



# Як оператори виконують обслуговування автомобілів JLR:

## Заходи при отриманні сигналу тривоги – Стандартна процедура:

- Сигнал надходить до Оператора
- Оператор телефонує клієнту (ц т. ч. для перевірки достовірності даних) і намагається виявити причини активації сигналу
- Якщо причина встановлена, Оператор відправляє команди для повторного налаштування пристрою / запобігання подальших попереджень
- Причина виникнення сигналу записується, і звіт закривається
- Якщо причина не виявлена, Оператор проводить коротке розслідування для встановлення причини сигналу (наприклад, автомобіль знаходиться у дилера)
- Якщо причина не встановлена або якщо клієнт заявляє про викрадення, Оператор відстежує автомобіль та зв'язується з поліцією.

## Якщо клієнт телефонує, щоб заявити про викрадення:

- Оператор запитує інформацію стосовно транспортного засобу (номерний знак тощо) та шукає додаток для перегляду цих даних, після чого призначає справу.
- Оператор підтверджує особу клієнта (ставить запитання для ідентифікації особи, запитує інші телефонні номери тощо).
- Оператор оцінює обставини і, якщо підтверджується факт викрадення, відстежує автомобіль та інформує поліцію.

У будь-якому випадку співробітники поліції прибувають до місця знаходження автомобіля. Коли автомобіль знаходиться під охороною поліції, клієнта інформують та надають контактну інформацію для евакуації автомобіля з безпечного місця.

## Стандартні інструкції для власників та список найчастіших запитань (FAQ)

Насолоджуйтесь спокоєм та безпекою, оскільки ваш автомобіль оснащений передовою телематичною системою відстеження викрадених автомобілів (Stolen Vehicle Tracking), затвердженою виробником транспортних засобів, яка зберігає гарантійний строк автомобіля та діє по всій території Європи.

Система відстеження викрадених автомобілів (SVT): цілодобовий моніторинг телематичної системи забезпечується операторами-спеціалістами, які встановлюють законність сигналів тривоги, про які повідомляє система; вони також розглядають випадки викрадення та передають інформацію в поліцію для евакуації автомобіля.

**Телефонний номер екстреної служби JLR: +38 044 490 66 88.**



## Якщо ваш автомобіль викрадено, подзвоніть до екстреної служби та повідомте деталі. Надайте наступні дані:

- інформацію, що підтвердить вашу особу (дайте відповідь на контрольне запитання, назвіть своє ім'я, адресу, телефонний номер),
- деталі автомобіля (номерний знак, марку, модель, колір, ідентифікаційний номер або номер шасі за можливості)
- та обставини (де залишився автомобіль, час/дату, коли було встановлено викрадення)

## Сигнал надійде до операторної, якщо зафіксовано:

- Рух автомобіля при вимкненому запаленні
- Відключення акумулятора автомобіля
- Спробу злому телематичної системи

Для запланованого технічного обслуговування в гаражі або подорожей на поїзді чи поромі можна ввімкнути сервісний або транспортний режим. Для цього необхідно подзвонити до екстреної служби, щоб максимально зменшити кількість помилкових сигналів.

Система відстеження викрадених автомобілів використовує провідні технології GPS та GSM, які фіксують місцезнаходження автомобіля під час відстеження.

Загальноєвропейське покриття: система працює в усіх країнах Європи та за її межами.

**GPS:** За допомогою сузір'я супутників система глобального позиціювання надає точне розташування об'єкта.

**GSM:** технологія мобільного зв'язку, створена для відправлення команд і отримання сигналів та звітів про стан об'єкта.

## Які послуги входять до стандартного клієнтського пакету JLR:

- Моніторинг сигналів телематичного пристрою (рух автомобіля при вимкненому запаленні, відключення акумулятора, злом/відключення телематичного пристрою), відповідне розслідування і заходи.
- Реагування на дзвінки від клієнтів, які повідомляють про викрадення автомобіля.
- Повна підтримка клієнта під час відстеження та евакуації транспортного засобу.
- Допомога клієнту або дилеру у налаштуванні сервісного режиму для роботи на сервісі, або транспортного режиму для подорожі поїздом, поромом або перевізником.
- Глобальне покриття завдяки роумінгу GSM SIM.
- Реакція поліції в Україні та сусідніх країнах.

## Обмеження

- Реакція може бути обмеженою у конфліктних регіонах Східної України.
- Система залежить від мобільного покриття.