, необхідно змінити пароль, який попередньо був надісланий SMS повідомленням. Абонент несе відповідальність за збереження конфіденційності власного пароля, а також за всю збережену, передану і отриману інформацію, за всі дії, вчинені під обліковим записом користувача.

---

## **7. ЯК ЗМІНИТИ ПАРОЛЬ ДОСТУПУ ДО ОСОБИСТОГО КАБІНЕТУ КОРИСТУВАЧА?**

При першому вході до особистого кабінету, що доступний на офіційному Інтернет сайті [safety.vodafone.ua](https://safety.vodafone.ua), необхідно змінити пароль, отриманий в SMS повідомленні, на більш складний.

Пароль для входу в Особистий кабінет має складатися з 8 і більше символів, серед яких літери верхнього і нижнього регістрів, цифри та символи.

---



## 8. ЩО РОБИТИ, ЯКЩО Я ЗАБУВ ПАРОЛЬ?

Для відновлення пароля необхідно на сайті послуги [safety.vodafone.ua](https://safety.vodafone.ua) ввести адресу електронної пошти, вказану при реєстрації та слідувати інструкціям, що були отримані електронною поштою. При відсутності контакту через електронну пошту протягом 10 хвилин, варто перевірити папку зі спамом або зателефонувати за номером безкоштовної цілодобової служби підтримки послуги за номером 6911 (з мобільного Vodafone) або 0 800 406 911 (безкоштовно зі стаціонарних).

---

## 9. ЩО НЕОБХІДНО ВКАЗАТИ В АНКЕТІ КОРИСТУВАЧА ПРИ РЕЄСТРАЦІЇ?

Для коректної дії послуги в особистому кабінеті в Анкету користувача необхідно внести наступну інформацію:

- Прізвище та Ім'я;
- Додатковий номер мобільного телефону (для зв'язку у випадку втрати мобільного пристрою);
- Електронна адреса (e-mail).

Вказана інформація повинна бути правдивою, повною і точною. Для того щоб отримати безперебійний сервіс, необхідно негайно проінформувати ТОВ «МАЙСЕЙФЕТІ» про будь-які зміни контактних даних, а також про очевидні порушення безпеки, такі як втрата, крадіжка чи несанкціоноване розголошення або використання ID або пароля. До тих пір поки ТОВ «МАЙСЕЙФЕТІ» не отримувє повідомлення по електронній пошті про порушення безпеки, абонент буде нести відповідальність за будь-яке несанкціоноване використання.

---

## 10. ДЛЯ ЧОГО ПОТРІБЕН ОСОБИСТИЙ КАБІНЕТ КОРИСТУВАЧА?

Особистий кабінет користувача містить інформацію про користувача (Анкету Абонента), а також розділ для завантаження мобільного додатку/e-Sticker, історію його блокування та інформацію про геолокацію пристрою.

За допомогою особистого кабінету можна дистанційно заблокувати втрачений мобільний пристрій на базі ОС Android, щоб захистити його і дані на ньому від несанкціонованого використання. Також надається можливість визначення місцезнаходження мобільного пристрою, та функція дистанційного фото захвату з мобільного пристрою.





Існує можливість блокування пристрою та визначення геолокації за допомогою відправки SMS-запиту (використовується при відсутності підключення до мережі Інтернет).

Після припинення дії послуги особистий кабінет не видаляється, однак його функції по блокуванню пристрою, фотозахвату і визначенню його геолокації блокуються і стають недоступними. При цьому користувач має змогу переглянути в особистому кабінеті історію використання послуги «Vodafone Safety», а саме історію блокувань та місцезнаходження пристрою, зроблені фото з пристрою.

---

## 11. ЩО ТАКЕ E-STICKER?

E-Sticker являє собою зображення для встановлення як зображення екрану блокування на мобільному пристрої Абонента.

E-sticker містить наступну інформацію:

- Інформація про те, що пристрій охороняється;
- Інформація про винагороду за повернення знайденого мобільного пристрою;
- Інструкція для особи, що знайшла втрачений мобільний пристрій;
- Контактний телефон цілодобової служби підтримки: 0 800 406 911, 6911 і +38 050 011 6911;
- Унікальний ID номер.

---

## 12. ЯК ОТРИМАТИ E-STICKER?

Спеціальний e-Sticker, що сприятиме поверненню мобільного пристрою у разі втрати, Абоненту необхідно завантажити самостійно з особистого кабінету послуги.

Для пристроїв на базі ОС Android, в особистому кабінеті доступний мобільний додаток, складовою якого є цифрова наліпка e-Sticker.

---



### **13. ЩО ТАКЕ МОБІЛЬНИЙ ДОДАТОК «VODAFONE SAFETY»?**

Для користувачів послуги «Vodafone Safety» на базі ОС Android доступний мобільний додаток, який можна завантажити в Особистому кабінеті користувача послуги.

У випадку втрати мобільного пристрою на базі ОС Android, встановлений мобільний додаток дає змогу з використанням мережі Інтернет дистанційно заблокувати мобільний пристрій, визначити його місцезнаходження, здійснити фото захват з фронтальної та/або основної камери втраченого пристрою\*.

\*Функції доступні для користувачів пакетів послуг «Преміум» та «Річний»

---

### **14. ЩО ТАКЕ ДИСТАНЦІЙНЕ БЛОКУВАННЯ МОБІЛЬНОГО ПРИСТРОЮ? (тільки для пристроїв на базі ОС Android)**

Мобільний додаток «Vodafone Safety» надає можливість оперативного дистанційного блокування пристрою для забезпечення захисту від несанкціонованого використання пристрою та даних на ньому.

Блокування мобільного пристрою з підключеним пакетом «Преміум» або «Річний» можливе при наявності на ньому активного з'єднання з мережею Інтернет або шляхом відправки SMS-команди, що виконується незалежно від наявності Інтернет підключення на пристрої.

---

### **15. ЯК ЗАБЛОКУВАТИ ВТРАЧЕНИЙ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ? (тільки для пристроїв на базі ОС Android)**

Встановлений мобільний додаток дозволяє дистанційно заблокувати мобільний пристрій у разі його втрати, а також визначити його місцезнаходження\*.

При втраті мобільного пристрою є можливість заблокувати пристрій зі встановленим мобільним додатком одним зі зручних способів:

1. Самостійно, через Особистий кабінет користувача на сайті [safety.vodafone.ua](https://safety.vodafone.ua).
2. Звернутися із запитом блокування втраченого пристрою в цілодобову Службу підтримки за номером 0800 406 911, +38 050 011 6911, 6911.

\*Функції доступні для користувачів пакетів послуг «Преміум» та «Річний»

---



## 16. ЯК ПРАЦЮЄ GPS-ПОШУК? (тільки для пристроїв на базі ОС Android)

Мобільний додаток «Vodafone Safety» надає можливість GPS-пошуку мобільного пристрою у разі його втрати\*. Технологія геолокації дозволяє визначити місцезнаходження телефону в будь-якій точці світу з точністю до кількох метрів за координатами GPS з використанням супутників, башт стільникового зв'язку та точок WI-FI. Без увімкнених на мобільному пристрої функцій визначення місцезнаходження, підключення до точок WI-FI та мережі Інтернет, GPS координати пристрою на карті будуть приблизними.

Для відображення в Особистому кабінеті в режимі реального часу даних про місцезнаходження пристрою, необхідна наявність активного підключення до мережі Інтернет. Також визначення геолокації можливе по SMS-команді, яка виконується незалежно від наявності Інтернет з'єднання на пристрої.

Визначення місцезнаходження пристрою здійснюється автоматично з частотою відповідно до налаштувань додатку на пристрої. У випадку втрати мобільного пристрою визначити останнє місцезнаходження можливо шляхом відправки запиту місцезнаходження одним зі зручних способів:

1. Самостійно, через Особистий кабінет користувача на сайті [safety.vodafone.ua](http://safety.vodafone.ua).
2. Звернутися із запитом визначення локації втраченого пристрою в цілодобову Службу підтримки за номером 0800 406 911, +38 050 011 6911, 6911.

Дані місцезнаходження пристрою доступні в Особистому кабінеті користувача послуги.

\*Функція доступна для користувачів пакетів послуг «Преміум» та «Річний»

---

## 17. ЩО ЯВЛЯЄ СОБОЮ ФУНКЦІЯ ФОТОЗАХВАТУ? (тільки для пристроїв на базі ОС Android)

При встановленому мобільному додатку доступна функція здійснення фотозахвату з пристрою\*.

Фотозахват можливо здійснити з фронтальної та/або основної камери пристрою, відправивши відповідну команду з Особистого кабінету користувача, або звернувшись з запитом на лінію Служби підтримки.

При цьому фотографії з пристрою будуть збережені тільки в Особистому кабінеті користувача, незалежно від шляху відправки запиту на здійснення фотозахвату.

Фотозахват буде здійснено протягом декількох хвилин з моменту відправки запиту (тільки при наявності підключення пристрою до Інтернет мережі).



\*Функція доступна для користувачів пакетів послуг «Преміум» та «Річний»

---

## **18. ЩО РОБИТИ ЯКЩО Я ВТРАТИВ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ З ПІДКЛЮЧЕНОЮ ПОСЛУГОЮ «VODAFONE SAFETY»?**

У випадку втрати мобільного пристрою необхідно зателефонувати до Служби підтримки і повідомити спеціаліста про втрату, а також вказати свої контактні дані, щоб у разі отримання звернення про повернення пристрою відразу вдалось зв'язатись з власником .

Повідомлення про втрату пристрою, з підключеним пакетом «Преміум» або «Річний» послуги «Vodafone Safety», є необхідною умовою для отримання страхової компенсації у випадку настання страхового випадку (тобто, пристрій не знайдено протягом 14 днів).

Втрачений мобільний пристрій на базі ОС Android можна відразу заблокувати, щоб уникнути несанкціонованого використання пристрою та даних на ньому. Також є можливість визначити місцезнаходження пристрою на карті, що відображається в особистому кабінеті і здійснити фото захват\*.

\*Функції доступні для користувачів пакетів послуг «Преміум» та «Річний»

---

## **19. ЩО ПОТРІБНО ЗРОБИТИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ СТРАХОВОГО ВІДШКОДУВАННЯ?**

У випадку, якщо мобільний пристрій не було знайдено протягом 14 днів з моменту звернення абонента до Служби підтримки з повідомленням про втрату, для отримання страхового відшкодування необхідно повторно звернутись до Служби підтримки для оформлення настання страхового випадку.

Для оформлення настання страхового випадку та надання відшкодування, попередньо користувач послуги повинен передати компанії mySafety наступний пакет документів:

- Копія/скан копія паспорта та ідентифікаційного коду
- Копія гарантійного талона або фото коробки від втраченого пристрою, з вказаним IMEI кодом пристрою, для підтвердження що Ви дійсно являєтесь власником втраченого Мобільного пристрою.
- Витяг про реєстрації заяви в ЄДРР (єдиному реєстрі досудових розслідувань)



### **Пам'ятайте!**

Завідомо неправдиве повідомлення про злочин тягне за собою кримінальну відповідальність відповідно до чинного законодавства України, тому необхідно утримуватися від таких дій.

Протягом 3 робочих днів з моменту отримання пакету документів від клієнта, компанія mySafety спрямовує в страхову компанію пакет документів для оформлення страхового випадку і надання компенсації.

Страхова компанія перераховує відшкодування на банківський рахунок абонента.

---

## **20. ЯКЕ СТРАХОВЕ ВІДШКОДУВАННЯ Я ОТРИМАЮ У ВИПАДКУ, ЯКЩО ВТРАЧЕНИЙ ПРИСТРІЙ НЕ БУДЕ ЗНАЙДЕНО?**

В разі якщо втрачений мобільний пристрій з підключеною послугою «Vodafone Safety» (пакет «Преміум» або «Річний») не було знайдено, Абоненту надається страхове відшкодування в розмірі 1200 грн.

---

## **21. ЯК ОТРИМАТИ СТРАХОВЕ ВІДШКОДУВАННЯ?**

Страхове відшкодування, що надається у вигляді грошової виплати, перераховується користувачу послуги з підключеним пакетом «Преміум» або «Річний» за реквізитами, вказаними в заяві на виплату страхового відшкодування при умові наявності встановленого мобільного додатку/e-Sticker/наліпки безпеки на втраченому пристрої та надання переліку документів згідно п.19.

---

## **22. ЯКУ ВИНАГОРОДУ ОТРИМАЄ ОСОБА, ЩО ЗНАЙШЛА І ПОВЕРНУЛА МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ?**

Винагороду особі що повернула мобільний пристрій забезпечить компанія mySafety.

За повернення знайденого пристрою, особі яка повернула знахідку надаються на вибір наступні варіанти винагороди:

- Грошовий безготівковий переказ на карту або поштове відділення в розмірі 400 грн.
- Поповнення мобільного рахунку на суму 400 грн.



- Підключення пакета «Преміум» послуги «Vodafone Safety» з безкоштовним періодом використання 18 місяців.

Особа, що знайшла втрачений мобільний пристрій має змогу відмовитись від винагороди на користь благодійної організації, перерахування коштів до якої зобов'язується виконати компанія mySafety.

---

### **23. ЯКИМ ЧИНОМ Я ОТРИМАЮ СВІЙ ВТРАЧЕНИЙ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ?**

Завдяки E-sticker особа, що знайшла мобільний пристрій зателефонує до служби підтримки, номер якої вказаний на наклейці безпеки. Компанія mySafety зв'яжеться з власником, для уточнення втрати мобільного пристрою. Якщо користувач дійсно втратив мобільний пристрій, ми забезпечимо безкоштовну кур'єрську доставку втраченого пристрою. За згоди абонента, його контактний номер буде переданий кур'єрській службі для уточнення зручного часу і місця передачі втраченого пристрою.

---

### **24. СКІЛЬКИ РАЗІВ Я МОЖУ ВТРАТИТИ МОБІЛЬНИЙ ПРИСТРІЙ І СКІЛЬКИ РАЗІВ КОМПАНІЯ ЗДІЙСНИТЬ ПОВЕРНЕННЯ?**

Компанія не обмежує кількість повернень протягом строку дії послуги. Статистика показує, що зазвичай клієнти втрачають об'єкт захисту не більше 1-2 разів на рік.

Компанія відстежує і фіксує стан втрат клієнтів і у виняткових випадках залишає за собою право обмежити кількість повернень клієнту.

---

### **25. ЯК ВІДМОВИТИСЬ ВІД ПОСЛУГИ «VODAFONE SAFETY»?**

Якщо користувач бажає відмовитись від надання послуги «Vodafone Safety», необхідно відправити безкоштовне SMS повідомлення з текстом STOP на короткий номер 6911. При цьому абонент зобов'язується видалити E-sticker та/або деінсталювати мобільний додаток з мобільного пристрою.

У разі відмови від використання послуги кошти, попередньо стягнені з мобільного рахунку користувача, не повертаються.

---

Якщо Ви не знайшли відповідь на Ваше запитання, надішліть його нам на електронну адресу [support@safety.vodafone.ua](mailto:support@safety.vodafone.ua) і ми зв'яжемося з Вами найближчим часом.