

Настоящий документ разработан ООО «ЕЮС Брокер» совместно с:

- ООО «ЕЮС»;
- ООО «Теледоктор 24»;
- ООО «Автоассист»;
- ООО «Налогия»;

и включает в себя несколько Оферт/Правил оказания услуг, а именно:

- 1) Генеральные правила оказания услуг Общества с ограниченной ответственностью «Брокер Европейской Юридической Службы»;
- 2) Договор публичной оферты ООО «ЕЮС»;
- 3) Договор публичной оферты ООО «Теледоктор 24» ;
- 4) Договор публичной оферты ООО «Автоассист»;
- 5) Договор публичной оферты ООО «Налогия».

ООО «ЕЮС Брокер» является агентом вышеперечисленных лиц - ООО «ЕЮС», ООО «Теледоктор 24», ООО «Автоассист», ООО «Налогия» - на основании соответствующих договоров с ними.

Данный документ создан исключительно для удобства использования и ознакомления с положениями перечисленных Оферт/Правил оказания услуг.

Ответственным перед Клиентами за оказание услуг, оказываемых в рамках Генеральных правил оказания услуг Общества с ограниченной ответственностью «Брокер Европейской Юридической Службы», является Общество с ограниченной ответственностью «Брокер Европейской Юридической Службы».

ООО «ЕЮС Брокер», являясь агентом таких лиц, уполномочено от имени этих лиц осуществлять содействие в реализации их услуг, привлекать Клиентов для них, принимать оплату их услуг от Клиентов.

Ответственными перед Клиентами за оказание услуг, оказываемых в рамках каждого из Договоров публичной оферты вышеперечисленных лиц (ООО «ЕЮС», ООО «Теледоктор 24», ООО «Автоассист», ООО «Налогия»), являются соответствующие лица.

Генеральные правила оказания услуг

Услуги в соответствии с настоящими Правилами оказываются Обществом с ограниченной ответственностью «Брокер Европейской Юридической Службы» (ООО «ЕЮС Брокер», далее по тексту – «Компания»)

Адрес места нахождения: 121596, г. Москва, ул. Горбунова, д. 2, стр. 3, этаж 6, помещение П, комната 4

ОГРН 5157746147500, ИНН 7730192185

Раздел I. Общие положения

Статья 1. Область действия

1.1. Настоящие Генеральные правила оказания услуг (далее – «Правила») регулируют взаимоотношения между Клиентом, Компанией и Службами при оказании услуг в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом/Пакетом (далее – «Услуги»).

1.2. Правила устанавливаются Компанией самостоятельно, являются публичной офертой на заключение Договора об оказании услуг и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

1.3. Услуги предоставляются Клиенту Службой, с которой у Компании заключен соответствующий Договор на оказание услуг.

1.4. Правила устанавливают единые стандарты оказания Услуг Службами независимо от государства их местонахождения и действия. Компания гарантирует предоставление Службами Услуг в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами.

1.5. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе.

Статья 2. Термины и определения

Все заголовки разделов (статей) используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил. Термины и определения, используемые при взаимоотношениях Сторон, подлежат толкованию согласно определениям, установленным настоящими Правилами, и не могут трактоваться никак иначе, даже если в иных источниках используются другие определения аналогичных терминов.

Абонентский платеж – денежные средства, вносимые Клиентом в размере, определяемом стоимостью выбранного Клиентом Тарифного плана. Абонентский платеж вносится Клиентом в качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании оказания Услуг в течение срока, определяемого выбранным Клиентом Тарифным планом.

Автомобиль/Транспортное средство (далее по тексту также – «ТС») – легковое транспортное средство (автомобили группы М1 и N1) общей массой до 3500 кг, количество мест, включая место водителя – не более 9, которое: управляется Клиентом/Пользователем услуг; не служит средством заработка для оказания транспортных и пассажирских услуг и не используется как служебное для охранных фирм; не взято в прокат, не используется как патрульное или оперативное средство органами охраны правопорядка, машина скорой помощи, а также любое другое средство аварийной или другой службы, попадающее под определение «спецавтомобиль»; не используется в ралли и других автомобильных гонках; не используется для обучения автовождению.

Активация Клиентской карты – это совокупность действий владельца Карты и сотрудников Служб, направленных на полную инициализацию Клиента в системе ведения

реестра и в Клиентской базе Компании/Службы, целью которых является фиксация идентификационных данных, необходимых для фактического обеспечения Клиента возможностью осуществления Запросов.

Время Службы – время согласно часовой зоне столицы страны местонахождения соответствующей Службы.

Договор об оказании услуг – соглашение между Клиентом и Компанией (в том числе Карта, Правила, включая соответствующий Тарифный план и пакеты, являющиеся неотъемлемой частью Договора), определяющее взаимоотношения Сторон при оказании Услуг.

Документ – электронный файл с зафиксированной в нем значимой для оказания Услуги информацией в текстовом и/или медиа- форматах, их сочетании, включающий обязательные реквизиты документа, изложенный на государственном (официальном) языке страны Служб, а также на другом языке, определяемом в соответствующих Правилах.

Заклучение Специалиста – форма оказания Услуг, представляющая собой суждение по вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающая ход и результаты исследований, проведенных Специалистом, в виде ответов на поставленные вопросы.

Запрос на оказание услуг (Запрос) – обращение Клиента (иного уполномоченного лица) в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией и/или Службами.

Идентификационные данные – совокупность информации, как размещаемой в Карте, так и предоставляемой Клиентом при активации, служащей для определения тождественности между лицом, ею обладающим, и Клиентом Компании (идентификация Клиента).

Кейс – конкретная ситуация Клиента, требующая разрешения или предоставления информации. Началом исчисления Кейса является момент обращения Клиента. Завершением Кейса являются достигнутый результат по разрешению ситуации Клиента либо недостигнутый (предполагаемый изначально) результат по причинам, не зависящим от Специалистов Служб, а также возникновение новых отношений в ходе разрешения существующей конкретной ситуации.

Клиент – физическое лицо, которое приобрело право на получение Услуг, подтвержденное получением во владение и пользование неактивированной Карты, и тем самым приняло Правила. Для целей исполнения Компанией обязательств по Правилам Клиентом считается то физическое лицо, которое назвало идентификационные данные при активации Карты. Дополнительные категории физических лиц, которые также могут являться Клиентами (пользователи Услуг), определяются соответствующей выбранной Услугой. Клиентами в соответствии с настоящими Правилами могут являться, в том числе, резиденты Республики Беларусь и Республики Казахстан. При приобретении услуг Компании такими Клиентами применению подлежит «Договор о Евразийском экономическом союзе» (Подписан в г. Астане 29.05.2014).

Клиентская карта (Карта) / Сертификат – карта в материальном или электронном виде / иной носитель, входящая состав Комплекта продукта и содержащая идентификационные данные и указание на Тарифный план, предоставляющая возможность получения ее владельцем (Клиентом) Услуг соответствии с Правилами и соответствующим Тарифным планом.

Комплект продукта – документы, материалы, а также информация, выпускаемые Компанией в материальном и/или электронном виде в целях распространения на Территории оказания Услуг, содержащие необходимые идентификационные сведения и сведения о порядке получения Услуг и предоставляющие приобретателям Комплекта продукта права, предусмотренные Правилами, а также официальным предложением Компании. Порядок приобретения Комплекта продукта, его стоимость определяются в предложении Компании и не регулируются настоящими Правилами.

Консультация Специалиста – форма оказания Услуг в виде разъяснений, рекомендаций и иных форматов консультаций.

Личный кабинет Клиента – это персональный раздел, находящийся на сайтах Служб, доступный только Клиенту. Личный кабинет позволяет Клиенту получать справочную и информационную поддержку, предусмотренную Тарифным планом/Пакетом услуг, предоставляемую в письменном виде, сохранять в электронном виде и/или распечатывать сообщения/документы, полученные от Служб.

Мобильное приложение – это программное обеспечение, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах различных операционных систем, используемое для быстрого и регулярного доступа Клиента к справочной информационной поддержке и Личному кабинету.

Неисправность – состояние автомобиля, когда он не способен двигаться или непригоден к эксплуатации на дорожных коммуникациях по причине выхода из строя (поломки), износа или технологического повреждения частей и деталей автомобиля, недостаточного количества технологических жидкостей, разрядки аккумуляторных батарей, прокола колеса при отсутствии запасного колеса, повреждения или утери ключей и/или брелока охранной сигнализации, выхода из строя иммобилайзера охранной сигнализации. К понятию «неисправность» не относится состояние автомобиля, связанное с необходимостью прохождения регулярного ТО, и иное состояние автомобиля, предусматривающее регулярную (не аварийную) замену деталей, материалов и жидкостей. Также к неисправности не относится поломка или повреждение прицепа к автомобилю.

Номер Клиентской карты – указанный в Карте уникальный номер, позволяющий идентифицировать Клиента при его обращении за получением Услуг. Под Номером Карты также подразумевается номер Договора об оказании услуг.

Пакет услуг – совокупность Услуг, которые представляют собой дополнительный набор сервисных возможностей. Является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

Период оказания Услуг – период времени, устанавливаемый Тарифным планом, в течение которого у Служб сохраняются обязательства по оказанию Услуг.

Персональная информация Клиента – информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации Клиенту, а именно:

- персональная информация, которую Клиент предоставляет о себе самостоятельно при активации или в процессе пользования Услугами, включая персональные данные Клиента;
- данные, которые автоматически передаются в процессе пользования Услугами, в том числе, но не исключительно: IP, MAC, ICCID адреса, данные или иные уникальные данные об оборудовании Клиента, номера телефонов, региональные коды, информация о программном обеспечении Клиента, с помощью которых осуществляется доступ к Услугам;
- иная информация о Клиенте, сбор и/или предоставление которой определяется и оговаривается с Клиентом индивидуально.

Позиция Служб – позиция Служб по поставленному вопросу и ее обоснование.

Пользователи услуг – иные лица, помимо указанных в Правилах, наделенные Клиентом правом на обращение в рамках Услуги по тарифному плану.

Правовая позиция Служб – позиция Служб по поставленному вопросу и ее правовое обоснование в соответствии с правом Территории оказания Услуг.

Предоставление Услуг в рамках Регионального тарифа – Услуги оказываются по законодательству стран присутствия Служб на выбор Клиента при приобретении Тарифного плана и ограничиваются одной территорией обслуживания.

Сессия – проработка конкретного Запроса с применением терапевтических техник дистанционного консультирования Клиента.

Служба (Исполнитель) – юридическое/иное лицо, привлекаемое Компанией на основании соответствующего договора в целях оказания Клиентам Услуг в порядке и на условиях, определенных Правилами и приложениями к ним.

Специалист – сотрудник Служб (или иное лицо, с которым Службы заключили соответствующий договор), обладающий необходимыми и достаточными знаниями для оказания Услуг.

Тарифный план – перечень и объем конкретных Услуг и размер платы, за которую Клиенту предоставляется доступ к Услугам.

Территория оказания Услуг – территория стран нахождения Служб, их представительств, структурных подразделений, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

Электронная корреспонденция – электронные сообщения, документы, копии документов или иных материальных носителей, содержащие информацию, равно любая другая информация, передаваемая посредством электронных средств связи.

Раздел II. Порядок и условия заключения Договора об оказании услуг. Досрочное прекращение Договора

Статья 3. Порядок заключения и действие Договора об оказании услуг

3.1. В соответствии с Договором об оказании услуг Компания обязуется обеспечить Клиенту возможность получения им Услуг в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом на Территории оказания Услуг.

3.2. Договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом Правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом Правил считается приобретение Клиентом права на получение Услуг, подтверждаемое получением во владение и пользование Комплекта продукта (под которым также подразумевается правомерное получение идентификационных данных) посредством оплаты Услуг Компании путем внесения Абонентского платежа.

3.3. Права и обязанности Сторон возникают с момента заключения Договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после обращения Клиента за активацией Карты.

3.4. Обязанности Служб по оказанию Услуг Клиенту возникают в момент активации Карты/Пакета услуг и продолжают в течение периода оказания Услуг, определяемого соответствующим Тарифным планом.

3.5. До активации Карты Клиент вправе осуществить уступку своих прав и обязанностей по Договору исключительно в полном объеме при условии надлежащего уведомления получателя прав и обязанностей о потребительских свойствах Услуг и положениях Правил, за исключением случаев невозможности/ограничения передачи, установленных в отдельных Приложениях.

3.6. Уступка прав и обязанностей, предусмотренная пунктом 3.5 Правил, осуществляется путем передачи Комплекта продукта в полной комплектности. Во всех таких случаях Клиент несет ответственность за корректность передаваемой информации об Услуге.

3.7. Карта может быть активирована до наступления даты, определяемой Компанией как последний срок для активации Карты. Если Клиент не воспользовался правом на активацию Карты в течение срока для активации Карты, Договор об оказании услуг прекращает свое действие в день истечения срока для активации Карты, при этом обязательства Компании перед Клиентом считаются исполненными, а Служб – не возникшими. Клиент несет риск указанных в настоящем пункте неблагоприятных последствий в случае несвоевременной активации Карты. Если Клиент активирует Карту в пределах установленного для ее активации срока, срок действия Договора устанавливается равным сумме периода времени с момента приобретения Комплекта продукта и периода оказания Услуг, предусмотренного соответствующим Тарифным планом.

3.8. Днем начала оказания Услуг считается день, в который была осуществлена активация Карты.

3.9. Действие Договора и период оказания Услуг у Клиента не продлеваются на период отсутствия возможности осуществления Запроса на получение Услуг.

3.10. Внесение изменений в условия Договора осуществляется направлением Клиенту соответствующих предложений (в том числе путем сервиса коротких текстовых сообщений (SMS), электронной корреспонденции, публикации на сайте Компании/Службы, в средствах массовой информации или другими способами). При этом если в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения Клиентом указанного сообщения или размещения соответствующей информации/публикации Компания не получит письменный полный или частичный отказ Клиента от принятия таких изменений либо Клиент продолжает пользоваться Услугами, то это означает согласие Клиента с указанными изменениями.

3.11. Компания вправе устанавливать изъятия из условий Правил, определяемые положениями соответствующего Тарифного плана.

3.12. Период оказания Услуг устанавливается соответствующими Тарифными планами, являющимися приложениями к Правилам.

3.13. При досрочном расторжении Договора по инициативе Клиента применению подлежат положения статьи 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации в силу абонентского характера Договора.

Статья 4. Активация Карты/Пакета услуг и идентификация Клиента

4.1. Активация Карты/Пакета услуг производится путем осуществления соответствующего Запроса в Службы в виде совершения действий, определяемых Компанией/Службами как активация, до окончания срока активации Карты, если такой срок определен, и предоставления сведений и данных, определяемых Службами как обязательные для активации, в том числе, но не исключительно: Номер Карты, персональные данные Клиента (фамилия, имя, а также отчество (если применимо) Клиента, его контактные реквизиты), кодовое слово, контрольный вопрос и ответ.

4.2. Кодовое слово (уникальный набор буквенных символов и/или цифр), контрольный вопрос и ответ для доступа к Услугам при активации Клиент выбирает самостоятельно.

4.3. Службы вправе запретить использование определенных идентификационных данных, выбираемых Клиентом, а также устанавливать специальные требования к ним.

4.4. Клиент самостоятельно несет ответственность за безопасность выбранных им идентификационных данных, а также самостоятельно обеспечивает конфиденциальность этих данных.

4.5. Запрос в Службы для активации Карты/Пакета услуг должен осуществляться Клиентом лично.

Осуществление процедуры активации Карты/Пакета услуг третьими лицами не допускается.

4.6. В случае непредставления информации, необходимой для активации Карты/ Пакета услуг, либо иного нарушения Правил Службы имеют право отказать в активации Карты/Пакета услуг.

4.7. Лицо, приобретшее Карту/Пакет услуг, несет все риски, связанные с ее использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг не уполномоченными на то лицами.

4.8. Идентификация Клиента производится во всех случаях обращения Клиента в Службы и является необходимым условием оказания Клиенту Услуг.

4.9. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента в Службы и определяется Службами самостоятельно.

4.10. При идентификации Клиента могут использоваться специальные программно-аппаратные средства, в том числе по записи, обработке и уничтожению информации.

4.11. В случае, когда данные, сообщаемые Клиентом при обращении в Службы, не позволяют идентифицировать Клиента, Службы вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуг.

4.12. Предоставлением электронного адреса, номера факса Клиент подтверждает свое согласие на обмен электронной корреспонденцией через открытые каналы связи (Интернет, факс).

4.13. Анонимные Запросы в Службы с требованиями о предоставлении Услуг либо иными требованиями не обрабатываются.

Раздел III. Перечень, объем, порядок и условия оказания Услуг

Статья 5. Условия оказания Услуг

5.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным им Тарифным планом/Пакетом услуг.

5.2. Службы могут устанавливать дополнительные Услуги, оказываемые по соответствующему Тарифному плану, информация о которых доводится до Клиента путем размещения на официальных сайтах в информационных буклетах, справочниках и прочих материалах Компании или Служб.

5.3. Помимо Услуг и дополнительных Услуг, Клиент в период обслуживания может запросить иные Услуги, оказываемые Службами. Условия предоставления таких Услуг Службами оговариваются с Клиентом индивидуально либо на основании Договора, заключаемого в соответствии с условиями публичной оферты, утверждаемыми Службами самостоятельно.

5.4. Услуги предоставляются в соответствии и на основании права Территории оказания Услуг, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью правовой системы Территории оказания Услуг. Юридические услуги по Запросам, предмет которых регулируется правовыми нормами корпоративного, ведомственного, служебного иного персонифицированного либо ограниченного в использовании в соответствии с правом Территории оказания Услуг характера, предоставляются в части, не подлежащей такому регулированию.

5.5. Все Услуги предоставляются Клиенту лично, в его пользу и только при его личном обращении за получением соответствующей Услуги. Клиент вправе задавать вопросы в отношении и в пользу своих близких родственников (супруги или супруга в зарегистрированном и незарегистрированном браке, родителей, детей, бабушки, дедушки, братьев, сестер, опекуна, опекаемого). Правила настоящего пункта могут изменяться в рамках отдельных Тарифных планов.

5.6. Услуги предоставляются исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участниками которых являются лица, указанные в п. 5.5 (за исключением тех Услуг, где прямо предусмотрен иной круг лиц), действующие от своего имени и в собственных интересах, в том числе касающимся будущих или произошедших событий, при условии реальности их наступления.

5.7. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлторских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента. Правила настоящего пункта могут изменяться в рамках отдельных Тарифных планов.

5.8. Формат предоставления Услуг во всех случаях определяется Компанией и Службами.

5.9. Все Услуги предоставляются на Запросы, сформированные исключительно в соответствии с положениями Правил. Запросы, формируемые в иной форме, не рассматриваются.

5.10. Все результаты оказания Услуг предоставляются в соответствии с поступившим Запросом, при необходимости подвергнутым толкованию и интерпретации Специалистом, исходя из изложенных в Запросе фактов (событий, обстоятельств), положений права (действующих норм, а также норм, действовавших и применимых к ситуации, описываемой Клиентом как прошедшей, исключительно и в случае возможности актуального применения данных норм в момент обращения) и правоприменительной практики Территории оказания Услуг, а также сложившейся в Службах практики оказания Услуг.

5.11. Для получения Услуг Клиент должен иметь соответствующие программные и аппаратные средства, в отсутствие которых не существует объективной возможности осуществления Запроса или получения результата оказания Услуг.

5.12. Необходимым условием получения и/или Запроса Услуг является наличие у Клиента активированной Карты, под которым подразумевается, в том числе, обладание всеми идентификационными данными, за исключением случаев неправомерного завладения Картой.

5.13. Предоставление Услуг конкретной Службой может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в случаях, установленных правом Территории оказания Услуг, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.

5.14. Обращения Клиента по номерам телефонов Служб, а также через иные каналы связи могут быть записаны, зафиксированы, сохранены в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Услуг. Осуществляя Запрос на получение Услуг, предусмотренных Правилами, Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение, трансграничную передачу записей разговоров, в которых он участвует. Распространение записи разговора, иной информации, касающейся получения Услуг с участием Клиента, допускается только после предоставления на то согласия Клиента.

Статья 6. Порядок оказания юридических услуг

6.1. Услуга «Устная консультация» – форма предоставления юридических услуг в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которой Специалист предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

6.1.1. Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

6.1.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.1.3. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

6.1.4. Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов, за исключением оказания устной консультации с предварительным изучением документов, предоставленных посредством соответствующего мобильного приложения. Общее количество страниц предоставляемого документа (документов) в совокупности не должно превышать 5 (пять) стандартных страниц. В случаях поступления документа (документов) объемом свыше 5 страниц Службы классифицируют обращение как Запрос на оказание иной Услуги, которая должна быть оформлена в соответствии с обычно предъявляемыми требованиями.

6.1.5. Результатом оказания Услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

6.2. Услуга «Экстренная устная консультация» – форма предоставления юридических услуг в экстренной ситуации в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которой Специалист безотлагательно предоставляет ответ на интересующий вопрос Клиента, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

6.2.1. Предоставление Услуги осуществляется по устному Запросу Клиента.

6.2.2. Экстренная ситуация – ситуация, возникшая в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности. Экстренной может быть любая ситуация при наличии любого из следующих критериев:

- когда Запрос на консультацию осуществляется с места происшествия, в котором существует не мнимая потенциальная опасность, при условии, что риска ее наступления в краткосрочной перспективе либо наступления можно избежать здесь и сейчас;

- когда Запрос на консультацию осуществляется по вопросу, требующему немедленного реагирования, при условии, что он не мог быть представлен ранее по объективным обстоятельствам;

- когда Запрос осуществляется в обстановке проявления форс-мажорных обстоятельств, вследствие которых существует объективная необходимость совершения Клиентом определенных действий (воздержания от совершения определенных действий) непосредственно в ситуации осуществления Запроса.

6.2.3. Не являются экстренными обстоятельства (ситуации), являющиеся предвиденными и установленными заранее.

6.2.4. Чрезвычайный (экстренный) характер обстоятельств, послуживший основанием для обращения Клиента за получением Услуги, оценивается и определяется Специалистом на основании представленных Клиентом сведений самостоятельно, исходя из критериев объективности, обоснованности и разумности, действуя в интересах Клиента.

6.2.5. Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

6.2.6. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;

- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;

- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.2.7. Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

6.2.8. Результатом оказания Услуги является предоставляемая в оперативном порядке устная консультация Специалиста.

6.3. Услуга «Устная консультация по вопросам ИП» – форма предоставления юридических услуг в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента в отношении предпринимательской деятельности без образования юридического лица, в ходе которой Специалист предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

6.3.1. Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

6.3.2. Услуга предоставляется только по вопросам ведения частной (индивидуальной) предпринимательской деятельности, осуществляемой без образования юридического лица.

6.3.3. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.3.4. Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов, за исключением оказания устной консультации с предварительным изучением документов, предоставленных посредством соответствующего мобильного приложения. Общее количество страниц предоставляемого документа (документов) в совокупности не должно превышать 5 (пять) стандартных страниц. В случаях поступления документа (документов) объемом свыше 5 страниц Службы классифицируют обращение как Запрос на оказание иной Услуги, которая должна быть оформлена в соответствии с обычно предъявляемыми требованиями.

6.3.5. Результатом предоставления Услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

6.4. Услуга «Консультация в отношении юридического лица»/«Устная бизнес-консультация» – форма предоставления юридических услуг в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента в отношении юридического лица, в ходе которой Специалист предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

6.4.1. Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

6.4.2. Услуга предоставляется только по вопросам деятельности юридического лица с учетом ограничений, указанных в Тарифных планах, являющихся неотъемлемой частью Договора.

6.4.3. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.4.4. Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов, за исключением оказания устной консультации с предварительным изучением документов, предоставленных посредством соответствующего мобильного приложения. Общее количество страниц предоставляемого документа (документов) в совокупности не должно превышать 5 (пять) стандартных страниц. В случаях поступления документа (документов) объемом свыше 5 страниц Службы классифицируют обращение как Запрос на оказание иной Услуги, которая должна быть оформлена в соответствии с обычно предъявляемыми требованиями.

6.4.5. Результатом предоставления Услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

6.5. Услуга «Правовое разъяснение документа» – устная консультация Клиента по результатам анализа документа, который был отправлен Клиентом при Запросе в Службы по правилам направления соответствующего Запроса. При анализе проверяются соответствие документа нормам права, возможные правовые риски для Клиента и даются комментарии юриста о возможностях переформулировки самим Клиентом конкретных пунктов изучаемого документа.

6.5.1. Услуга предоставляется по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

6.5.2. Запрос должен содержать электронный документ стандартного объема, вопросы, сведения о задачах, которые планируется разрешать с использованием документа, а также информацию об интересующих Клиента параметрах (с учетом целей использования документа, его характера и состава участников конкретного правоотношения), которые Специалист должен учесть при предоставлении результата оказания Услуги.

6.5.3. В случаях поступления документа объемом свыше стандартного Службы либо увеличивают срок оказания Услуг в предусмотренном порядке, либо классифицируют обращение как Запрос на оказание иной Услуги, наиболее соответствующей пожеланиям Клиента, при обязательном уведомлении о данном обстоятельстве Клиента.

6.5.4. Результатом оказания Услуги является устное заключение Специалиста, включающее в себя разъяснение содержания документа, в отношении которого поступил Запрос Клиента, а также правовых последствий его использования.

6.6. Услуга «Инструкция по составлению документа» – устная консультация, заключающаяся в рекомендациях и предоставлении Клиенту алгоритма действий при составлении необходимого документа, или Услуга предоставления шаблона документа. При наличии шаблона требуемого документа он может предоставляться Клиенту в электронной форме по его Запросу.

6.6.1. Услуга предоставляется по телефону либо при помощи иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Службами, в том числе в отдельных Приложениях.

6.6.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.6.3. Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

6.6.4. Специалисты предоставляют консультации по документам, требования к которым установлены правом Территории оказания Услуг, с учетом ограничений, определенных настоящими Правилами.

6.6.5. Результатом предоставления Услуги являются:

6.6.5.1. Устная консультация Специалиста о порядке составления конкретного документа в соответствии с правоприменительной практикой и обычаями делового оборота, также разъяснение правовых положений, регулирующих отношения по составлению документа, обязательным его реквизитам и порядку его легализации в рамках действующего права Территории оказания Услуг в части требований, обозначенных Клиентом.

6.6.5.2. Или Услуга в виде предоставления шаблона документа, что может быть установлено в отдельных Приложениях.

6.6.6. По усмотрению Специалиста в соответствии с Запросом Клиента результат оказания Услуги «Инструкция по составлению документа» может сопровождаться направлением Клиенту шаблона (образца, схемы) соответствующего документа, за исключением форм и бланков, предусмотренных законодательством страны нахождения Служб.

6.6.7. В соответствии с перечнем, установленным Службами Территории оказания Услуг, и в случае осуществления Клиентом Запроса на данную Услугу результат оказания Услуги «Инструкция по составлению документа» может сопровождаться направлением Клиенту шаблона (образца, схемы) соответствующего документа.

6.7. Услуга «Индивидуальный шаблон документа» – форма оказания Услуги, заключающаяся в разработке и предоставлении индивидуального шаблона наиболее подходящей модели документа, которая в соответствии с законодательством регулирует

правовые отношения между заинтересованными лицами, с добавлением в документ необходимой информации по конкретному Запросу Клиента.

6.7.1. Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

6.7.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы путем осуществления Запроса;
- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);
- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

6.7.2.1. Запрос должен содержать наименование документа или описание сути правоотношения, к которому Клиент хотел бы получить наиболее релевантную форму (примерный шаблон/образец) индивидуального шаблона документа.

6.7.3. Результатом оказания Услуги является направление Клиенту индивидуального шаблона документа, который наиболее соответствует Запросу Клиента, подготовленного по индивидуальному Запросу Клиента, в соответствии с нормами права страны Территории оказания Услуг.

6.8. Услуга «Содействие в переговорах» – участие Специалиста в коммуникации между Клиентом и третьими лицами при возможности возникновения, а также при возникших правоотношениях, в рамках которых у Клиента есть определенный Запрос к Службам.

6.8.1. Услуга заключается в участии Специалиста в коммуникации между Клиентом и третьими лицами, с которыми у Клиента возникло правовое взаимодействие либо устойчивое правоотношение, осуществляемом по телефону или также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, с целью оказания содействия в достижении наиболее благоприятного результата переговоров для Клиента.

6.8.2. Услуга предоставляется по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

6.8.3. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы не ранее чем за 6 (шесть) часов до предполагаемого события переговоров;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.8.4. В случаях, когда ситуация Клиента не позволяет предоставить Услугу непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения и требуются дополнительное установление обстоятельств или просмотр документов, Запрос должен осуществляться посредством Личного кабинета Клиента либо иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Службами, не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до предполагаемого события переговоров.

6.8.5. Запрос должен содержать вопросы повестки, задачи участников, позицию Клиента, а также сведения о ранее достигнутых результатах и истории переговоров.

6.8.6. В случаях поступления документов объемом свыше стандартного Службы либо увеличивают срок оказания Услуг в предусмотренном порядке, либо классифицируют обращение как Запрос на оказание иной Услуги, наиболее соответствующей пожеланиям Клиента, при обязательном уведомлении о данном обстоятельстве Клиента.

6.8.7. В случае, когда необходимость получения Услуги без предварительного уведомления обусловлена обстоятельствами чрезвычайного (экстренного) характера, которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности, Услуга «Содействие в переговорах» оказывается в соответствии с положениями пункта «Экстренная устная консультация».

6.8.8. Клиент предоставляет свое однозначное и безусловное согласие с тем, что Специалист вправе самостоятельно избрать любую наиболее благоприятную для Клиента позицию в случаях обращения Клиента с Запросом на предоставление данной Услуги при

экстренных (чрезвычайных) обстоятельствах и при отсутствии возможности согласовать повестку переговоров и позицию Клиента заблаговременно, при этом Специалист должен действовать с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

6.8.9. Результатом оказания Услуги являются участие Специалиста в переговорах как в форме непосредственного участия в состоявшейся коммуникации, так и в форме последовательного разговора с каждым из ее участников, а также устная консультация Специалиста по обстоятельствам, установленным в процессе переговоров.

6.8.10. В случае отказа третьих лиц разговаривать со Специалистом Услуга считается неоказанной в отсутствие вины Компании и Служб.

6.9. Услуга «Письменная консультация» – это заключение Специалиста, представляющее собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающее ход и результаты исследований, проведенных Специалистом, в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с правом Территории оказания Услуг.

Услуга оказывается в письменном виде при поступлении Запроса от Клиента в установленной форме с приложением при необходимости документов, требующих изучения в рамках Запроса.

6.9.1. Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

6.9.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы путем осуществления письменного Запроса;
- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);
- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

6.9.3. Результатом оказания Услуги является ответ на вопрос Клиента по конкретной жизненной ситуации Клиента, который отражает анализ юридических фактов, являющихся частью правоотношения, в рамках которого задан вопрос, и нормативно-правовых источников (при необходимости – правоприменительной практики) Территории оказания Услуг.

6.10. Услуга «Письменная консультация по вопросам физических лиц и ИП» – это заключение Специалиста, представляющее собой суждение по правовым вопросам в отношении физического лица и его деятельности в качестве ИП, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающее ход и результаты исследований, проведенных Специалистом, в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с правом Территории оказания Услуг.

Услуга оказывается в письменном виде при поступлении Запроса от Клиента в установленной форме с приложением при необходимости документов, требующих изучения в рамках Запроса.

6.10.1. Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

6.10.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы путем осуществления письменного Запроса;
- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);
- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

6.10.3. Результатом оказания Услуги является ответ на вопрос Клиента по конкретной жизненной ситуации Клиента, который отражает анализ юридических фактов, являющихся частью правоотношения, в рамках которого задан вопрос, и нормативно-правовых источников (при необходимости – правоприменительной практики) Территории оказания Услуг.

6.11. Услуга «Звонок юриста» – это коммуникационный вызов Специалиста третьему лицу, указанному Клиентом, с целью представления интересов Клиента по спорной ситуации. Данная Услуга может предоставляться также при наличии правового спора между Клиентом и третьим лицом, которое может выступать на стороне организации или государственного органа.

6.11.1. Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

6.11.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы не ранее чем за 6 (шесть) часов до предполагаемого времени осуществления коммуникационного вызова;

- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службой;

- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.11.3. В случаях, когда для предоставления Услуги требуется просмотр документов, Запрос должен осуществляться посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами, не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до необходимого времени осуществления коммуникационного вызова.

6.11.4. Вне зависимости от формы Запрос должен содержать номер телефона, фамилию, имя, отчество, а также, если применимо, должность, звание, название организации третьего лица, с которым Специалисту необходимо будет связаться в интересах Клиента для разрешения вопроса Клиента.

6.11.5. Результатом оказания Услуги является коммуникационный вызов Специалиста третьему лицу, указанному Клиентом (при условии осуществления телефонного соединения), независимо от результата, при условии, что Специалист предпринял необходимые разумные и достаточные усилия для разрешения ситуации в пользу Клиента.

6.11.6. В случае невозможности установления коммуникационного соединения/разговора с третьим лицом (телефон отключен, абонент не отвечает, отказ третьего лица разговаривать со Специалистом и аналогичное) в течение срока оказания Услуги Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании/Служб.

6.11.7. О результате коммуникационного вызова Специалист сообщает Клиенту любыми доступными для Служб средствами дистанционной коммуникации.

6.11.8. При заказе Услуги Клиент вправе описать границы распространяемой информации о Клиенте и о самой ситуации, в отсутствие такого указания Специалист пользуется предоставленной и имеющейся у него информацией по своему усмотрению.

Специалист не связан ограничениями Клиента, указанными в настоящем пункте, в случае если того требует, по мнению Специалиста, ситуация, сложившаяся в связи с исполнением Услуги.

6.11.9. Услуга предоставляется исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участником которых является сам Клиент.

6.11.10. В случае, когда необходимость получения Услуги без предварительного уведомления обусловлена обстоятельствами чрезвычайного (экстренного) характера, которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности, Услуга «Звонок юриста» оказывается в соответствии с положениями пункта 14.1.1 («Экстренная устная консультация»).

6.12. Услуга «Рекомендуемая модель договора» – это форма оказания Услуги, заключающаяся в подборе и предоставлении шаблона наиболее подходящей модели договора, которая в соответствии с законодательством регулирует правовые отношения между заинтересованными лицами, исходя из анализа Запроса Клиента.

6.12.1. Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

6.12.2. Запрос должен содержать наименование договора или описание сути правоотношения, к которому Клиент хотел бы получить наиболее релевантную форму (примерный шаблон/образец) договора.

6.12.3. Результатом оказания Услуги является направление Клиенту образца (примерной формы) договора, который наиболее соответствует Запросу Клиента, из числа договоров, прямо предусмотренных перечнем, утвержденным Службами Территории оказания Услуг.

6.13. Услуга «Справочная контактная информация» – форма оказания Услуги, которая носит информационно-справочный характер и заключается в предоставлении Клиенту телефонов, адресов, сайтов в сети «Интернет» органов государственной власти Территории оказания Услуг из содержащихся в информационной базе Служб.

6.13.1. Услуга предоставляется по телефону либо посредством иной дистанционной коммуникации, определяемой Службами.

6.13.2. Предоставление информации осуществляется при условии установления конкретного органа государственной власти в Запросе либо в процессе его осуществления.

6.13.3. Контактная информация предоставляется в случаях:

- ее обнародования (опубликования) указанными органами и организациями в средствах массовой информации;

- ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» (при его наличии);

- отсутствия ограничения доступа к указанной информации правом Территории оказания Услуг.

6.13.4. Службы не несут ответственности за достоверность информации, распространяемой указанными органами путем размещения в сети «Интернет».

6.13.5. Ответ на Запрос об информации о деятельности государственных органов, в том числе информации, созданной в пределах своих полномочий государственными органами, их территориальными органами, законах и иных нормативных правовых актах, устанавливающих структуру, полномочия, порядок формирования и деятельности указанных органов, иная информация, касающаяся их деятельности, предоставляются в рамках юридических услуг, предусмотренных Правилами.

6.13.6. Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту соответствующих сведений.

6.14. Услуга «Проверка контрагента» – это заключение Специалиста, представляющее собой сбор и предоставление информации о юридическом лице/индивидуальном предпринимателе (контрагенте Клиента), в отношении которого был осуществлен Запрос Клиентом.

6.14.1. Услуга оказывается в соответствии с законодательством Территории оказания Услуг.

6.14.2. Проверка юридического лица осуществляется по следующим направлениям (если данные сведения находятся в открытом доступе и предусмотрены законодательством Территории оказания Услуг):

- «Сведения о государственной регистрации юридических лиц»;

- «Сведения о лицах, в отношении которых факт невозможности участия (осуществления руководства) в организации установлен (подтвержден) в судебном порядке»;

- «Сведения о юридических лицах, имеющих задолженность по уплате налогов и/или не представляющих налоговую отчетность более года»;

- «Сведения, опубликованные в журнале «Вестник государственной регистрации», о принятых регистрирующими органами решениях о предстоящем исключении недействующих юридических лиц из ЕГРЮЛ»;

- «Сведения о судебных делах в арбитражном суде».

6.14.3. Проверка индивидуального предпринимателя осуществляется по следующим направлениям (если данные сведения находятся в открытом доступе и предусмотрены законодательством Территории оказания Услуг):

- «Сведения о государственной регистрации индивидуального предпринимателя»;

- «Сведения о судебных делах в арбитражном суде».

6.14.4. Услуга оказывается в письменном виде при поступлении Запроса от Клиента в установленной форме с приложением при необходимости документов, требующих изучения в рамках Запроса.

6.14.5. Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента либо иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

6.14.6. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться к Компании путем осуществления Запроса;
- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);
- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

6.14.7. Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту документа, содержащего вышеперечисленную информацию о контрагенте.

6.15. Услуга «Оценка судебной перспективы» – квалифицированный вероятностный прогноз относительно результата рассмотрения дела в органе или организации из числа предусмотренных настоящими Правилами, уполномоченных рассматривать споры, произведенный на основании изучения представленных Клиентом сведений и документов, а также положений права Территории оказания Услуг и правоприменительной практики.

6.15.1. Услуга предоставляется посредством электронной почты, Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

6.15.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы путем осуществления письменного Запроса;
- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);
- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

6.15.3. Запрос должен содержать все релевантные и имеющиеся в наличии у Клиента документы: процессуальные (иск, отзыв, ходатайства, определения, постановления, решения, прочие), материальные (договоры, акты, письма, проекты и прочее); сведения о позиции Клиента и его статусе, предпочтительном результате и истории делопроизводства (предшествующие рассмотрению и споры).

6.15.4. При отсутствии релевантных сведений и отсутствии объективной возможности их установления Службы вправе интерпретировать предоставленные сведения, а также допускать предположения.

6.15.5. Услуга предоставляется относительно дел, рассматриваемых в следующих органах:

- судах общей юрисдикции Территории оказания Услуг;
- арбитражных судах Территории оказания Услуг.

6.15.6. Услуга не предоставляется в отношении рассмотрения дел в:

- органах исполнительной власти страны Территории оказания Услуг;
- международных и наднациональных органах и организациях;
- органах и организациях, осуществляющих свою деятельность за пределами Территории оказания Услуг.

6.15.7. Результатом оказания Услуги является письменное заключение Специалиста касательно перспектив предпочтительного для Клиента рассмотрения спора, подготовленное на основе представленных Клиентом документов, а также норм права и правоприменительной практики. Заключение Специалиста представляет собой только обоснованное мнение юриста и не является гарантией того, что результат рассмотрения спора, будь он предметом разрешения в государственном судебном органе, совпадет с мнением Специалиста.

6.16. Услуга «Письменное заключение по запуску бизнес-проекта» представляет собой письменное юридическое заключение, в котором предоставляется совокупность правовой информации в ситуации планирования последующей регистрации предпринимательской деятельности.

6.16.1. Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

- обратиться в Службы путем осуществления письменного Запроса;
- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);

- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

6.16.2. Запрос должен содержать описание планируемых Клиентом действий, в результате которых будут возникать или возникли правоотношения по регистрации предпринимательской деятельности, без получения которого является объективно невозможным оказание Услуги. Дополнительно Клиент может направить сопутствующие документы и конкретизировать Запрос соответствующими вопросами, касающимися указанных правоотношений.

6.16.3. Результатом оказания Услуги является разъяснение в письменной форме содержания норм права и правоприменительной практики по вопросам государственной регистрации индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, включающее выработку рекомендаций, исходя из Запроса, в рамках организации планируемой законной экономической деятельности.

6.17. Услуга «Обзор изменений законодательства» – форма оказания Услуги в виде информационно-аналитической аннотации с обзором изменений в общегосударственном законодательстве Территории оказания Услуг (без учета изменений регионального законодательства) по интересующей Клиента сфере права без проведения анализа правовых последствий вступления в силу указанных изменений применительно к конкретной ситуации Клиента.

6.17.1. Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

6.17.2. Запрос должен содержать указание на конкретный вид правоотношений (сферу права) из числа определяемых Службами, в отношении которого Клиент желает получить обзор изменений релевантных норм права.

6.17.3. Услуга предоставляется 1 (один) раз в месяц.

6.17.4. Результатом предоставления Услуги является заключение Служб об основных изменениях законодательства Территории оказания Услуг в соответствии с Запросом Клиента.

6.17.5. Услуга «Обзор изменений законодательства» предоставляется в соответствии с предусмотренным классификатором Служб соответствующей Территории оказания Услуг, который размещен в ресурсах, предназначенных для дистанционного обслуживания Клиента (Личный кабинет Клиента, иное аналогичное).

6.18. Услуга «Консультация в отношении третьих лиц»/Услуга «Консультация в отношении третьих лиц» – это Услуга, оказываемая в соответствии с п. 6.1 настоящих Правил, предоставляемая Клиенту в интересах и в пользу третьего лица.

6.18.1. Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

6.18.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- воспользоваться одним из способов, предусмотренных Службами:
 - 1) Клиент осуществляет Запрос в отношении третьего лица и сам получает ответ;
 - 2) Клиент осуществляет Запрос и оставляет контакты третьего лица для получения им ответа;
 - 3) Клиент оставляет контактные данные третьего лица для дальнейшей коммуникации между Специалистом и третьим лицом;
 - 4) Клиент осуществляет Запрос в отношении третьего лица с предоставлением доступа дистанционной коммуникации между Службами и третьим лицом.

6.18.3. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

6.18.4. Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация третьего лица позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения.

6.18.5. Результатом оказания Услуги является устная консультация Специалиста в рамках Запроса третьего лица или Клиента в интересах третьего лица. При этом Услуга считается оказанной при условии предложения Специалистом конкретных алгоритмов действий, а также сопутствующей информации нормативно-правового характера в рамках рассматриваемого Запроса.

Любое изменение обстоятельств (юридических фактов) является основанием к предоставлению последующей Услуги, считающейся новой.

6.18.6. Услуга предоставляется исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участником которых является третье лицо, указанное Клиентом. Третьи лица – дополнительная категория лиц, не входящих в перечень, указанный в пункте 6.5 настоящих Правил.

6.19. Услуга «Представитель от имени клиента» – форма информационно-справочного взаимодействия со Специалистом Службы, в рамках которого Клиент уполномочивает любое дееспособное третье лицо получать Услуги в отношении Клиента (пользователей) в рамках его Тарифного плана в порядке и объеме, предусмотренных Правилами.

6.19.1. Услуга заключается в предоставлении Клиенту возможности уполномочить третье лицо (именуемое в дальнейшем «представитель Клиента» или «представитель»), которым может быть любое дееспособное в соответствии с правом Территории оказания Услуг лицо (например, супруг, поверенный, секретарь), обращаться в Службы за получением предусмотренных Тарифным планом Клиента Услуг исключительно в интересах Клиента, а также иных лиц в случае, если это предусмотрено конкретными Услугами Тарифного плана, и от имени Клиента.

6.19.2. Услуга носит сервисный характер и служит для последующего осуществления иных Услуг.

6.19.3. Назначение Клиентом своего представителя может быть осуществлено в течение всего периода оказания Услуг.

6.19.4. Назначение представителя возможно только при соблюдении всех следующих условий:

- Клиент сообщил все необходимые сведения о назначаемом представителе;
- представитель Клиента подтвердил свое согласие или не выразил свое несогласие Службам в отношении назначения в качестве представителя любыми способами коммуникации, установленными Службами.

При этом Службы принимают на себя обязательство оказывать Услуги представителю полном объеме без какого-либо дополнительного согласования с Клиентом, предполагая, что Клиент, назначая представителя, осознавал и осознает полномочия представителя в полном объеме в связи с его назначением.

6.19.5. Изменение кандидатуры представителя допускается только один раз в течение срока оказания Услуг.

6.20. Услуга «Видеоконсультация с юристом» – форма предоставления юридических Услуг в виде устных рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которой Специалист предоставляет ответ на вопрос, интересующий Клиента, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

6.20.1. Результаты оказания Услуги предоставляются устно, посредством средств дистанционной видеокommunikации, определяемых Службами.

6.20.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;

- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;

- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.20.3. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

6.20.4. Результатом оказания Услуги является видеоконсультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

6.21. Услуга «Персональный юрист» – Услуга по предоставлению персонального узкопрофильного юриста для дистанционного ведения дела с момента обращения Клиента до его завершения (решение в рамках одного Кейса). Услуги оказываются узкопрофильным Специалистом в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которых Специалист предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и дает практические советы по решению ситуации.

6.21.1. Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

6.21.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;

- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;

- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.21.3. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

6.21.4. Коммуникация узкопрофильного Специалиста с Клиентом осуществляется в срок не более 24 (двадцати четырех) часов. В случае, если Запрос Клиента о коммуникации попадает на нерабочее время Специалиста, Клиенту может быть предложена коммуникация со Специалистом в его рабочее время.

6.21.5. В случае необходимости консультации, требующей незамедлительной коммуникации, и отсутствия возможности соединить с «Персональным юристом» по уважительным причинам Службами Клиенту будет предложена коммуникация с любым иным Специалистом согласно установленным Правилам.

6.21.6. Специалисты предоставляют консультацию в моменте обращения только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

6.21.7. Результатом оказания Услуги является коммуникация назначенного Службами узкопрофильного Специалиста, направленная на достижение изначально поставленных целей, требующих разрешения, или правовой информации по вопросу Клиента.

6.22. Услуга «Сервис для семьи» – форма информационно-справочного взаимодействия со Специалистом Служб, в рамках которого Клиент предоставляет доступ к получению Услуг, предусмотренных Тарифным планом, иным лицам, которые являются пользователями, в объеме и порядке, предусмотренном Генеральными правилами и соответствующим Тарифным планом.

6.22.1. Пользователями могут быть назначены лица из числа указанных ниже:

- супруг/супруга (в том числе в незарегистрированном браке);

- родители Клиента;

- дети Клиента (без ограничения по возрасту, но не более двух).

6.22.2. Назначение и изменение Клиентом пользователей осуществляются посредством дистанционной коммуникации, устанавливаемой Службами.

6.22.3. Изменения Клиентом назначения лиц из числа пользователей осуществляются в неограниченном количестве.

6.22.4. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;

- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- предоставить сведения о лицах, назначаемых пользователями, запрашиваемые Специалистом.

6.23. Услуга «Забота» – совершение Специалистом Компании звонка Клиенту или его близкому родственнику по номеру телефона, сообщенному Клиентом, в заранее согласованное время, чтобы убедиться, что Клиент находится в безопасном состоянии и ему не требуется/требуется помощь. Клиент вправе указать Компании 1 (одного) близкого родственника для целей оказания данной Услуги.

6.23.1. Назначение и изменение Клиентом родственника осуществляются посредством дистанционной коммуникации, устанавливаемой Службами.

6.23.2. Изменение Клиентом назначения лиц из числа родственников осуществляется в неограниченном количестве.

6.23.3. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- предоставить сведения о лицах, назначаемых как контактные, запрашиваемые Специалистом.

6.24. Услуга «Подбор судебной практики по региону Клиента» представляет собой системный обзор правоприменительной практики по региону Клиента. Услуга предполагает подборку практики по судебным делам, содержащихся в справочно-правовых системах на день обращения, в органе или организации из числа предусмотренных настоящими Правилами, уполномоченными рассматривать споры.

6.24.1. Услуга предоставляется посредством электронной почты, Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

6.24.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы путем осуществления письменного Запроса;
- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);
- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

6.24.3. Запрос должен содержать все релевантные и имеющиеся в наличии у Клиента документы: процессуальные (иск, отзыв, ходатайства, определения, постановления, решения, прочие), материальные (договоры, акты, письма, проекты и прочее); сведения о позиции Клиента и его статусе, предпочтительном результате и истории делопроизводства (предшествующие рассмотрения и споры).

6.24.4. При отсутствии релевантных сведений и отсутствии объективной возможности их установления Службы вправе интерпретировать предоставленные сведения, а также допускать предположения.

6.24.5. Услуга предоставляется относительно дел, рассматриваемых в следующих органах:

- судах общей юрисдикции Территории оказания Услуг;
- арбитражных судах Территории оказания Услуг.

6.24.6. Услуга не предоставляется в отношении рассмотрения дел в:

- органах исполнительной власти страны Территории оказания Услуг;
- международных и наднациональных органах и организациях;
- органах и организациях, осуществляющих свою деятельность за пределами Территории оказания Услуг.

6.24.7. Результатом оказания Услуги является письменное заключение Специалиста, в котором предоставлен перечень аналогичной ситуации Клиента судебной практики по региону Клиента, при условии ее наличия в справочно-правовых системах, без проведения анализа перспектив предпочтительного для Клиента рассмотрения спора.

6.24.8. В случае отсутствия в справочно-правовых системах информации, соответствующей Запросу Клиента (судебной практики по региону Клиента, аналогичной ситуации Клиента), предоставляется релевантная информация по аналогичным Запросу Клиента делам в соответствующем регионе, а в случае отсутствия аналогичной судебной практики предоставляется практика, наиболее подходящая к ситуации Клиента, вне привязки к региону Клиента.

Статья 7. Порядок оказания помощи на дорогах

7.1. Услуга «Техническая консультация по телефону» – форма предоставления дистанционной Услуги, в рамках которой доступны круглосуточные устные консультации по вопросам эксплуатации транспортного средства, а также устранения возникших неисправностей автомобиля.

7.1.1. Услуга предоставляется по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

7.1.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- при первоначальном Запросе Услуги Клиенту необходимо предоставить марку (модель) и VIN-номер своего транспортного средства;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

7.1.3. Услуга предоставляется только в отношении транспортного средства Клиента, указанного при приобретении пакета Услуг.

7.1.4. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

7.1.5. Результатом предоставления Услуги является консультация в устной форме по вопросам эксплуатации транспортного средства, а также устранения возникших неисправностей автомобиля Специалистом Службы в части требований, обозначенных Клиентом.

7.2. Услуга «Поиск принудительно эвакуированного автомобиля» – предоставление Клиенту Услуги по оказанию содействия в поиске его эвакуированного автомобиля с использованием телефонных баз данных в конкретном регионе.

7.2.1. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- предоставить информацию о государственном регистрационном знаке ТС, марке (модели) ТС;
- при первоначальном Запросе Услуги Клиенту необходимо предоставить марку (модель) и VIN-номер своего транспортного средства;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

7.2.2. Услуга предоставляется только в отношении транспортного средства Клиента, указанного при приобретении пакета Услуг.

7.2.3. Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту информации о местонахождении его ТС.

7.2.4. В случае, если оказать Услугу не представляется возможным (ТС по базам данных не найдено), Услуга считается неоказанной в отсутствие вины Компании/Служб.

7.3. Услуга «Техническая помощь и эвакуация в странах Европы» – Услуга предполагает любые работы, выполняемые по требованию Клиента, только в его присутствии и только при предъявлении Клиентом документов, подтверждающих законность владения транспортным средством, водительского удостоверения, свидетельства регистрации ТС

(ПТС), страхового полиса. Территория покрытия распространяется на страны материковой Европы от западной границы Российской Федерации без ограничения пробега от места поломки/ДТП до места ремонта/стоянки. Местом ремонта/стоянки определяется ближайшая к месту поломки/ДТП ремонтная организация либо площадка, предназначенная для стоянки автомобилей.

7.3.1. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- при первоначальном Запросе Услуги Клиенту необходимо предоставить марку (модель) и VIN-номер своего транспортного средства;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

7.3.2. Услуга предоставляется с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

7.3.3. Результатом оказания Услуги является предоставление возможности ремонта/стоянки/эвакуации транспортного средства Клиента и только в его присутствии.

7.4. Услуга «Подвоз топлива» – Услуга подразумевает дистанционное обращение Клиента по телефону в Службы в случае, если автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие неожиданного полного окончания топлива (кроме газового) в топливном баке автомобиля.

7.4.1. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- при первоначальном Запросе Услуги Клиенту необходимо предоставить марку (модель) и VIN-номер своего транспортного средства;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

7.4.2. Услуга предоставляется с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

7.4.3. Результатом оказания Услуги является направление представителя для подвоза к автомобилю Клиента топлива в объеме до 10 (десяти) литров необходимой Клиенту марки, чтобы восстановить готовность автомобиля Клиента к движению.

7.4.4. Стоимость переданного Клиенту топлива оплачивается Клиентом дополнительно, наличными, в месте передачи топлива, в размере суммы, указанной в кассовом фискальном чеке, выданном на АЗС при покупке данного топлива. Услуга оказывается бесплатно на территории Российской Федерации в пределах административных границ городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) города территории обслуживания до места фактического нахождения автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км пути от административной границы города территории обслуживания до места фактического нахождения автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания Услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Соответствующими Приложениями к настоящим Правилам может осуществляться расширение территории оказания Услуг, в том числе на территории иных стран.

Услуга «Эвакуация при ДТП» – Услуга предполагает эвакуацию автомобиля Клиента с места ДТП на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки), указанную Клиентом. Услуга оказывается бесплатно на территории Российской Федерации, в пределах административных границ городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до

50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) города территории обслуживания до места фактического нахождения автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км пути от административной границы города территории обслуживания до фактического места нахождения автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания Услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Соответствующими Приложениями к настоящим Правилам может осуществляться расширение территории оказания Услуг, в том числе на территории иных стран.

7.4.5. Услуга предоставляется по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

7.4.6. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- при первоначальном Запросе Услуги Клиенту необходимо предоставить марку (модель) и VIN-номер своего транспортного средства;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

7.4.7. Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если планируется произвести эвакуацию автомобиля Клиента. Для этого Клиенту необходимо будет предоставить правоустанавливающие документы при эвакуации: ПТС, свидетельство о регистрации ТС, водительское удостоверение, страховой полис, а в случае приобретения автомобиля до совершения регистрационных действий – и договор купли-продажи на ТС.

7.4.8. Результатом предоставления Услуги является эвакуация автомобиля Клиента по утвержденному адресу.

Услуга предоставляется на дорожных коммуникациях в населенных и вне населенных пунктов, в месте жительства (стоянки автомобиля) Клиента. В местах без твердого дорожного покрытия Услуга предоставляется только при условии возможности свободного подъезда, безопасности передвижения по этому покрытию, если вход на данную территорию не противоречит закону.

7.4.9. Услуга не предполагает обязательного высвобождения застрявшего автомобиля (в тяжелом грунте, в сугробах и др.). Решение о возможности такого высвобождения принимает Исполнитель на месте действия по обстоятельствам и характеру необходимых действий (по согласованию с контакт-центром Компании).

7.4.10. Срок прибытия на место и начала предоставления Услуги в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами не должен превышать, как правило, 60 минут с момента вызова Контакт-центра Компании. В случае большего расстояния время прибытия на место не должно превышать, как правило, 120 минут.

Автомобиль должен быть перевезен по адресу, согласованному со Службами. Если Клиент по своему желанию изменяет конечный адрес доставки, то в этом случае Клиент самостоятельно оплачивает возникшие в связи с этим расходы.

7.4.11. Исполнитель обязан обеспечить профессиональный уровень предоставления Услуги, особенно у автомобилей с автоматической КПП, полным приводом, устройством изменения высоты дорожного просвета и т. п. Эвакуация должна проводиться полностью или частично на платформе эвакуатора или на твердой сцепке буксира.

7.4.12. За возможный ущерб или повреждения, возникшие при выполнении Услуги на корпусе, оборудовании или багаже перевозимого автомобиля, ответственность несет Исполнитель.

7.4.13. Услуга эвакуации предполагает также доставку водителя и пассажиров неисправного автомобиля до места ремонта или ближайшего доступного пункта посадки на общественный транспорт.

7.5. Услуга «Организация такси в день эвакуации» – Услуга подразумевает дистанционное обращение Клиента по телефону в Службы в случае возникновения дорожно-транспортного происшествия или поломки транспортного средства и вызова такси к месту возникновения вышеуказанных обстоятельств.

7.5.1. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами;
- при первоначальном Запросе Услуги Клиенту необходимо предоставить марку (модель) и VIN-номер своего транспортного средства;

Услуга предоставляется только совместно с Услугой «Эвакуация при ДТП» и предоставляется на территории Российской Федерации. Соответствующими Приложениями к настоящему Правилам может осуществляться расширение территории оказания Услуг, в том числе на территории иных стран.

7.5.2. Услуга предоставляется с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

Результатом оказания Услуги являются вызов такси по Запросу Клиента и прибытие Клиента до пункта назначения, установленное в Запросе Клиента, от места эвакуации ТС.

Ограничения по оказанию Услуги. Услуга предоставляется на дорожных коммуникациях в населенных и вне населенных пунктах, в месте жительства (стоянки автомобиля) Клиента. В местах без твердого дорожного покрытия Услуга предоставляется только при условии возможности свободного подъезда, безопасности передвижения по этому покрытию, если вход на данную территорию не противоречит закону.

7.6. Услуга «Возвращение на дорогу» – Услуга подразумевает дистанционное обращение Клиента по телефону в Службы в случае, если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным образом, автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие нахождения вне дорожного полотна.

7.6.1. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами;
- при первоначальном Запросе Услуги Клиенту необходимо предоставить марку (модель) и VIN-номер своего транспортного средства.

7.6.2. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

7.6.3. Результатом оказания Услуги является обеспечение возвращения автомобиля на дорожное полотно. Услуга оказывается только при наличии технической возможности ее осуществления на усмотрение Служб.

7.6.4. Услуга оказывается бесплатно на территории Российской Федерации в пределах административных границ городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) города территории обслуживания до места фактического нахождения автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км пути от административной границы города территории обслуживания до фактического места нахождения автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания Услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Соответствующими Приложениями к настоящим Правилам может осуществляться расширение территории оказания Услуг, в том числе на территории иных стран.

7.7. Все Услуги, указанные в ст. 8, предоставляются исключительно Клиенту, при этом под Клиентом подразумеваются:

- лицо, назначенное Клиентом как пользователь в отношении Услуг, предоставляемых Компанией, обладающее достаточными сведениями для получения доступа к Услугам и прошедшее идентификацию;

- лицо, указанное в договоре обязательного страхования как допущенное к управлению транспортным средством в соответствии с условиями договора обязательного страхования, а также иные лица, использующие транспортное средство на законном основании.

7.8. Все Услуги, указанные в ст. 8, оказываются Клиенту начиная с 00.00 часов третьего дня, следующего за днем внесения Клиентом Абонентского платежа.

Статья 8. Порядок оказания Услуг по получению налогового вычета (декларация по форме 3-НДФЛ).

Услуга предоставляется только по законодательству РФ, при условии возможности применения в ситуации, указанной в Запросе

8.1. Услуга «Устная консультация по оформлению и подготовке документов по налоговому вычету» – устное разъяснение существа норм права по порядку заполнения налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ, а также предоставление сведений по перечню документов, прилагаемых к декларации, и требованиям к данным документам.

8.1.1. Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

8.1.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;

- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;

- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

8.1.3. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

8.1.4. Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

8.1.5. Результатом оказания Услуги является устное разъяснение – инструкция по действиям, необходимым для получения налогового вычета, а также по правилам заполнения Декларации 3-НДФЛ.

8.2. Услуга «Формирование пакета необходимых документов для получения налогового вычета» – Услуга по проверке правильности заполнения Декларации 3-НДФЛ, предусматривающей получение социального, имущественного или инвестиционного налогового вычета, и Заявления на возврат излишне уплаченного налога (в случае заполнения их самим Клиентом); а также по проверке комплектности документов, информированию Клиента о требованиях к комплекту документов применительно к конкретному налоговому вычету.

8.2.1. Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента, по телефону либо также при помощи иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы путем осуществления письменного Запроса;

- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);

- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

8.2.2. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

8.2.3. Результатом оказания Услуги являются результат проверки правильности заполнения Декларации 3-НДФЛ, предусматривающей получение социального, имущественного или инвестиционного налогового вычета, и Заявления на возврат излишне уплаченного налога (в случае заполнения их самим Клиентом); а также заключение по проверке комплектности документов, информирование Клиента о требованиях к комплекту документов применительно к конкретному налоговому вычету. Указанные результаты/ заключения предоставляются Специалистом в устной или письменной форме.

8.3. Услуга «Подготовка налоговой декларации» – деятельность Компании по предоставлению Клиенту Услуги по составлению налоговой декларации по форме 3-НДФЛ на основании данных, предоставленных Клиентом. Клиент проверяет и подписывает заполненные Специалистом Декларацию 3-НДФЛ и Заявление. Ответственность за достоверность отраженных в Декларации и иных сопутствующих документах сведений несет Клиент.

8.3.1. Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента либо также при помощи иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

8.3.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы путем осуществления письменного Запроса;
- приложить к Запросу необходимые документы;
- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

8.3.3. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

8.3.4. Результатом оказания Услуги являются заполненные Специалистом на основе данных, предоставленных Клиентом, Декларация 3-НДФЛ, предусматривающая получение социального, имущественного или инвестиционного налогового вычета, и Заявление на возврат излишне уплаченного налога, размещенные в Личном кабинете Клиента.

8.4. Услуга «Подготовка ЭЦП для Клиента» – предоставление Клиенту возможности без дополнительной платы воспользоваться Услугами аккредитованного удостоверяющего центра по выпуску квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи.

8.4.1. Для получения Услуги необходимо зайти в Личный кабинет и воспользоваться вкладкой «Налогия».

8.4.2. Результатом оказания Услуги является выпуск квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи.

8.5. Услуга «Отправка документов в налоговую инспекцию автоматически с использованием ЭЦП» – направление пакета документов, сформированного и проверенного Клиентом либо проверенного Специалистом (если предусмотрено Тарифным планом), в налоговую инспекцию в электронном виде, подписанного ЭЦП, в порядке, предусмотренном Правилами Компании.

8.5.1. Для получения Услуги необходимо зайти в Личный кабинет и воспользоваться вкладкой «Налогия», пройти 3-й шаг и ввести код из SMS-сообщения.

8.5.2. Результатом оказания Услуги является отправка Декларации 3-НДФЛ, а также документов, которые необходимы для получения налогового вычета, в налоговую инспекцию в электронном виде.

8.6. Услуга «Налогия онлайн» — предоставление Клиенту доступа в Личный кабинет с возможностью самостоятельного заполнения Клиентом формы налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц 3-НДФЛ.

8.6.1. Для получения Услуги необходимо зайти в Личный кабинет и воспользоваться конструктором 3-НДФЛ.

8.6.2. Результатом оказания Услуги является Декларация 3-НДФЛ в формате pdf.

Статья 9. Порядок оказания дистанционных информационных Услуг медицинского характера

9.1. Услуга «Мелориентирование» – Услуга Службы, предоставляемая Специалистом Службы или Специалистом клиник-партнеров, представляющая собой консультацию по подбору лечащего врача и места лечения в России.

9.1.1. Результаты оказания Услуги предоставляются устно по телефону или письменно посредством электронной почты либо в приложении «Теледоктор 24».

9.1.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

9.1.3. Результатом предоставления Услуги является консультация по подбору лечащего врача и места лечения в России в устной или письменной форме в части требований, обозначенных Клиентом.

9.1.4. Службы не несут ответственности за достоверность информации, распространяемой указанными учреждениями (организациями) путем размещения в сети «Интернет».

9.2. Услуга «Мелюрист» – Услуга Исполнителя, предоставляемая Специалистом Исполнителя, представляющая собой юридическую консультацию по медицинскому праву, в частности, но не ограничиваясь: некачественное оказание медицинских услуг, получение квот на лечение, налоговых вычетов и пр.

9.2.1. Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

9.2.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

9.2.3. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Генеральными правилами.

9.2.4. Результатом оказания Услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

9.3. Услуга «Аптека»/Сервис «Аптека» – Услуга Службы, предоставляемая Специалистом Службы или Специалистом российских клиник-партнеров, представляющая собой информирование по телефону о наиболее эффективных лечебных препаратах по имеющимся персональным показаниям и симптомам, проверку лекарств на наличие в списке забракованных, подбор допущенного в оборот аналога.

9.3.1. Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами, либо в приложении «Теледоктор 24».

9.3.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

9.3.3. Результатом оказания Услуги являются информирование о наиболее эффективных лечебных препаратах по имеющимся персональным показаниям и симптомам, проверка лекарств на наличие в списке забракованных, подбор допущенного в оборот аналога в устной форме в части требований, обозначенных Клиентом.

9.4. Услуга «Скорая помощь» – Услуга Службы, предоставляемая Специалистом Службы, представляющая собой содействие Специалиста в организации экстренной помощи на территории России.

9.4.1. Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

9.4.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

9.4.3. Результатом оказания Услуги является содействие Специалиста в организации экстренной помощи на территории России.

9.5. Услуга «Устная консультация психолога» – Услуга, предоставляемая Специалистом в рамках дистанционной коммуникации, выражающаяся в психологической помощи в поиске разрешения проблемной ситуации, в том числе анализе проблемы Клиента, диагностике, выработке метода терапии.

9.5.1. Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо посредством иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

9.5.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

9.5.3. Результатом оказания Услуги является консультативная психологическая помощь Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

9.6. Услуга «Видеоконсультация с психологом» – Услуга, предоставляемая Специалистом в рамках дистанционной видеокommunikации, выражающаяся в психологической помощи в поиске разрешения проблемной ситуации, в том числе анализе проблемы Клиента, диагностике, выработке метода терапии.

9.6.1. Результаты оказания Услуги предоставляются устно при помощи средств дистанционной видеокommunikации через мобильное приложение «Теледоктор 24», определяемых Службами.

9.6.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

9.6.3. Результатом оказания Услуги является видеоконсультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

9.7. Услуга «Групповая терапия» – Услуга, предоставляемая Специалистом в рамках дистанционной коммуникации, выражающаяся в психологической помощи для Клиента и круга его близких родственников в поиске разрешения проблемной ситуации, в том числе анализе проблемы Клиента, диагностике, выработке метода терапии.

9.7.1. Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

9.7.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

9.7.3. Услуга организуется после предоставления Услуг, указанных в настоящем разделе, – Услуга «Устная консультация с психологом», Услуга «Видеоконсультация с психологом», позволяющих в индивидуальном порядке определить/выявить необходимый объем услуг по Услуге «Групповая терапия».

9.7.4. Результатом оказания Услуги является групповая устная консультация Специалиста, направленная на разрешение проблемной ситуации Клиента.

9.8. Услуга «Тестирование на определение психотипа» – Услуга, предоставляемая Специалистом в рамках дистанционной коммуникации, выражающаяся в психологической помощи в определении психотипа.

9.8.1. Результаты оказания Услуги предоставляются с помощью средств письменной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

9.8.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

9.8.3. Срок оказания Услуги составляет не более 14 календарных дней с момента предоставления в Службу всех необходимых документов и анкеты.

9.8.4. Результатом оказания Услуги является заключение с определением психотипа и/или вероятным определением приближенного психотипа в письменной форме.

9.9. Услуга «Сервис для семьи» – форма информационно-справочного взаимодействия со Специалистом Служб, в рамках которого Клиент предоставляет доступ к получению Услуг, предусмотренных Тарифным планом, иным лицам, которые являются пользователями, в объеме и порядке, предусмотренных Генеральными правилами и соответствующим Тарифным планом.

9.9.1. Пользователями могут быть назначены лица из числа указанных ниже:

- супруг/супруга (также в незарегистрированном браке);
- родители Клиента;
- дети Клиента (без ограничения по возрасту, но не более двух).

9.9.2. Назначение и изменение Клиентом пользователей осуществляются посредством дистанционной коммуникации, устанавливаемой Службами.

9.9.3. Изменения Клиентом назначенных лиц из числа пользователей осуществляется в неограниченном количестве.

9.9.4. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- предоставить сведения о лицах, назначаемых пользователями, запрашиваемые Специалистом.

9.10. Услуга «Диетолог» – Услуга Компании, предоставляемая Специалистом в устной форме, по телефону или Skype сервису, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Клиента запроса информационно-справочного характера в сфере правильного питания.

9.11. Услуга «Родинки онлайн», Услуга «Рентгенология онлайн» – информационные Услуги, оказываемые Клиенту удаленно (дистанционно) с помощью Личного кабинета «Теледоктор 24» и/или Мобильного приложения «Теледоктор 24»

версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)), результат которых (Результат обработки снимка) составляется и формируется посредством Нейросети и предоставляется Клиенту с помощью Личного кабинета «Теледоктор 24» и/или Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1.

Данные Услуги, оказываемые с помощью Личного кабинета «Теледоктор 24» и/или Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1, не предполагают постановки диагноза, предоставления заключения о состоянии здоровья, определения видов и методов обследования, назначения лечения (назначение препаратов, рекомендации по использованию медицинских изделий, определение тактики лечения), прогнозирования развития болезни и эффективности выбранного метода лечения вместо лечащего врача. Информация медицинского характера, получаемая Клиентом, предназначена для обсуждения с лечащим врачом и не является медицинским заключением.

Для оказания Услуг «Родинки онлайн», «Рентгенология онлайн» Компания привлекает подрядчика – ООО «Смарт Телемед», резидент Российской Федерации (ИНН 9710035244, ОГРН 1177746950941).

Непосредственно анализ снимков родинок и органов грудной клетки осуществляют Нейросети – программное обеспечение, разработанное сторонней организацией, интегрированное в Личный кабинет «Теледоктор 24» и/или Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) с помощью технологии API.

Снимок органов грудной клетки – рентгенографическое изображение органов грудной клетки в прямой проекции, выполненное в качестве, пригодном для составления и формирования Нейросетью Результата обработки снимка, которое загружено Клиентом в Личный кабинет «Теледоктор 24» с целью получить Результат обработки снимка и которое перенаправляется в Нейросеть для составления и формирования Нейросетью Результата обработки снимка. Снимок не содержит персональных данных.

Снимок родинок – цифровой фотоснимок участка кожи (родинки) человека, который выполнен с помощью мобильного телефона либо другого оптического устройства, в качестве, пригодном для составления и формирования Нейросетью Результата обработки снимка, который загружен Клиентом в Личный кабинет «Теледоктор 24» или Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) с целью получить Результат обработки снимка и который перенаправляется в Нейросеть для составления и формирования Нейросетью Результата обработки снимка. Снимок не содержит персональных данных.

Анализ снимков родинок осуществляет Нейросеть – Программное обеспечение «Skinive AI», правообладателем которого является ООО «Вайс ЭйАй», резидент Республики Беларусь, УНП 193107247.

Нейросеть является ПО, включающим в себя комплекс искусственных нейронных сетей, анализирующих снимки с помощью алгоритмов компьютерного зрения и выявляющих схожие признаки с классами кожных состояний (акне, доброкачественные образования, вирусные заболевания, пограничные образования, онкологии), согласно алгоритмам обученных нейросетей.

Анализ снимков органов грудной клетки осуществляет Программное обеспечение «Система нейросетевая Care Mentor AI», правообладателем которого является ООО «Кэременторэйай», резидент Российской Федерации, ИНН 9710056741, ОГРН 1187746402733. Результат обработки снимка представляет собой визуальную маркировку исходного изображения (предварительно полученного снимка) и информационную справку в условиях облачной инфраструктуры, содержащую классификацию рентгенологических изображений на категории «с выявленными патологическими изменениями» и «без патологических изменений», согласно алгоритмам обученных нейросетей.

Предоставляемый Клиенту Результат обработки снимка родинок или снимка грудной клетки не является медицинским заключением и не заменяет собой личный визит к врачу.

Клиент самостоятельно несет ответственность за принятые им на основании полученных Результатов обработки снимков решения.

9.12. «Забота о близких» – информационная Услуга, оказываемая Клиенту удаленно (дистанционно) с помощью Личного кабинета «Теледоктор 24» и/или Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)), которая носит справочный характер и заключается в предоставлении доступа к данным третьего лица. Данные предоставляются в отношении показателей, считываемых при помощи Smart Device исключительно при условии согласия третьего лица.

9.12.1. Следующие Клиенты, которые являются законными представителями третьего лица, из числа указанных ниже, имеют право непосредственно знакомиться с показателями, считываемыми при помощи Smart Device:

- родители;
- усыновители;
- опекуны;
- попечители;
- иные лица (в соответствии законодательством РФ).

9.12.2. Лица, указанные в п.10.12.1 Правил обязаны предоставить следующий набор документов для активации Услуги:

- копии документов, подтверждающих право представительства (свидетельство о рождении, документы, подтверждающие опеку или попечительство);
- копии документов, удостоверяющих личность обеих сторон (свидетельство о рождении или паспорт).

9.12.3. Если Клиент не является законным представителем третьего лица, то такой Пользователь обязан предоставить следующий набор документов для активации Услуги «Забота о близких»:

- копия согласия третьего лица на предоставление данных о состоянии его здоровья по форме доступной для скачивания с помощью Личного кабинета «Теледоктор 24» и/или Мобильного приложения «Теледоктор 24»;
- копии документов, удостоверяющих личность обеих сторон.

9.12.4. Назначение и изменение Клиентом третьего лица осуществляются посредством дистанционной коммуникации, устанавливаемой Службами.

9.12.5. Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту сведений в соответствии с п. 10.12 Правил.

9.12.6. Изменение Клиентом третьих лиц, в отношении которых предоставляется доступ к данным, осуществляется в неограниченном количестве.

9.12.7. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы путем осуществления письменного Запроса;
- приложить к Запросу необходимые документы;
- приобрести к Запросу необходимую идентификационную информацию;
- получить согласие третьего лица.

9.12.8. Услуга предоставляется при условии:

- согласия третьего лица на предоставление данной услуги;
- наличия активного тарифа HEALTH 2.0 COMPLEX или HEALTH 2.0 COMPLEX PLUS третьего лица.

Статья 9.13. ТЕХНИЧЕСКИЕ УСТРОЙСТВА

Помимо Услуг Компании, Клиент по своему желанию также может приобрести Smart Device – носимое на руке устройство, которое автоматически измеряет показатели давления в динамике, SpO2 (уровень кислорода в крови), ЭКГ, сон, активность, пульс и передает их в личный кабинет на сайте Компании. Умное носимое устройство может быть связано с

Мобильным приложением «Теледоктор 24». Smart Device не является прибором (устройством), предназначенным для оказания медицинских услуг.

Такие устройства приобретаются Клиентом отдельно на основании отдельно заключаемого договора.

Smart Device является технически сложным товаром и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 не подлежит возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации в рамках статьи 25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии со статьей 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара клиент (покупатель) в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока Клиент (покупатель) вправе предъявить требование об устранении выявленных недостатков.

Гарантийный срок на Smart Device составляет 1 год с момента активации устройства Клиентом (покупателем). Активацией считаются направленные действия Клиента по добавлению в Мобильное приложение «Теледоктор 24» данных об индивидуальном номере устройства.

Статья 10. Порядок оказания Услуг по финансовому консультированию

10.1. Услуга «Финансовая консультация» предоставляется Специалистом Службы в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента. В ходе оказания Услуги Специалист помогает выбрать оптимальный кредит и схему его погашения, найти возможности для снижения размера выплат по обслуживанию кредита, предлагает банковское консультирование, а также предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и дает практические советы по решению ситуации в рамках финансовых продуктов, реализованных эмитентами РФ.

Круг вопросов, в рамках которого предоставляется Услуга «Финансовая консультация»:

- банковские депозиты;
- кредиты и платежные карты;
- страхование;
- формирование будущей пенсии;
- личное и семейное планирование;
- налоги;
- финансовые мошенничества;
- защита прав потребителей финансовых услуг.

Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

10.1.1. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

10.1.2. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

10.1.3. Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

10.1.4. Результатом оказания Услуги является предоставление рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента в рамках условий, предусмотренных настоящим разделом «Порядок оказания Услуг по финансовому консультированию».

10.2. Услуга «Письменная финансовая консультация» предоставляется Специалистом Службы в виде письменных рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента. В ходе оказания Услуги Специалист помогает выбрать оптимальный кредит и схему его погашения, найти возможности для снижения выплат по обслуживанию кредита, предлагает банковское консультирование, а также предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и дает практические советы по решению ситуации в рамках финансовых продуктов, реализованных эмитентами РФ.

Круг вопросов, в рамках которого предоставляется Услуга «Письменная финансовая консультация»:

- банковские депозиты;
- кредиты и платежные карты;
- страхование;
- формирование будущей пенсии;
- личное и семейное планирование;
- налоги;
- финансовые мошенничества;
- защита прав потребителей финансовых услуг.

10.2.1. Результаты оказания Услуги предоставляются при помощи средств письменной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

10.2.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

10.2.3. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Генеральными правилами.

10.2.4. Результатом оказания Услуги являются письменная рекомендация, разъяснение Специалиста по Запросу Клиента в рамках условий, предусмотренных настоящим разделом «Порядок оказания Услуг по финансовому консультированию».

10.3. Услуга «Составление личного финансового плана» предоставляется Специалистом Службы в виде финансового инструмента, содержащего определенные заключения/рекомендации, помогающего анализировать и оптимизировать денежные потоки, в которых находится Клиент в течение определенного периода времени, с целью разработки механизма достижения поставленных целей и представления всей финансовой картины целиком на определенный период времени вперед. Для реализации данной Услуги Клиенту необходимо заполнить анкету и вести в течение трех месяцев учет расходов и доходов в удобной форме (записная книжка, файлы для чтения в ПО Excel, мобильное приложение). После предоставления средних данных за три месяца и пояснения, какие финансовые цели преследует Клиент, Клиенту предоставляется заключение по следующим пунктам:

- оптимизация расходов;
- рекомендации по активам и пассивам семьи;
- рекомендации по «подушке безопасности»;
- отслеживание роста личного капитала.

Анкета предоставляется Клиенту в формате документа doc/docx. Таблица для учета расходов и доходов предоставляется в формате таблицы xls (иное аналогичное). Итоговое заключение предоставляется в формате документа doc/docx.

10.3.1. Результаты оказания Услуги предоставляются посредством средств письменной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

10.3.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

10.3.3. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Генеральными правилами.

10.3.4. Результатом оказания Услуги является предоставление личного финансового плана Клиенту в виде заключения в части требований, обозначенных Клиентом, в рамках условий, предусмотренных настоящим разделом «Порядок оказания Услуг по финансовому консультированию».

10.4. Услуга «Экспертная оценка инвестиционного продукта» предоставляется Специалистом Службы в виде оценки степени соответствия продукта целям и интересам участников инвестирования. Данная Услуга предоставляется в письменном виде и касается уже купленных Клиентом решений (НСЖ, ИСЖ, структурных нот, банковских депозитов) в рамках финансовых продуктов, реализованных эмитентами РФ. При оказании Услуги предоставляется независимая оценка актива без конкретных рекомендаций распоряжения/обладания активом.

Результаты оказания Услуги предоставляются посредством средств письменной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

10.4.1. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

10.4.2. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Генеральными правилами.

10.4.3. Результатом оказания Услуги является предоставление экспертного заключения по инвестиционному продукту в части требований, обозначенных Клиентом, в рамках условий, предусмотренных настоящим разделом «Порядок оказания Услуг по финансовому консультированию».

10.5. Услуга «Ежемесячные практические финансовые советы по e-mail» предоставляется Специалистом Службы в виде информационно-аналитической аннотации, способствующей улучшению финансового благополучия Клиента. В рамках указанной Услуги предоставляется обзор новостей (новость) с выводом, имеющим практическое применение в области распоряжения финансами, а также, возможно, содержащим информацию о мисселинге и мошенничестве в указанных сферах (при наличии).

10.5.1. Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

10.5.2. Тематика информационно-аналитической аннотации по улучшению финансового благополучия Клиента, направляемая Клиенту, определяется Службой.

10.5.3. Услуга предоставляется 1 (один) раз в месяц.

10.5.4. Результатом предоставления Услуги является предоставление Клиенту практических советов по улучшению финансового благополучия в рамках обзора новостей (новости), в соответствии с условиями, предусмотренными настоящим разделом «Порядок оказания Услуг по финансовому консультированию».

10.6. Услуга «Инвестиционный план. VIP» предоставляется Специалистом Службы в виде составления проекта, который включает в себя как описание этапов работы, так и анализ потенциальных рисков, сценарий поведения в том или ином случае, а также предоставление

вариантов инвестирования. Услуга предоставляется в виде структурного инвестиционного портфеля без конкретных рекомендаций по покупке акций, облигаций и прочих активов, в рамках финансовых продуктов, реализованных эмитентами РФ.

Любые заключения в рамках указанной Услуги предоставляются по интересующим Клиента продуктам (суть стратегии, риски, прогнозная доходность) без конкретных рекомендаций.

Результаты оказания Услуги предоставляются посредством средств письменной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

10.6.1. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

10.6.2. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Генеральными правилами.

10.6.3. Результатом оказания Услуги является предоставление экспертного заключения по инвестиционному продукту в части требований, обозначенных Клиентом, в рамках условий, предусмотренных настоящим разделом «Порядок оказания Услуг по финансовому консультированию».

Статья 11. Порядок осуществления письменного Запроса

11.1. Письменные Запросы должны осуществляться посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

11.2. Запрос, направляемый через иные средства дистанционной коммуникации, в случае если требуется обязательная идентификация Клиента, должен содержать:

- идентификационный Номер Карты Клиента (для обращений через электронную почту необходимо указать его в заголовке («Тема письма»);
- Запрос, соответствующий требованиям Правил.

11.3. Все письменные Запросы должны содержать:

- все известные Клиенту и достоверные сведения в рамках Запроса;
- требования, вопросы или потребность Клиента в виде подразумеваемой цели (прямо или косвенно);
- сведения о предпочтительных результатах, если на это прямо указывает сам Клиент.

11.4. Запрос должен быть сформулирован исключительно на государственном (официальном) языке страны Служб либо на другом языке, определяемом в соответствующих Правилах.

11.5. Все поставленные вопросы должны быть взаимосвязаны и опираться на одну совокупность однородных фактов (для Запроса юридических Услуг все поставленные вопросы должны быть взаимосвязаны и опираться на одну совокупность юридических фактов). Вопросы должны быть максимально четко сформулированы таким образом, чтобы при ознакомлении с Запросом было возможно определить его суть.

11.6. В случаях осуществления письменного Запроса на оказание Услуг, результат которых предоставляется устно, Клиент должен также указать период времени доступности (не менее 1 (одного) часа подряд) для принятия исходящего вызова Служб. При несоблюдении данного требования, а также при недоступности Клиента в обозначенный период времени Службы освобождаются от обязанности оказания Услуги.

11.7. В случаях, когда представленный Клиентом Запрос содержит неоднородные вопросы (независимые или неавтономные вопросы), Службы имеют право разделить данный Запрос на несколько самостоятельных.

11.8. Каждый письменный Запрос обладает следующими признаками:

- взаимосвязанность или взаимозависимость обстоятельств между собой;
- не более 3 (трех) вопросов, которые Клиент определяет самостоятельно. В исключительных случаях и по решению Служб Службы оставляют за собой право увеличить количество вопросов в Запросе.

11.9. В случаях, если Запрос Клиента выходит за рамки одного Запроса, определяемые настоящими Правилами, каждая следующая совокупность вопросов или ситуации в целом рассматривается Службами как отдельный Запрос. О таких случаях Службы обязаны уведомлять Клиента любыми доступными методами и способами, используемыми обычно Службами.

Статья 12. Порядок осуществления устного Запроса

12.1. Устные Запросы должны осуществляться посредством телефонной связи либо также иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службой.

12.2. Осуществление устного Запроса допускается только в случае соблюдения всех необходимых требований, установленных Генеральными правилами.

12.3. Запрос должен содержать все необходимые для оказания Услуг сведения.

12.4. При осуществлении Запроса необходимо предоставить:

- краткие обстоятельства Запроса (либо ответить на наводящие вопросы Специалиста), позволяющие определить категорию Запроса (вид Услуги) и основную специфику Запроса;

- по просьбе Специалиста Компании (равно после переключения вызова на другого Специалиста) представить подробные сведения об обстоятельствах, на которые опирается вопрос/вопросы, о наличии либо отсутствии экстренных обстоятельств, ожиданиях и целях использования Услуги. При необходимости дополнить Запрос иными сведениями, запрошенными Специалистом.

12.5. Вопросы должны быть сформулированы однозначно, а именно должно быть возможным точно определить их суть. Клиент вправе при формулировании вопросов запросить содействие Специалиста.

12.6. Клиент самостоятельно несет ответственность за некорректность и неполноту предоставляемых сведений при осуществлении Запроса.

Статья 13. Требования к входящим документам

13.1. В соответствии с Правилами объем документа определяется в «стандартных страницах» исходя из эквивалента числа символов в нем числу символов на полной странице, набранной шрифтом Times New Roman, кегль 12.

13.2. Направляемый Клиентом документ должен отвечать следующим техническим требованиям:

- стандартный объем документа/ов – не более 6 (шести) стандартных страниц;

- максимальный объем документа в любом случае не должен превышать 60 (шестидесяти) стандартных страниц;

- текст документа должен быть хорошо читаем и отображаем.

13.3. Электронные документы, а также файлы принимаются исключительно в форматах с расширениями txt, rtf, doc, pdf, xls, tiff, tif, bmp, gif, jpeg, jpg, png, docx, odt, xml, mp3, wav. Объем присылаемых документов/файлов может быть ограничен техническими параметрами принимаемого Службами Запроса, о чем Клиент может быть проинформирован при обращении Службами.

13.4. В случае, если направленных Клиентом документов/файлов объективно недостаточно для представления Специалистом результатов оказания Услуг, предоставление запрашиваемой Клиентом Услуги приостанавливается до предоставления дополнительных документов. Недостаточность документов определяется Специалистом.

Раздел IV. Сроки. Уведомления. Сопроводительные сервисы

Статья 14. Срок для активации Карты

- 14.1. Срок для активации Карты исчисляется в соответствии с часовой зоной Компании.
- 14.2. Срок для активации устанавливается Компанией самостоятельно и является одним из условий официального предложения Компании. Компания вправе сообщать информацию о сроке для активации Карты любым доступным образом.
- 14.3. Если срок для активации Карты не установлен либо не доведен до сведения Клиента, он считается равным 2 (двум) календарным годам с момента оплаты заказа Карты в Компании.

Статья 15. Период оказания Услуг

- 15.1. Сроки, установленные для периода оказания Услуг, исчисляются в соответствии с временем Службы, в которой была активирована Карта.
- 15.2. Сроки периода оказания Услуг исчисляются с момента активации Карты и истекают в 00:00 часов последнего календарного дня срока.

Статья 16. Порядок исчисления сроков оказания Услуг

- 16.1. Сроки оказания Услуг исчисляются в соответствии со временем Служб, оказывающих соответствующую Услугу.
- 16.2. Сроки оказания Услуг, установленные в днях, начинают исчисляться с 9:00 часов по времени Служб рабочего дня, следующего за календарным днем фиксации Запроса Клиента Службами, если Правилами не установлен иной порядок исчисления сроков для оказания конкретных Услуг.
- 16.3. Сроки оказания Услуг, установленные в часах, начинают исчисляться с момента поступления Запроса.
- 16.4. Сроки оказания Услуг, установленные в рабочих часах, начинают исчисляться с 09:00 часов по времени Служб рабочего дня, следующего за календарным днем фиксации Запроса Клиента Службами, если Правилами не установлен иной порядок исчисления сроков для оказания конкретных Услуг.
- 16.5. Моментом поступления Запроса является момент фиксации специальными техническими средствами Служб Запроса в предусмотренном Правилами допустимом формате, включая соблюдение Клиентом всех требований в отношении объема, достаточности, достоверности, правомерности и иных требований в отношении документов, сведений и данных. Службы регистрируют Запросы в разумные сроки.
- 16.6. В случае уточнения Запроса течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса. При предоставлении дополнительных документов срок начинает течь после получения последнего релевантного документа.
- 16.7. В настоящих Правилах под кварталом понимается календарный квартал, под месяцем понимается календарный месяц, под днем понимается рабочий день Территории оказания Услуг.

Статья 17. Сроки оказания Услуг по устным Запросам

- 17.1. Услуга «Экстренная устная консультация».
- 17.1.1. Предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения с Клиентом либо в случаях, предусмотренных Правилами, с учетом экстренного характера обстоятельств может быть предоставлена в течение времени, согласованного с Клиентом.

17.2. Услуги «Устная консультация», «Инструкция по составлению документа», «Устная консультация по ИП», «Устная консультация по получению налогового вычета», «Устная консультация по ООО», «Устная бизнес-консультация», «Консультация в отношении третьих лиц», «Устная бизнес-консультация для предпринимательской деятельности физического лица», «Устная бизнес-консультация для юридического лица», «Консультация в отношении третьих лиц», «Звонок юриста», «Технические консультации по телефону», «Возвращение на дорогу», «Организация такси в день эвакуации», «Поиск принудительно эвакуированного автомобиля», «Техпомощь и эвакуация в странах Европы», «Подвоз топлива», «Эвакуация при ДТП», «Устная финансовая консультация».

17.2.1. Результат оказания Услуги предоставляется непосредственно в момент обращения Клиента, за исключением случаев, предусмотренных Тарифными планами, когда результат оказания Услуги предоставляется иным, отличным от Клиента, лицам, а также иными способами.

17.3. Предоставление результата оказания Услуги «Устная консультация», «Инструкция по составлению документа», «Устная консультация по ИП», «Устная консультация по получению налогового вычета», «Устная консультация по ООО», «Консультация в отношении третьих лиц», «Устная бизнес-консультация для предпринимательской деятельности физического лица», «Устная бизнес-консультация для юридического лица», «Устная бизнес-консультация», «Консультация в отношении третьих лиц», «Звонок юриста», «Технические консультации по телефону», «Возвращение на дорогу», «Организация такси в день эвакуации», «Поиск принудительно эвакуированного автомобиля», «Подвоз топлива», «Техпомощь и эвакуация в странах Европы», «Эвакуация при ДТП» может быть осуществлено путем обратного вызова на телефонный номер Клиента (за исключением случаев, предусмотренных Тарифными планами, когда результат оказания Услуги предоставляется иным, отличным от Клиента, лицам) в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента фиксации Запроса Клиента Службами в случае, если для оказания Услуг Специалисту требуется дополнительно ознакомиться с релевантным законодательством и правоприменительной практикой, о чем сообщается Клиенту (за исключением случаев, предусмотренных Тарифными планами, когда результат оказания Услуги предоставляется иным, отличным от Клиента, лицам).

17.4. Предоставление результата оказания Услуги «Устная финансовая консультация» может быть осуществлено путем обратного вызова на телефонный номер Клиента (за исключением случаев, предусмотренных Тарифными планами, когда результат оказания Услуги предоставляется иным, отличным от Клиента, лицам) в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента фиксации Запроса Клиента Службами в случае, если для оказания Услуг Специалисту требуется дополнительно ознакомиться с релевантным законодательством и правоприменительной практикой, о чем сообщается Клиенту (за исключением случаев, предусмотренных Тарифными планами, когда результат оказания Услуги предоставляется иным, отличным от Клиента, лицам). Для фиксации Запроса Клиенту необходимо обратиться в Службу во время работы Службы в будни дни с 09:00 до 21:00 по московскому времени.

17.5. Услуги «Звонок юриста», «Содействие в переговорах».

17.5.1. Результат оказания Услуги предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения с Клиентом либо в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента обращения Клиента, но в любом случае не позднее 21:00 часа по времени Служб, а также с учетом времени работ (доступности) третьего лица, с которым необходимо вступить в коммуникацию, при известности данной информации. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения материалов, большое количество представленных Заказчиком материалов) оказание Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 3 (три) календарных дня.

17.5.2. В случае, если для оказания Услуги требуется дополнительно ознакомиться с релевантным законодательством и правоприменительной практикой, результат оказания Услуги предоставляется по истечении 24 (двадцати четырех) часов с момента поступления Запроса в период времени, указанный Клиентом, но не позднее 72 часов после поступления Запроса, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящими Правилами.

17.6. Услуга «Рекомендуемая модель договора».

17.6.1. Результат оказания Услуг предоставляется в течение 1 (одного) дня.

17.7. «Медюрист», «Аптека»/Сервис «Аптека», «Скорая помощь», «Устная консультация психолога», «Групповая терапия».

17.7.1. Услуга предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения с Клиентом либо в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента обращения Клиента, но в любом случае не позднее 22:00 часа по времени Служб, а также с учетом времени работ (доступности) третьего лица, с которым необходимо вступить в коммуникацию, при известности данной информации. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов, а также при предоставлении Услуги «Групповая терапия») оказание Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 3 (три) календарных дня, за исключением Услуги «Медюрист», которая оказывается в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента фиксации обращения Клиента. В случае возникновения у Клиента экстренной ситуации Услуги «Медюрист» и «Скорая помощь» оказываются безотлагательно в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной, при подобных обстоятельствах, степенью заботливости и осмотрительности.

17.8. Услуга «Медориентирование».

17.8.1. Услуга предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения с Клиентом либо в течение 2 (двух) дней с момента обращения Клиента в случае, если результат Услуг может быть предоставлен в рамках телефонного соединения.

Статья 18. Сроки оказания Услуг по письменным Запросам

18.1. Услуга «Рекомендуемая модель договора».

18.1.1. Результат оказания Услуги предоставляется в течение 1 (одного) дня, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящими Правилами.

18.2. Услуга «Правовое разъяснение документа».

18.2.1. Результат оказания Услуги предоставляется в течение 1 (одного) дня для документов стандартного объема.

18.2.2. При поступлении Запроса с документами в объеме свыше стандартного срок оказания Услуги увеличивается на 1 (один) день за каждые 6 (шесть) страниц свыше стандартного объема.

18.3. Услуги «Письменная консультация», «Проверка контрагента», «Формирование пакета необходимых документов для получения налогового вычета», «Письменная финансовая консультация», «Экспертная оценка инвестиционного продукта», «Письменный анализ социальных сетей», «Медориентирование».

18.3.1. Стандартный срок оказания Услуг составляет 2 (два) дня. Срок оказания указанных Услуг может быть увеличен до 5 (пяти) дней с учетом сложности Запроса.

18.3.2. При поступлении Запроса с документом в объеме свыше стандартного срок оказания Услуг увеличивается на 1 (один) день свыше стандартного за каждые 6 (шесть) страниц свыше стандартного объема.

18.4. Услуги «Письменное заключение по запуску бизнес-проекта», «Оценка судебной перспективы», «Подбор судебной практики по региону Клиента», «Подготовка налоговой декларации», «Составление личного финансового плана», «Инвестиционный план. VIP», «Разработка контент-плана».

18.4.1. Срок оказания Услуг составляет 5 (пять) дней.

18.4.2. При поступлении Запроса с документами в объеме свыше стандартного срок оказания Услуг увеличивается на 1 (один) день за каждые 6 (шесть) страниц свыше стандартного объема.

18.5. Услуги «Обзор изменений законодательства», «Ежемесячные практические финансовые советы».

18.5.1. Результаты оказания Услуг предоставляются один раз в календарный месяц в дату, определенную Службами.

18.6. Услуга «Индивидуальный шаблон документа».

18.6.1. Результаты оказания Услуги предоставляются в течение 2 (двух) дней.

Статья 19. Сроки оказания сопряженных Услуг

19.1. Услуга «Справочная контактная информация».

19.1.1. Результат оказания Услуги предоставляется в течение 1 (одного) дня с момента фиксации Запроса Клиента Службами.

19.2. Услуга «Назначение представителя и пользователей Клиента».

19.2.1. Службы открывают доступ к Услугам представителю и пользователям Клиента течение 2 (двух) дней с момента осуществления Запроса при условии успешности процедуры подтверждения полномочий представителя и пользователей.

19.3. Услуга «Персональный юрист».

Для оказания Услуги Службами назначается узкопрофильный Специалист в течение 4 (четырёх) рабочих часов после поступления Запроса от Клиента.

После назначения узкопрофильного Специалиста Службами Специалист осуществляет исходящую коммуникацию в течение 24 (двадцати четырёх) часов. Срок начинает исчисляться с момента начала рабочего дня назначенного узкопрофильного Специалиста.

Совокупное время Срока начала оказания Услуги не может превышать 24 часа с момента назначения узкопрофильного Специалиста.

19.4. Услуга «Видеоконсультация с юристом».

19.4.1. Для оказания Услуги Службами назначается Специалист в течение 4 (четырёх) рабочих часов после поступления Запроса от Клиента. Услуга предоставляется Клиенту в заранее назначенное время, но в любом случае не позднее 21:00 часа по времени Служб, а также с учетом времени работ (доступности) Клиента, с которым необходимо вступить в коммуникацию, при известности данной информации. Совокупное время оказания Услуги не может превышать 48 (сорока восьми) часов с момента назначения Специалиста.

19.4.2. В случае если для оказания Услуги требуется дополнительно ознакомиться с релевантным законодательством и правоприменительной практикой, результат оказания Услуги предоставляется по истечении 24 (двадцати четырёх) часов с момента поступления Запроса в период времени, указанный Клиентом (в соответствии с пунктом 9.7), но не позднее 48 (сорока восьми) часов после поступления Запроса, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящими Правилами.

19.5. Услуга «Забота» предоставляется Клиенту по согласованному с Клиентом и назначенному времени, но не реже чем 1 раз в месяц.

Статья 20. Уведомления

20.1. В случаях, когда сроки оказания конкретной Услуги превышают обозначенные в качестве стандартных, Службы уведомляют Клиента о данном обстоятельстве и сроке предоставления результата оказания Услуги в течение 1 (одного) дня с момента фиксации Запроса Клиента Службами.

20.2. В случаях поступления Запроса без указания конкретной Услуги, которую необходимо оказать, Службы руководствуются пунктом 29.1.3 настоящих Правил.

20.3. При поступлении Запросов, не соответствующих настоящим Правилам, при отсутствии объективной возможности оказать сервисные Услуги по сопровождению Запроса Службы уведомляют Клиента об отклонении Запроса с указанием на причины несоответствия.

Статья 21. Сопровождение Запросов

21.1. В отношении каждого Запроса, соответствующего либо не полностью соответствующего требованиям Правил, осуществляется процедура его сопровождения согласно порядку, устанавливаемому Службами.

21.2. В случаях, когда Службы, исходя из критерия наибольшего соответствия результатов оказания Услуг пожеланиям Клиента, классифицируют обращение Клиента как Запрос на оказание иной Услуги, нежели обозначенная Клиентом, Службы руководствуются пунктом 29.1.3.

21.3. В случае, если письменный Запрос представлен не в полном объеме, в том числе при отсутствии важных сведений или документов, либо отсутствуют необходимые реквизиты Запроса, при условии наличия возможности определения его сути соответствующий Специалист связывается с Клиентом с целью конкретизации Запроса.

Раздел V. Требования к обмену информацией

Статья 22. Сопутствующие сведения

22.1. В процессе предоставления Услуг Клиенту могут сообщаться данные о других организациях, органах и гражданах (третьи лица), их разработках, продуктах, предложениях, в том числе коммерческого характера, ссылки на сайты в сети «Интернет» (сопутствующая информация). Указанные третьи лица и сопутствующая информация не проверяются Компанией или Службами на соответствие тем или иным требованиям. Ни Компания, ни Службы не несут ответственности за данную сопутствующую информацию, в том числе за любые мнения или утверждения, выраженные третьими лицами, рекламу и прочее, а также за доступность такой сопутствующей информации и последствия ее использования или неиспользования Клиентом.

22.2. Предоставление любой сопутствующей информации коммерческого или некоммерческого характера не является ее одобрением или рекомендацией со стороны Компании или Служб, за исключением случаев, когда на это прямо указывается.

22.3. Принимая Правила, Клиент выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена правом Территории оказания Услуг.

Статья 23. Требования к коммуникациям

23.1. Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг, устанавливается Службами и содержится на сайтах Компании и Служб, а также в Комплектах продукта. В случае изменения соответствующей контактно-адресной информации приоритетной является информация, размещенная на сайтах Служб. Компания не несет никакой ответственности за недостоверность сведений на Картах, находящихся во владении Клиента, в случае изменения контактно-адресной информации.

23.2. Все контактные реквизиты (номера телефонов, адреса электронной почты, равно как любые иные предоставляемые Клиентом сведения) расцениваются как корректные, принадлежащие Клиенту и доступные для Клиента, в связи с чем осуществление телефонных и иных коммуникационных вызовов, предоставление электронной и иной корреспонденции с использованием данных реквизитов признается осуществлением коммуникации с Клиентом.

23.3. Для оказания соответствующих Услуг Специалист осуществляет не менее 2 исходящих вызовов в течение получаса на телефонный номер Клиента, указанный им при активации Карты. При недоступности Клиента при таких вызовах Услуга считается

неоказанной в отсутствие вины Служб. Клиент вправе обратиться с аналогичным вопросом повторно, в таком случае сроки начинают течь заново.

23.4. Предоставление уведомлений, результатов оказания Услуг, иных сведений и данных с использованием других реквизитов допускается при условии предварительного их согласования со Службами применительно к конкретному информационному взаимодействию.

23.5. Клиент самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям права Территории оказания Услуг, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда предоставление Клиентом тех или иных данных или содержание этих данных нарушает права и законные интересы третьих лиц, в том числе личные неимущественные права авторов, иные интеллектуальные права третьих лиц, и/или посягает на принадлежащие им нематериальные блага.

23.6. Компания или Службы вправе устанавливать ограничения в обмене данными для всех Клиентов либо для отдельных категорий Клиентов (в зависимости от места пребывания Клиента, программно-аппаратных средств, используемых в коммуникации), в том числе: наличие/отсутствие отдельных функций сопутствующих Услуг, максимальное количество телефонных вызовов или сообщений, передаваемых через электронные средства связи, которые могут быть отправлены или получены одним Клиентом за указанный период времени, максимальный размер почтового сообщения, максимальная продолжительность непрерывного телефонного/иного коммуникационного соединения, специальные параметры пересылаемых через электронные средства связи данных.

23.7. Компания или Службы вправе прекратить прием данных, направляемых Клиентом в автоматическом режиме, а также любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).

23.8. При использовании Услуг Клиент не вправе:

- передавать любым способом данные, которые являются незаконными, вредоносными, клеветническими, оскорбляющими нравственность, демонстрирующими (или являющимися пропагандой) насилие и жестокость, нарушают права интеллектуальной собственности, пропагандируют ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержат оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержат элементы (или являются пропагандой) порнографии, разъясняют порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;

- выдавать себя за другого человека или представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Компании или Служб, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц;

- передавать любым способом какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования, или программ, для осуществления несанкционированного доступа, в том числе путем размещения ссылок на вышеуказанную информацию;

- иным образом нарушать требования законодательства Территории оказания Услуг при осуществлении информационного обмена.

Раздел VI. Конфиденциальная информация

Статья 24. Персональная информация

24.1. Персональная информация Клиента хранится и обрабатывается Компанией в соответствии с условиями Правил, действующих в отношении всей информации, которую Компания и/или Службы могут получить о Клиенте в процессе пользования Услугами.

Согласие Клиента на предоставление персональной информации, данное им в соответствии с положениями настоящих Правил, в рамках отношений с любым из указанных лиц распространяется на все эти лица.

24.2. Использование Услуг означает безоговорочное согласие Клиента с положениями настоящей статьи и указанными в ней условиями обработки его персональной информации.

24.3. Ни Компания, ни Службы в общем случае не обязываются проверять достоверность персональной информации, предоставляемой Клиентами, и не осуществляют контроль за их дееспособностью, однако исходят из того, что Клиент предоставляет достоверную и достаточную персональную информацию и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.

24.4. Компания собирает и хранит только те персональные данные, которые необходимы для оказания Услуг.

24.5. Персональная информация Клиента может использоваться в следующих целях:

- идентификация Клиента в рамках Правил;
- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
- связь с Клиентом, в том числе направление уведомлений, Запросов и информации, а также обработка Запросов от Клиента;
- улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых продуктов и Услуг;
- проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных.

24.6. Хранение персональной информации Клиентов осуществляется в соответствии с внутренними корпоративными документами. В отношении персональной информации Клиента сохраняется ее конфиденциальность.

24.7. Компания и Службы вправе передать персональную информацию Клиента третьим лицам в следующих случаях:

- Клиент выразил свое согласие на такие действия;
- передача необходима в рамках пользования Клиентом определенными Услугами;
- передача предусмотрена правом Территории оказания Услуг, в рамках установленной процедуры;
- такая передача происходит в рамках расширения Территории оказания Услуг;
- в целях обеспечения возможности защиты прав и законных интересов Компании, Служб или третьих лиц в случаях, когда Клиент нарушает Правила.

24.8. Компания принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты персональной информации Клиента от неправомерного или случайного доступа, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ней третьих лиц, равно возлагает аналогичные обязанности на соответствующую Службу.

24.9. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания последним юридических и иных Услуг, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми соответствующим правом Территории оказания Услуг.

24.10. Клиент выражает свое согласие Компании на хранение информации о себе и оказанных Услугах с целью контроля качества Услуг, обработку указанной информации с помощью своих программно-аппаратных средств, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу, включая трансграничную передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

Статья 25. Иная конфиденциальная информация

25.1. К иной конфиденциальной информации в соответствии с настоящими Правилами относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с правом Территории оказания Услуг.

25.2. В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по оказанию Услуг может потребоваться передача между участниками обмена конфиденциальной информации.

25.3. Любой из участников информационного взаимодействия при получении конфиденциальной информации обязуется:

- использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;

- не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:

была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;

была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от передавшего участника;

должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с правом страны местонахождения Компании или Территории оказания Услуг.

Раздел VII. Права и обязанности

Статья 26. Права Клиента

26.1. Клиент вправе:

26.1.1. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании и Службах, предоставляемых Услугах, Территории оказания Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг, прямо предусмотренных законодательством Территории оказания Услуг.

26.1.2. Пользоваться Услугами в течение всего периода оказания Услуг, определяемого в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом/Пакетом услуг.

26.1.3. Осуществлять Запросы на оказание Услуг в соответствующую Службу и получать результаты оказания Услуг.

26.1.4. Пользоваться предоставляемыми Компанией или Службами скидками и специальными предложениями для Клиентов.

26.1.5. Сообщать Компании или Службам обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Служб.

26.1.6. Выразить свой отказ от возможности получения рекламы, направляемой через средства связи, когда возможность такого отказа предусмотрена законодательством Территории оказания Услуг о рекламе, путем направления Компании соответствующего письменного уведомления.

26.1.7. Получать клиентскую корреспонденцию по каналам телефонной или иной электронной связи.

26.1.8. Осуществлять на возмездной основе заказ Карты взамен выбывшей из владения.

26.1.9. Изменять выбранные идентификационные данные.

Статья 27. Обязанности Клиента

27.1. Клиент обязуется:

27.1.1. Активировать Карту в течение срока для активации Карты.

27.1.2. Ознакомиться с условиями настоящих Правил и объемом возможных Услуг до активации Карты.

27.1.3. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Карты и последующей идентификации Клиента, пользования Услугами, а также своевременно сообщать обо всех случаях изменения указанной информации.

27.1.4. Не использовать результаты оказания Услуг в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Компании или Службам.

27.1.5. При обращении в Службы не нарушать требований права Территории оказания Услуг, а также принятых в обществе норм морали, нравственности и публичного порядка.

27.1.6. Пользоваться Услугами лично.

27.1.7. Своевременно проверять объем и качество оказанных Услуг и принимать оказанные Услуги.

27.1.8. Не допускать пользования Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с Правилами, если иное прямо не оговорено в Правилах.

27.1.9. Не передавать или иным образом не отчуждать свое право на получение Услуг третьим лицам, в том числе путем передачи активированной Карты.

27.1.10. Сохранять в тайне и не передавать идентификационные данные третьим лицам.

27.1.11. Сообщить в Компанию, в том числе через Службы, о любом факте выбытия активированной Карты из владения в течение 5 (пяти) рабочих дней.

Статья 28. Права Служб

28.1. Службы вправе:

28.1.1. Уточнять поступившие Запросы от Клиента.

28.1.2. Определять порядок и формат оказания Услуг.

28.1.3. Определять необходимую Клиенту Услугу в случаях, если в Запросе отсутствует указание на ее вид или Клиент определяет ее ошибочно.

28.1.4. Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам.

28.1.5. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Правил.

28.1.6. Временно приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Клиентом Правил.

28.1.7. Осуществлять запись обращений Клиента с использованием программно-аппаратных средств.

28.1.8. В любой момент потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при активации, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.

28.1.9. Оказывать те Услуги, Запрос на оказание которых поступил в Службы.

28.1.10. Направлять Клиентам информационные сообщения, а также иную клиентскую корреспонденцию. Придерживаться в процессе оказания юридических Услуг выработанной правовой позиции, не предоставляя дополнительных юридических аргументов или сведений, помимо предоставленных ранее.

28.1.11. Отказать Клиенту в предоставлении Услуги в случаях, когда:

- Клиент нарушает условия Правил;
- получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;
- Клиент осуществляет Запрос при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях/бездействии признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Служб;

- оказание Услуги повлечет нарушение Компанией/Службами требований права Территории оказания Услуг, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;

- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании/Служб;

- действия Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании или Службам;

- оказание Услуг не представляется возможным ввиду неполучения полных и/или достоверных сведений от Клиента;

- Запрос не соответствует требованиям Правил;
- Запрос осложнен противоречием между интересами Клиента и Компании/Служб, в результате которого действия (бездействие) Служб и (или) Специалистов причиняют убытки Компании/Службам и (или) иным образом нарушают права и законные интересы Компании/Служб.

Статья 29. Права Компании

29.1. Компания вправе:

29.1.1. Определять условия оказания Услуг.

29.1.2. Вносить изменения в Правила и соответствующие Тарифные планы, Пакеты услуг при условии своевременного извещения Клиента в порядке, определенном Правилами.

29.1.3. Назначать Службы на Территории оказания Услуг.

29.1.4. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Правил.

29.1.5. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений Правил.

29.1.6. Делегировать свои права Службам.

29.1.7. Изменять и дополнять настоящие Правила путем размещения соответствующих объявлений в информационных листках, публикациях в средствах массовой информации, в том числе на официальном сайте Компании в сети «Интернет».

29.1.8. Ограничить оказание Услуг при неоднократном нарушении Правил.

Статья 30. Обязанности Компании

30.1. Компания обязана:

30.1.1. Обеспечить Клиенту возможность получения Услуг в соответствии с Правилами.

30.1.2. Обеспечить Клиенту возможность получения информационно-справочных Услуг по вопросам оказания Услуг.

30.1.3. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Клиента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте.

Раздел VIII. Прочие условия

Статья 31. Права интеллектуальной собственности

31.1. Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, которые могут возникнуть в процессе оказания Клиенту Услуг, сохраняются за Службами. При этом Клиенту предоставляется право бессрочного использования таких объектов исключительно в личных целях.

31.2. Результаты оказания Услуг принадлежат Клиенту и могут использоваться исключительно Клиентом лично.

31.3. Клиент не вправе нарушать исключительные права Компании, Служб путем (не исключительно) последующей реализации, тиражирования, передачи в эфир, иного публичного обнародования результатов оказания Услуг.

31.4. Использование Клиентом объектов интеллектуальной собственности Компании или Служб должно производиться при условии сохранения всех знаков охраны авторского права, смежных прав, товарных знаков, других уведомлений об авторстве, сохранения имени (или псевдонима) автора/наименования правообладателя в неизменном виде, сохранения соответствующего объекта в неизменном виде.

Статья 32. Урегулирование споров

32.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии письменном виде и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом будут рассматриваться в суде по месту нахождения Компании.

Статья 33. Изъятия и ограничение ответственности

33.1. Службы и Компания не несут ответственности за результаты оказания Услуг при предоставлении Клиентом недостоверных сведений и документов или непредоставлении таковых.

33.2. Службы ни при каких обстоятельствах не претендуют и не предоставляют официального толкования положений применимого законодательства и предоставляют все юридические Услуги исходя из накопленного опыта Служб и конкретного Специалиста на основе положений права Территории оказания Услуг и сложившейся практики правоприменения, при этом все советы Клиенту носят рекомендательный характер.

33.3. Правовая позиция, заложенная в основу предоставляемой юридической Услуги, является разработкой Служб и может не совпадать с позициями органов и организаций, предоставляющих аналогичные или схожие юридические услуги.

33.4. Ни Компания, ни Службы, ни кто-либо из должностных лиц или сотрудников, ни какая-либо третья сторона не несут ответственности какого-либо рода за потери или убытки Клиента в результате правомерных или неправомерных действий третьих лиц, вовлеченных в правовые отношения или взаимодействия с Клиентом, являющиеся предметом исследования Служб по соответствующему Запросу Клиента, независимо от наличия или отсутствия у Компании или Служб возможности воздействовать на обстоятельства, на это влияющие.

33.5. Ни Компания, ни Службы не оказывают Клиенту услуги связи, в силу чего ни при каких обстоятельствах не могут отвечать за стоимость, технические параметры и качество телефонного или иного коммуникационного соединения, использование Клиентом средств связи или электронной коммуникации для информационного обмена.

33.6. Ни Компания, ни Службы не несут ответственности за неполучение Клиентом уведомлений, сообщений, любой иной корреспонденции, а также результатов оказания Услуг в случае неисполнения Клиентом обязанности, предусмотренной пунктом 24.1.3.

33.7. Службы не несут ответственности за какие-либо убытки, возникшие в результате использования Клиентом информации, содержащейся в предоставляемых Услугах, в инвестиционных, финансовых или иных коммерческих целях.

33.8. Компания не гарантирует того, что предоставляемые в соответствии с Правилами Услуги или иные продукты Компании будут соответствовать требованиям или ожиданиям Клиента, помимо требований, установленных Правилами.

33.9. Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной Услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания Услуги ненадлежащего качества.

33.10. Компания и Клиент понимают и признают, что оказание Услуг и использование результатов оказания таковых Услуг может быть сопряжено с определенными обоснованными рисками, с наличием которых Стороны согласны, и подтверждают принятие условий Правил только при принятии положений данного раздела об ограничении ответственности.

33.11. Ни Компания, ни Службы не отвечают за недостатки в оказанных Услугах, если они возникли как результат обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор): изменения

законов и норм, решений и действий органов власти, стихийных бедствий, взрывов, массовых беспорядков или не по вине Специалиста Служб.

33.12. Дистанционные информационные Услуги медицинского характера носят исключительно рекомендационный, ознакомительный, информационно-справочный характер, не являются окончательным руководством к действию Клиента и не заменяют личный визит к врачу.

33.13. Услуги не предполагают постановки диагноза Клиенту, определения метода рекомендуемого лечения и прогнозирования развития болезни. Услуги направлены исключительно на информирование Клиента о его правах в области здравоохранения. Услуги не предполагают оказание Клиенту медицинской помощи и (или) медицинских услуг, носят справочно-информационный характер.

33.14. Клиент понимает и согласен, что Служба не принимает на себя обязательств ставить (подтверждать) диагноз (делать заключение о состоянии здоровья), определять виды и методы обследования, назначать лечение (назначать препараты, выбирать тактику лечения), прогнозировать развитие болезни и эффективность выбранного метода лечения, проводить медицинское наблюдение за состоянием здоровья Клиента.

33.15. Ни Компания, ни Служба не несут ответственности, если до оказания Услуги Клиент не исполнил обязанность по информированию врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной Услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у Компании, Службы такой информации.

Статья 34. Заключительные положения

34.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании.

Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в Правила. Все изменения в настоящих Правилах публикуются на официальном сайте Компании и/или Служб.

34.2. Вступление в силу настоящих Правил отменяет действие всех ранее утвержденных Правил.

34.3. Услуги оказываются Службами на языке, являющемся государственным в стране местонахождения Служб. Услуги могут оказываться Клиентам и на иных языках.

34.4. Никакое положение Правил не может пониматься как установление между Клиентом и Компанией агентских отношений, отношений товарищества, отношений по совместной деятельности, отношений личного найма либо каких-то иных отношений, прямо не предусмотренных Правилами.

34.5. Если по тем или иным причинам одно или несколько положений Правил будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений Правил.

34.6. Бездействие со стороны Компании или Служб в случае нарушения Клиентом Правил не означает отказа от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.

34.7. Все приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями Правил.

34.8. Правила публикуются на языке страны нахождения Служб, а также в некоторых случаях могут быть предоставлены Клиенту для ознакомления на других языках.

34.9. К отношениям Сторон, вытекающим из принятия или исполнения Правил, применяется право страны местонахождения Компании.

ТАРИФ «БАЗОВЫЙ»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся Тарифным планом «Базовый», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Устная консультация	В рамках 8 кейсов
Содействие в переговорах	В рамках 8 кейсов
Звонок юриста	В рамках 8 кейсов
Справочная контактная информация	12 в год
Экстренная устная консультация	Безлимитно
Инструкция по составлению документа*	Безлимитно
Письменная консультация	2 в год
Консультация в отношении третьих лиц	2 в год
Рекомендуемая модель договора	Безлимитно
Представитель от имени Клиента	Включено
Личный кабинет ЕЮС	Включено
Мобильное приложение ЕЮС	Включено
Мобильное приложение «Теледоктор 24» (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX))	Включено
Налогия онлайн	Включено

* Результатом оказания Услуги является исключительно предоставление шаблона документа по условиям и в порядке, установленным в Генеральных правилах.

2. Все Услуги предоставляются в течение года с момента приобретения права на пользование Тарифом.

3. Тариф является Региональным и ограничивается Территорией оказания Услуг одной страны.

4. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

5. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

6. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ПАКЕТ «БУДЬ В КУРСЕ»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Будь в курсе», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Обзор изменений законодательства	12 обзоров
Правовое разъяснение документа	3 документа

2. Срок оказания Услуг равен периоду действия того Базового тарифа, или тарифа Life Care (Start, Standard, Professional) юридического сервиса Клиента, или тарифа Health 2.0 (Start, Standard, Professional), в рамках которого оформлен данный пакет.

3. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

4. Услуги оказываются по законодательству стран присутствия Службы. Страна присутствия, по которой оказываются Услуги, определяется Базовым тарифным планом Клиента, в рамках которого оформлен данный пакет.

5. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

6. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ПАКЕТ «ПОМОЩЬ НА ДОРОГАХ LIGHT»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Помощь на дорогах Light», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Техническая консультация по телефону	Безлимитно
Организация такси в день эвакуации	Безлимитно
Поиск принудительно эвакуированного автомобиля	Безлимитно
Подвоз топлива	3 в год

2. Срок оказания Услуг равен периоду действия того Базового тарифа, или тарифа Life Care (Start, Standard, Professional) юридического сервиса Клиента, или тарифа Health 2.0 (Start, Standard, Professional), в рамках которого оформлен данный пакет.

3. Территория оказания дистанционных Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги (Российская Федерация, Казахстан, Республика Беларусь).

4. Услуги по оказанию помощи на дороге в Российской Федерации оказываются в рамках территорий населенных пунктов в соответствии с таблицей, приведенной ниже:

**ГОРОДА ТЕРРИТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО УСЛУГАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ПОМОЩИ НА ДОРОГАХ**

Абакан	Калуга	Омск	Сургут
Архангельск	Кемерово	Орел	Тамбов
Астрахань	Краснодар	Оренбург	Тверь
Барнаул	Кострома	Пенза	Тольятти
Белгород	Красноярск	Пермь	Томск
Биробиджан	Курган	Петрозаводск	Тула
Благовещенск	Курск	Псков	Тюмень
Брянск	Липецк	Пятигорск	Ульяновск
Великие Луки	Магнитогорск	Ростов-на-Дону	Уфа
Великий Новгород	Майкоп	Рязань	Улан-Удэ
Владимир	Минеральные воды	Самара	Хабаровск
Владикавказ	Москва	Санкт-Петербург	Ханты-Мансийск
Волгоград	Мурманск	Саранск	Чебоксары
Вологда	Набережные Челны	Саратов	Челябинск
Воронеж	Нальчик	Севастополь	Череповец
Екатеринбург	Нижневартовск	Симферополь	Черкесск
Ижевск	Нижний Новгород	Смоленск	Чита
Иркутск	Нижний Тагил	Сочи	Элиста
Йошкар-Ола	Новокузнецк	Ставрополь	Якутск
Казань	Новороссийск	Стерлитамак	Ярославль
Калининград	Новосибирск	Сыктывкар	

5. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

6. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ПАКЕТ «ПОМОЩЬ НА ДОРОГАХ PREMIUM»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Помощь на дорогах Premium», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Техническая консультация по телефону	Безлимитно
Организация такси в день эвакуации	Безлимитно
Поиск принудительно эвакуированного автомобиля	Безлимитно
Эвакуация при ДТП	Безлимитно
Подвоз топлива	3 в год
Возвращение на дорогу	3 в год
Техническая помощь и эвакуация в странах Европы	3 в год

2. Срок оказания Услуг равен периоду действия того Базового тарифа, или тарифа Life Care (Start, Standard, Professional) юридического сервиса Клиента, или тарифа Health 2.0 (Start, Standard, Professional), в рамках которого оформлен данный пакет.

3. Территория оказания дистанционных Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги (Российская Федерация, Казахстан, Республика Беларусь).

Услуги по оказанию помощи на дороге в Российской Федерации (за исключением Услуги «Техническая помощь и эвакуация в странах Европы») оказываются в рамках территорий населенных пунктов в соответствии с таблицей, приведенной ниже:

**ГОРОДА ТЕРРИТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО УСЛУГАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ПОМОЩИ НА ДОРОГАХ**

Абакан	Калуга	Омск	Сургут
Архангельск	Кемерово	Орел	Тамбов
Астрахань	Краснодар	Оренбург	Тверь
Барнаул	Кострома	Пенза	Тольятти
Белгород	Красноярск	Пермь	Томск
Биробиджан	Курган	Петрозаводск	Тула
Благовещенск	Курск	Псков	Тюмень
Брянск	Липецк	Пятигорск	Ульяновск
Великие Луки	Магнитогорск	Ростов-на-Дону	Уфа
Великий Новгород	Майкоп	Рязань	Улан-Удэ
Владимир	Минеральные воды	Самара	Хабаровск
Владикавказ	Москва	Санкт-Петербург	Ханты-Мансийск
Волгоград	Мурманск	Саранск	Чебоксары
Вологда	Набережные Челны	Саратов	Челябинск
Воронеж	Нальчик	Севастополь	Череповец
Екатеринбург	Нижневартовск	Симферополь	Черкесск
Ижевск	Нижний Новгород	Смоленск	Чита
Иркутск	Нижний Тагил	Сочи	Элиста
Йошкар-Ола	Новокузнецк	Ставрополь	Якутск
Казань	Новороссийск	Стерлитамак	Ярославль
Калининград	Новосибирск	Сыктывкар	

4. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

5. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ПАКЕТ «НАЛОГОВЫЙ ВЫЧЕТ ПОД КЛЮЧ»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Налоговый вычет под ключ», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Устная консультация по оформлению и подготовке документов по налоговому вычету	Безлимитно
Формирование пакета необходимых документов для получения налогового вычета	Единоразово
Подготовка налоговой декларации	1 декларация
Подготовка ЭЦП для Клиента*	Единоразово
Отправка документов в налоговую инспекцию автоматически с использованием ЭЦП	Единоразово

* Услуга «Подготовка ЭЦП для Клиента» заключается в предоставлении Клиенту возможности без дополнительной платы воспользоваться услугами аккредитованного удостоверяющего центра по выпуску квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи.

2. Срок оказания Услуг равен периоду действия того Базового тарифа, или тарифа Life Care (Start, Standard, Professional) юридического сервиса Клиента, или тарифа Health 2.0 (Start, Standard, Professional), в рамках которого оформлен данный пакет.

3. Все Услуги оказываются в рамках Запроса по получению Клиентом налогового вычета в рамках одной декларации.

4. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

5. Услуги оказываются по законодательству Российской Федерации.

6. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

7. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ПАКЕТ «НОВЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Новый пользователь», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Предоставление доступа к сервису Пользователю	1 пользователь

2. Клиент может назначить Пользователем следующих лиц: супруга или супругу, состоящих в зарегистрированном или незарегистрированном браке с Клиентом, детей Клиента (в том числе и не исключая усыновленных) без ограничения по возрасту, но не более двух, родителей Клиента.

3. Пакет «Новый пользователь» не изменяет количество Услуг, определяемых Базовым тарифом или тарифом Life Care (Start, Standard, Professional), или тарифом Health 2.0 (Standard, Professional).

4. Срок оказания Услуг равен периоду действия того Базового тарифа, или тарифа Life Care (Start, Standard, Professional) юридического сервиса Клиента, или тарифа Health 2.0 (Standard, Professional), в рамках которого оформлен данный пакет.

5. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

6. Услуги оказываются по законодательству стран присутствия Службы. Страна присутствия, по которой оказываются Услуги, определяется Базовым тарифным планом Клиента, в рамках которого оформлен данный пакет.

7. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

8. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ПАКЕТ «ДЕМОНСТРАЦИЯ LIGHT»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Демонстрация Light», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Консультация в отношении третьих лиц	10 в год

2. Срок оказания Услуг равен периоду действия того Базового тарифа, или тарифа Life Care (Start, Standard, Professional) юридического сервиса Клиента, или тарифа Health 2.0 (Start, Standard, Professional), в рамках которого оформлен данный пакет.

3. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

4. Услуги оказываются по законодательству стран присутствия Службы. Страна присутствия, по которой оказываются Услуги, определяется Базовым тарифным планом Клиента, в рамках которого оформлен данный пакет.

5. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

6. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ПАКЕТ «ДЕМОНСТРАЦИЯ PREMIUM»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Демонстрация Premium», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Консультация в отношении третьих лиц	Безлимитно

2. Срок оказания Услуг равен периоду действия того Базового тарифа, или тарифа Life Care (Start, Standard, Professional) юридического сервиса Клиента, или тарифа Health 2.0 (Start, Standard, Professional), в рамках которого оформлен данный пакет.

3. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

4. Услуги оказываются по законодательству стран присутствия Службы. Страна присутствия, по которой оказываются Услуги, определяется Базовым тарифным планом Клиента, в рамках которого оформлен данный пакет.

5. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

6. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ПАКЕТ «ДЕМОНСТРАЦИЯ LIGHT ТЕЛЕДОКТОР 24»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Демонстрация Light Теледоктор 24», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Консультация с врачом в отношении третьих лиц (услуги по диагностике, профилактике и лечению)*	10 в год

* Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24». Регулируется по основным положениям услуги «Консультация с врачом», согласно Генеральным правилам оказания услуг, и Договором публичной оферты «Теледоктор 24».

2. Срок оказания Услуг равен периоду действия того Базового тарифа, или тарифа Avicenna (Start, Standard, Professional), или тарифа Health 2.0 (Start, Standard, Professional), или тарифа Life Care (Start, Standard, Professional) юридического сервиса Клиента, в рамках которого оформлен данный пакет.

3. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

4. Консультация с врачом в отношении третьих лиц предоставляется в пользу третьего лица и в его интересах. Не оказываются Услуги по Запросам клиентов, если они направлены на содействие в профессиональной деятельности клиента, в случаях если клиент является медицинским работником, оказывает медицинские услуги, владеет медицинской организацией.

5. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

6. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ПАКЕТ «ДЕМОНСТРАЦИЯ PREMIUM ТЕЛЕДОКТОР 24»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Демонстрация Premium Теледоктор 24», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Консультация с врачом в отношении третьих лиц (услуги по диагностике, профилактике и лечению)*	Безлимитно

* Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24». Регулируется по основным положениям услуги «Консультация с врачом», согласно Генеральным правилам оказания услуг, и Договором публичной оферты Теледоктор 24.

2. Срок оказания Услуг равен периоду действия того Базового тарифа, или тарифа Avicenna (Start, Standard, Professional), или тарифа Health 2.0 (Start, Standard, Professional), или тарифа Life Care (Start, Standard, Professional) юридического сервиса Клиента, в рамках которого оформлен данный пакет.

3. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

4. Консультация с врачом в отношении третьих лиц предоставляется в пользу третьего лица и в его интересах. Не оказываются Услуги по Запросам клиентов, если они направлены на содействие в профессиональной деятельности клиента, в случаях если клиент является медицинским работником, оказывает медицинские услуги, владеет медицинской организацией.

5. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

6. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ПАКЕТ «СДЕЛКИ С НЕДВИЖИМОСТЬЮ»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Сделки с недвижимостью», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Проверка чистоты сделки	4 проверки

2. Услуги предоставляются по Запросу Клиента в отношении заявленного Клиентом объекта. Под объектом следует понимать любое лицо в статусе «физическое лицо» (в том числе осуществляющее предпринимательскую деятельность), «юридическое лицо».

3. Услуга «Проверка чистоты сделки» осуществляется путем проверки объекта по всем открытым источникам.

4. Открытый источник – доступный источник получения необходимой информации в сети «Интернет», в том числе различные информационные системы, при использовании которых не требуется применения каких-либо дополнительных средств для доступа, сбора, использования информации, а также при использовании которых отсутствуют какие-либо ограничения в доступе к искомой информации.

5. Услуга «Проверка чистоты сделки» осуществляется посредством сбора, анализа информации в виде:

- проверки сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним (ЕГРН): анализ представленной выписки из ЕГРН, проверка информации о зарегистрированном праве и его ограничениях (аресте), проверка продавца и объекта недвижимого имущества на наличие судебных споров в отношении продавца и/или недвижимого имущества;

- проверки сведений, касающихся продавца объекта недвижимости, на предмет возбуждения в отношении него исполнительного производства;

- проверки объекта недвижимости на предмет наличия дополнительных зарегистрированных лиц или лиц, имеющих право на проживание в квартире: изучение выписки из домовой книги на предмет проверки информации о временно выписанных лицах и проживающих лицах, согласия супруги на отчуждение объекта недвижимости, др.;

- проверки субъекта сделки (продавца) на предмет дееспособности, притязаний супругов/бывших супругов.

Указанные действия осуществляются в случае, если в рамках заявленного к проверке объекта указанные сведения могут быть применимы.

6. Срок действия Услуг равен периоду действия того Базового тарифа, или тарифа Life Care (Start, Standard, Professional) юридического сервиса Клиента, или тарифа Health 2.0 (Start, Standard, Professional), в рамках которого оформлен данный пакет.

7. Услуги предоставляются в устной и письменной форме в сроки и в порядке, установленном положениями Генеральных правил оказания услуг для Письменной консультации.

8. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

9. Услуги оказываются по законодательству стран присутствия Службы. Страна присутствия, по которой оказываются Услуги, определяется Базовым тарифным планом Клиента, в рамках которого оформлен данный пакет.

10. При оказании Услуг Службы не несут ответственности за достоверность информации, распространяемой открытыми используемыми источниками в сети «Интернет». Однако Службы совершают все возможные действия по использованию благонадежных источников в рамках интересов Клиента.

11. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

12. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ПАКЕТ «ФИНАНСОВЫЙ ПАПА»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «ФИНАНСОВЫЙ ПАПА», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Устная финансовая консультация	6
Составление личного финансового плана	1
Ежемесячные практические финансовые советы по e-mail	1 в месяц

2. Срок оказания Услуг равен периоду действия того Базового тарифа, или тарифа Life Care (Start, Standard, Professional) юридического сервиса Клиента, или тарифа Health 2.0 (Start, Standard, Professional), в рамках которого оформлен данный пакет.

3. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

4. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

5. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ПАКЕТ «ЛИЧНЫЙ ПСИХОЛОГ»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Личный психолог», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Устная консультация психолога	12 сессий
Тестирование на определение психотипа	Включено
Видеоконсультация психолога	3 сессии
Групповая терапия	3 кейса

2. Срок оказания Услуг равен периоду действия того Базового тарифа, или тарифа Avicenna (Start), или тарифа Health 2.0 (Start), или тарифа Life Care (Start, Standard, Professional) юридического сервиса Клиента, в рамках которого оформлен данный пакет.

3. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

4. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил.

5. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

6. Переуступка прав и обязанностей по Договору третьим лицам не предусмотрена.

ПАКЕТ «ПСИХОЛОГ ОНЛАЙН»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Психолог онлайн», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Устная консультация психолога	До 4 сессий
Тестирование на определение психотипа	Включено
Видеоконсультация психолога	1 сессия

2. Срок оказания Услуг равен периоду действия того Базового тарифа, или тарифа Avicenna (Start), или тарифа Health 2.0 (Start), или тарифа Life Care (Start, Standard, Professional) юридического сервиса Клиента, в рамках которого оформлен данный пакет.

3. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

4. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил.

5. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

6. Переуступка прав и обязанностей по Договору третьим лицам не предусмотрена.

ПАКЕТ «ВРАЧ НА ВЫСОКИХ СКОРОСТЯХ»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Врач на высоких скоростях», имеет право на получение дистанционных информационных услуг медицинского характера, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Предоставление Услуги «Устная консультация с врачом» в сокращенный срок – 8 часов	Каждый раз при обращении за Услугой в период действия пакета
Предоставление Услуги «Второе мнение» в сокращенный срок – 24 часа	Каждый раз при обращении за Услугой в период действия пакета

2. Срок 8 часов для Услуги «Устная консультация с врачом» исчисляется с момента поступления Запроса.

3. Срок 24 часа для Услуги «Второе мнение» исчисляется с момента поступления Запроса.

4. Установленные сроки могут быть увеличены только при наступлении обстоятельств, не зависящих от воли Сторон и/или освобождающих Компанию и Службу от необходимости предоставления Услуг в указанные сроки.

5. Услуги предоставляются в рамках всех услуг медицинского характера, в том числе и не исключая тарифы сервиса «Теледоктор 24» и тарифы Life Care (Start, Standard, Professional), тарифы Health 2.0 (Standard, Professional) Клиента, и действуют в период срока действия тарифа сервиса «Теледоктор 24» Клиента и тарифа Life Care (Start, Standard, Professional), тарифа Health 2.0 (Standard, Professional) или иного тарифа, в котором присутствуют соответствующие услуги медицинского характера, в рамках которого оформлен данный пакет.

6. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

7. Услуги оказываются по законодательству стран присутствия Службы. Страна присутствия, по которой оказываются Услуги, определяется Базовым тарифным планом Клиента, в рамках которого оформлен данный пакет.

8. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг сервиса «Теледоктор 24».

9. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

10. Переуступка прав и обязанностей по Договору не предусмотрена.

ПАКЕТ «ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ДОКТОР»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Персональный доктор», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Выделение Персонального доктора	Единоразово
Дистанционное ведение дела с момента обращения Клиента до завершения	1 кейс

2. Услуги предоставляются в рамках всех услуг медицинского характера, в том числе и не исключая тарифы сервиса «Теледоктор 24» и тарифы Life Care (Start, Standard, Professional), тарифы Health 2.0 (Standard, Professional) Клиента, и действуют в период срока действия тарифа сервиса «Теледоктор 24» Клиента и тарифа Life Care (Start, Standard, Professional), тарифа Health 2.0 (Standard, Professional) или иного тарифа, в котором присутствуют соответствующие услуги медицинского характера, в рамках которого оформлен данный пакет.

3. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

4. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Правил комплексного обслуживания, Генеральных правил, иных документов, применяемых в рамках указанных правоотношений.

5. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

6. Переуступка прав и обязанностей по Договору не предусмотрена.

ПАКЕТ «ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЕ ОБСЛЕДОВАНИЕ. ЧЕКС-UP»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Профилактическое обследование. Check-Up»*, имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Сдача предусмотренных анализов**	Однократно
Заключение специалиста (карта здоровья)*	1

* Услуги по диагностике, профилактике и лечению. Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24».

** Список анализов, предусмотренных в рамках пакета «Профилактическое обследование. Check-Up», и порядок их сдачи определяются Компанией и доносятся до Клиента дополнительно.

2. Услуги предоставляются в рамках всех услуг медицинского характера, в том числе и не исключая тарифы сервиса «Теледоктор 24» и тарифы Life Care (Start, Standard, Professional), тарифы Health 2.0 (Start, Standard, Professional) Клиента, и действуют в период срока действия тарифа сервиса «Теледоктор 24» Клиента и тарифа Life Care (Start, Standard, Professional), тарифа Health 2.0 (Start, Standard, Professional) или иного тарифа, в котором присутствуют соответствующие услуги медицинского характера, в рамках которого оформлен данный пакет.

3. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

4. Услуги оказываются на территории Российской Федерации.

5. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Правил комплексного обслуживания, Генеральных правил, иных документов, применяемых в рамках указанных правоотношений.

6. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ПАКЕТ «HEALTH 2.0 COMPLEX»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «HEALTH 2.0 COMPLEX», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

	Количество
Gadget (устройство)	
Smart Device	1
Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) и Личный кабинет «Теледоктор 24» Automatic (автоматизированные сервисы) Мобильного приложения	
Автомониторинг здоровья	Включено
Индекс здоровья	Включено
Push	Включено
Personalization (персонализированные сервисы)	
Врач на связи (услуги по диагностике, профилактике и лечению*)	Включено
Services (иные сервисы) Мобильного приложения	
Прием лекарств	Включено
Контроль веса	Включено
Диета	Включено
Мои Анализы	Включено
Родинки онлайн	Включено
Рентгенология онлайн	Включено
Пользователь	1 человек

* Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение П, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24».

2. Smart Device – техническое устройство, предназначенное для получения, обработки и анализа данных с последующей передачей таких данных в Личный кабинет Клиента/в облачные хранилища данных. Такое устройство приобретается Клиентом отдельно на основании отдельно заключаемого договора. Умное носимое устройство может быть связано с Мобильным приложением «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) для управления программным обеспечением и не является прибором (устройством), предназначенным для оказания медицинских услуг.

Smart Device является технически сложным товаром и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 не подлежит возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации в рамках статьи 25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии со статьей 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара Клиент (покупатель) в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока Клиент (покупатель) вправе предъявить требование об устранении выявленных недостатков.

Гарантийный срок на Smart Device составляет 1 год с момента активации устройства Клиентом (покупателем). Активацией считаются направленные действия Клиента по

добавлению в Мобильное приложение «Теледоктор 24» данных о индивидуальном номере устройства.

3. Автомониторинг здоровья – сбор, обработка, систематизация, передача, хранение и проведение функционального анализа показателей здоровья, предоставляемые с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)). Автомониторинг здоровья как услуга передается с накопленными предыдущими данными при условии приобретения Пакета «Пролонгация HEALTH 2.0». В случае приобретения других видов пакетов – HEALTH 2.0 COMPLEX, HEALTH 2.0 COMPLEX PLUS – данные автомониторинга здоровья с предыдущими показателями не сохраняются, услуга Автомониторинг здоровья с накоплением (хранением) данных начинает действовать заново.

4. Индекс здоровья – заключение о текущем состоянии здоровья в письменной форме с использованием наглядного материала (график, описание, рисунок и иное аналогичное), предоставляемое с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

5. Push – краткие письменные уведомления информационно-сервисного характера с предоставлением рекомендаций (при необходимости), направляемые Мобильным приложением «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

6. Прием лекарств – получение напоминаний о необходимости принять лекарство от Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Контроль веса – дневник взвешиваний с автоматизированным расчетом индекса массы тела (ИМТ), расположенный в Мобильном приложении «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Диета – получение сведений о рекомендованных Минздравом диетах через Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Мои Анализы – загрузка и хранение результатов анализов с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Родинки онлайн, Рентгенология онлайн – информационные Услуги, оказываемые Клиенту удаленно (дистанционно) с помощью Личного кабинета «Теледоктор 24» и/или Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)), результат которых (результат обработки снимка) составляется и формируется посредством Нейросети и предоставляется Клиенту с помощью Личного кабинета «Теледоктор 24» и/или Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1.

Данные Услуги, оказываемые с помощью Личного кабинета «Теледоктор 24» и/или Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1, не предполагают постановки диагноза, предоставления заключения о состоянии здоровья, определения видов и методов обследования, назначения лечения (назначение препаратов, рекомендации по использованию медицинских изделий, определение тактики лечения), прогнозирования развития болезни и эффективности выбранного метода лечения вместо лечащего врача. Информация медицинского характера, получаемая Клиентом, предназначена для обсуждения с лечащим врачом и не является медицинским заключением.

Для оказания Услуг «Родинки онлайн», «Рентгенология онлайн» Компания привлекает подрядчика – ООО «Смарт Телемед», резидента Российской Федерации (ИНН 9710035244, ОГРН 1177746950941).

Непосредственно анализ снимков родинок и органов грудной клетки осуществляют Нейросети – программное обеспечение, разработанное сторонней организацией, интегрированное в Личный кабинет «Теледоктор 24» и/или Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) с помощью технологии API.

Снимок органов грудной клетки – рентгенографическое изображение органов грудной клетки в прямой проекции, выполненное в качестве, пригодном для составления и формирования Нейросетью Результата обработки снимка, которое загружено Клиентом в

Личный кабинет «Теледоктор 24» с целью получить Результат обработки снимка и которое перенаправляется в Нейросеть для составления и формирования Нейросетью Результата обработки снимка. Снимок не содержит персональных данных.

Снимок родинок – цифровой фотоснимок участка кожи (родинки) человека, который выполнен с помощью мобильного телефона либо другого оптического устройства, в качестве, пригодном для составления и формирования Нейросетью Результата обработки снимка, который загружен Клиентом в Личный кабинет «Теледоктор 24» или Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) с целью получить Результат обработки снимка и который перенаправляется в Нейросеть для составления и формирования Нейросетью Результата обработки снимка. Снимок не содержит персональных данных.

Анализ снимков родинок осуществляет Нейросеть – Программное обеспечение «Skinive AI», правообладателем которого является ООО «Вайс ЭйАй», резидент Республики Беларусь, УНП 193107247.

Нейросеть является ПО, включающим в себя комплекс искусственных нейронных сетей, анализирующих снимки с помощью алгоритмов компьютерного зрения и выявляющих схожие признаки с классами кожных состояний (акне, доброкачественные образования, вирусные заболевания, пограничные образования, онкологии), согласно алгоритмам обученных нейросетей.

Анализ снимков органов грудной клетки осуществляет Программное обеспечение «Система нейросетевая Care Mentor AI», правообладателем которого является ООО «Кэременторэйай», резидент Российской Федерации, ИНН 9710056741, ОГРН 1187746402733. Результат обработки снимка представляет собой визуальную маркировку исходного изображения (предварительно полученного снимка) и информационную справку в условиях облачной инфраструктуры, содержащую классификацию рентгенологических изображений на категории «с выявленными патологическими изменениями» и «без патологических изменений» согласно алгоритмам обученных нейросетей.

Предоставляемый Клиенту результат обработки снимка родинок или снимка грудной клетки не является медицинским заключением и не заменяет собой личный визит к врачу. Клиент самостоятельно несет ответственность за принятые им на основании полученных Результатов обработки снимков решения.

7. Все Услуги предоставляются в рамках Базового тарифа сервиса Клиента и действуют в период срока действия Базового тарифа Клиента, в рамках которого оформлен данный пакет, или в течение года с момента приобретения права на пользование Тарифом.

8. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

9. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил.

10. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

11. Переуступка прав и обязанностей по Договору не предусмотрена.

ПАКЕТ «HEALTH 2.0 COMPLEX PLUS»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «HEALTH 2.0 COMPLEX PLUS», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

	Количество
Gadget (устройство)	
Smart Device	1
Тонометр	1
Термометр	1
Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) и Личный кабинет «Теледоктор 24»	
Automatic (автоматизированные сервисы) Мобильного приложения	
Автомониторинг здоровья	Включено
Индекс здоровья	Включено
Push	Включено
Personalization (персонализированные сервисы)	
Врач на связи (услуги по диагностике, профилактике и лечению*)	Включено
Services (иные сервисы) Мобильного приложения	
Прием лекарств	Включено
Контроль веса	Включено
Диета	Включено
Мои Анализы	Включено
Родинки онлайн	Включено
Рентгенология онлайн	Включено
Пользователь	1 человек

*Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24».

2. Тонометр, термометр, Smart Device – технические устройства, предназначенные для получения, обработки и анализа данных с последующей передачей таких данных в Личный кабинет Клиента/в облачные хранилища данных. Данные устройства могут быть связаны с Мобильным приложением «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) для управления программным обеспечением и не являются приборами (устройствами), предназначенными для оказания медицинских услуг. Такие устройства приобретаются Клиентом отдельно на основании отдельно заключаемого договора.

Тонометр, термометр, Smart Device являются технически сложным товаром и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации в рамках статьи 25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии со статьей 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара Клиент (покупатель) в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого

товара. По истечении этого срока Клиент (покупатель) вправе предъявить требование об устранении выявленных недостатков.

Гарантийный срок на тонометр, термометр, Smart Device составляет 1 год с момента активации устройства Клиентом (покупателем). Активацией считаются направленные действия Клиента по добавлению в Мобильное приложение «Теледоктор 24» данных о индивидуальном номере устройства.

3. Автомониторинг здоровья – сбор, обработка, систематизация, передача, хранение и проведение функционального анализа показателей здоровья, предоставляемые с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)). Автомониторинг здоровья как услуга передается с накопленными предыдущими данными при условии приобретения Пакета «Пролонгация HEALTH 2.0». В случае приобретения других видов пакетов – HEALTH 2.0 COMPLEX, HEALTH 2.0 COMPLEX PLUS – данные автомониторинга здоровья с предыдущими показателями не сохраняются, услуга Автомониторинг здоровья с накоплением (хранением) данных начинает действовать заново.

4. Индекс здоровья – заключение о текущем состоянии здоровья в письменной форме с использованием наглядного материала (график, описание, рисунок и иное аналогичное), предоставляемое с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

5. Push – краткие письменные уведомления информационно-сервисного характера с предоставлением рекомендаций (при необходимости), направляемые Мобильным приложением «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

6. Прием лекарств – получение напоминаний о необходимости принять лекарство от Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Контроль веса – дневник взвешиваний с автоматизированным расчетом индекса массы тела (ИМТ), расположенный в Мобильном приложении «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Диета – получение сведений о рекомендованных Минздравом диетах через Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Мои Анализы – загрузка и хранение результатов анализов с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Родинки онлайн, Рентгенология онлайн – информационные Услуги, оказываемые Клиенту удаленно (дистанционно) с помощью Личного кабинета «Теледоктор 24» и/или Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)), результат которых (Результат обработки снимка) составляется и формируется посредством Нейросети и предоставляется Клиенту с помощью Личного кабинета «Теледоктор 24» и/или Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1.

Данные Услуги, оказываемые с помощью Личного кабинета «Теледоктор 24» и/или Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1, не предполагают постановки диагноза, предоставления заключения о состоянии здоровья, определения видов и методов обследования, назначения лечения (назначение препаратов, рекомендации по использованию медицинских изделий, определение тактики лечения), прогнозирования развития болезни и эффективности выбранного метода лечения вместо лечащего врача. Информация медицинского характера, получаемая Клиентом, предназначена для обсуждения с лечащим врачом и не является медицинским заключением.

Для оказания Услуг «Родинки онлайн», «Рентгенология онлайн» Компания привлекает подрядчика – ООО «Смарт Телемед», резидент Российской Федерации (ИНН 9710035244, ОГРН 1177746950941).

Непосредственно анализ снимков родинок и органов грудной клетки осуществляют Нейросети – программное обеспечение, разработанное сторонней организацией, интегрированное в Личный кабинет «Теледоктор 24» и/или Мобильное приложение

«Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) с помощью технологии API.

Снимок органов грудной клетки – рентгенографическое изображение органов грудной клетки в прямой проекции, выполненное в качестве, пригодном для составления и формирования Нейросетью Результата обработки снимка, которое загружено Клиентом в Личный кабинет «Теледоктор 24» с целью получить Результат обработки снимка и которое перенаправляется в Нейросеть для составления и формирования Нейросетью Результата обработки снимка. Снимок не содержит персональных данных.

Снимок родинок – цифровой фотоснимок участка кожи (родинки) человека, который выполнен с помощью мобильного телефона либо другого оптического устройства, в качестве, пригодном для составления и формирования Нейросетью Результата обработки снимка, который загружен Клиентом в Личный кабинет «Теледоктор 24» или Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) с целью получить Результат обработки снимка и который перенаправляется в Нейросеть для составления и формирования Нейросетью Результата обработки снимка. Снимок не содержит персональных данных.

Анализ снимков родинок осуществляет Нейросеть – Программное обеспечение «Skinive AI», правообладателем которого является ООО «Вайс ЭйАй», резидент Республики Беларусь, УНП 193107247.

Нейросеть является ПО, включающим в себя комплекс искусственных нейронных сетей, анализирующих снимки с помощью алгоритмов компьютерного зрения и выявляющих схожие признаки с классами кожных состояний (акне, доброкачественные образования, вирусные заболевания, пограничные образования, онкологии), согласно алгоритмам обученных нейросетей.

Анализ снимков органов грудной клетки осуществляет Программное обеспечение «Система нейросетевая Care Mentor AI», правообладателем которого является ООО «Кэременторэйай», резидент Российской Федерации, ИНН 9710056741, ОГРН 1187746402733. Результат обработки снимка представляет собой визуальную маркировку исходного изображения (предварительно полученного снимка) и информационную справку в условиях облачной инфраструктуры, содержащую классификацию рентгенологических изображений на категории «с выявленными патологическими изменениями» и «без патологических изменений» согласно алгоритмам обученных нейросетей.

Предоставляемый Клиенту результат обработки снимка родинок или снимка грудной клетки не является медицинским заключением и не заменяет собой личный визит к врачу. Клиент самостоятельно несет ответственность за принятые им на основании полученных Результатов обработки снимков решения.

7. Все Услуги предоставляются в рамках Базового тарифа сервиса Клиента и действуют в период срока действия Базового тарифа Клиента, в рамках которого оформлен данный пакет, или в течение года с момента приобретения права на пользование Тарифом.

8. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

9. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил.

10. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

11. Переуступка прав и обязанностей по Договору не предусмотрена.

ПАКЕТ «ПРОЛОНГАЦИЯ HEALTH 2.0»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, ранее приобретший ПАКЕТ «HEALTH 2.0 COMPLEX» или ПАКЕТ «HEALTH 2.0 COMPLEX PLUS», может приобрести пакет «ПРОЛОНГАЦИЯ HEALTH 2.0» на условиях, указанных в таблице ниже.

Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) и Личный кабинет «Теледоктор 24»	
Automatic (автоматизированные сервисы) Мобильного приложения	
Автомониторинг здоровья	Включено
Индекс здоровья	Включено
Push	Включено
Personalization (персонализированные сервисы)	
Врач на связи (услуги по диагностике, профилактике и лечению*)	Включено
Services (иные сервисы) Мобильного приложения	
Прием лекарств	Включено
Контроль веса	Включено
Диета	Включено
Мои Анализы	Включено
Родинки онлайн	Включено
Рентгенология онлайн	Включено
Пользователь	1 человек

*Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24».

2. Пролонгировать действие сервиса можно в любой момент, но не позднее 30 дней после окончания срока действия предыдущей карты (или текущей в случае, если пролонгация совершается до окончания срока действия карты).

3. Услуги по данному пакету предоставляются при наличии у Клиента технического устройства Smart Device.

4. Услуги по данному пакету предполагают пользование услугами – Автомониторинг здоровья, Индекс здоровья, Push, Врач на связи, Прием лекарств, Контроль веса, Диета, Мои анализы, Родинки онлайн, Рентгенология онлайн, Пользователь 1 человек – ранее приобретенным пакетом Health 2.0 Complex, Health 2.0 Complex Plus, Avicenna Standard, Avicenna Pro.

5. Smart Device – техническое устройство, предназначенное для получения, обработки и анализа данных с последующей передачей таких данных в Личный кабинет Клиента/в облачные хранилища данных. Такое устройство приобретается Клиентом отдельно на основании отдельно заключаемого договора. Умное носимое устройство может быть связано с Мобильным приложением «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) для управления программным обеспечением и не является прибором (устройством), предназначенным для оказания медицинских услуг.

6. Smart Device является технически сложным товаром и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 не подлежит возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации в рамках статьи 25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии со статьей 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара Клиент (покупатель) в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока Клиент (покупатель) вправе предъявить требование об устранении выявленных недостатков.

Гарантийный срок на тонометр, термометр, Smart Device составляет 1 год с момента активации устройства Клиентом (покупателем). Активацией считаются направленные действия Клиента по добавлению в Мобильное приложение «Теледоктор 24» данных о индивидуальном номере устройства.

Автомониторинг здоровья – сбор, обработка, систематизация, передача, хранение и проведение функционального анализа показателей здоровья, предоставляемые с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)). Автомониторинг здоровья как услуга передается с накопленными предыдущими данными при условии приобретения Пакета «Пролонгация HEALTH 2.0». В случае приобретения других видов пакетов – HEALTH 2.0 COMPLEX, HEALTH 2.0 COMPLEX PLUS – данные автомониторинга здоровья с предыдущими показателями не сохраняются, услуга Автомониторинг здоровья с накоплением (хранением) данных начинает действовать заново.

Индекс здоровья – заключение о текущем состоянии здоровья в письменной форме с использованием наглядного материала (график, описание, рисунок и иное аналогичное), предоставляемое с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Push – краткие письменные уведомления информационно-сервисного характера с предоставлением рекомендаций (при необходимости), направляемые Мобильным приложением «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Прием лекарств – получение напоминаний о необходимости принять лекарство от Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Контроль веса – дневник взвешиваний с автоматизированным расчетом индекса массы тела (ИМТ), расположенный в Мобильном приложении «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Диета – получение сведений о рекомендованных Минздравом диетах через Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Мои Анализы – загрузка и хранение результатов анализов с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Родинки онлайн, Рентгенология онлайн – информационные Услуги, оказываемые Клиенту удаленно (дистанционно) с помощью Личного кабинета «Теледоктор 24» и/или Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)), результат которых (Результат обработки снимка) составляется и формируется посредством Нейросети и предоставляется Клиенту с помощью Личного кабинета «Теледоктор 24» и/или Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1.

Данные Услуги, оказываемые с помощью Личного кабинета «Теледоктор 24» и/или Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1, не предполагают постановки диагноза, предоставления заключения о состоянии здоровья, определения видов и методов обследования, назначения лечения (назначение препаратов, рекомендации по использованию медицинских изделий, определение тактики лечения), прогнозирования развития болезни и эффективности выбранного метода лечения вместо лечащего врача. Информация медицинского характера, получаемая Клиентом, предназначена для обсуждения с лечащим врачом и не является медицинским заключением.

Для оказания Услуг «Родинки онлайн», «Рентгенология онлайн» Компания привлекает подрядчика – ООО «Смарт Телемед», резидент Российской Федерации (ИНН 9710035244, ОГРН 1177746950941).

Непосредственно анализ снимков родинок и органов грудной клетки осуществляют Нейросети – программное обеспечение, разработанное сторонней организацией, интегрированное в Личный кабинет «Теледоктор 24» и/или Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) с помощью технологии API.

Снимок органов грудной клетки – рентгенографическое изображение органов грудной клетки в прямой проекции, выполненное в качестве, пригодном для составления и формирования Нейросетью Результата обработки снимка, которое загружено Клиентом в Личный кабинет «Теледоктор 24» с целью получить Результат обработки снимка и которое перенаправляется в Нейросеть для составления и формирования Нейросетью Результата обработки снимка. Снимок не содержит персональных данных.

Снимок родинок – цифровой фотоснимок участка кожи (родинки) человека, который выполнен с помощью мобильного телефона либо другого оптического устройства, в качестве, пригодном для составления и формирования Нейросетью Результата обработки снимка, который загружен Клиентом в Личный кабинет «Теледоктор 24» или Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) с целью получить Результат обработки снимка и который перенаправляется в Нейросеть для составления и формирования Нейросетью Результата обработки снимка. Снимок не содержит персональных данных.

Анализ снимков родинок осуществляет Нейросеть – Программное обеспечение «Skinive AI», правообладателем которого является ООО «Вайс ЭйАй», резидент Республики Беларусь, УНП 193107247.

Нейросеть является ПО, включающим в себя комплекс искусственных нейронных сетей, анализирующих снимки с помощью алгоритмов компьютерного зрения и выявляющих схожие признаки с классами кожных состояний (акне, доброкачественные образования, вирусные заболевания, пограничные образования, онкологии), согласно алгоритмам обученных нейросетей.

Анализ снимков органов грудной клетки осуществляет Программное обеспечение «Система нейросетевая Care Mentor AI», правообладателем которого является ООО «Кэременторэйай», резидент Российской Федерации, ИНН 9710056741, ОГРН 1187746402733. Результат обработки снимка представляет собой визуальную маркировку исходного изображения (предварительно полученного снимка) и информационную справку в условиях облачной инфраструктуры, содержащую классификацию рентгенологических изображений на категории «с выявленными патологическими изменениями» и «без патологических изменений» согласно алгоритмам обученных нейросетей.

Предоставляемый Клиенту результат обработки снимка родинок или снимка грудной клетки не является медицинским заключением и не заменяет собой личный визит к врачу. Клиент самостоятельно несет ответственность за принятые им на основании полученных Результатов обработки снимков решения.

11. Пакет услуг предполагает использование данным пакетом одним лицом, его активировавшим с привязкой к одному устройству Smart Device, исключая последующие передачи третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных Правилами.

12. Доступ к услугам осуществляется путем предоставления Клиентской карты в электронном виде, содержащей идентификационные данные и указание на Тарифный план, предоставляющей возможность получения ее владельцем (Клиентом) Услуг в соответствии с Правилами и Тарифным планом.

13. Все Услуги предоставляются в рамках Базового тарифа сервиса Клиента и действуют в период срока действия Базового тарифа Клиента, в рамках которого оформлен данный пакет,

или в течение года с момента приобретения права на пользование Тарифом или с момента активации в зависимости от текущих предложений Компании.

14. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

15. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Правил комплексного обслуживания, Генеральных правил, иных документов, применяемых в рамках указанных правоотношений.

16. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

17. Переуступка прав и обязанностей по Договору не предусмотрена.

ТАРИФ «PERSONAL»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся тарифным планом «Personal», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Устная консультация Содействие в переговорах Звонок юриста	В рамках 8 кейсов
Экстренная устная консультация	Безлимитно
Письменная консультация	2 в год
Рекомендуемая модель договора	Безлимитно
Инструкция по составлению документа	Безлимитно
Личный кабинет ЕЮС	Включено
Мобильное приложение ЕЮС	Включено
Налогия онлайн	Включено
Конструктор документов FreshDoc*	Включено
Пользователь	1 человек
Области права	Все, кроме предпринимательства
Скидка на услуги Правового центра ЕЮС	5%

* Информация о лицензии на использование Программы для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов» содержится в Приложении № 54.

2. Все Услуги предоставляются в течение года с момента приобретения права на пользование Тарифом.

3. Тариф является Региональным и ограничивается Территорией оказания Услуг одной страны.

4. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

5. Услуги оказываются по законодательству страны присутствия Службы.

6. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

7. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ТАРИФ «TEENAGER»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся тарифным планом «Teenager», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Устная консультация Содействие в переговорах Звонок юриста	В рамках 8 кейсов
Экстренная устная консультация	Безлимитно
Письменная консультация	2 в год
Рекомендуемая модель договора	Безлимитно
Инструкция по составлению документа	Безлимитно
Представитель от имени Клиента	Включено
Личный кабинет ЕЮС	Включено
Мобильное приложение ЕЮС	Включено
Налогия онлайн	Включено
Конструктор документов FreshDoc*	Включено
Пользователь	1 человек
Области права	Все, кроме предпринимательства
Скидка на услуги Правового центра ЕЮС	5%

* Информация о лицензии на использование Программы для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов» содержится в Приложении № 54.

2. Все Услуги предоставляются в течение года с момента приобретения права на пользование Тарифом.

3. Тариф является Региональным и ограничивается Территорией оказания Услуг одной страны.

4. Пользователем по пакету является лицо в возрасте от 14 до 18 лет.

5. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

6. Услуги оказываются по законодательству страны присутствия Службы.

7. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

8. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ТАРИФ «FAMILY»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся тарифным планом «Family», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны таблице ниже.

Услуги	Количество*
Устная консультация Содействие в переговорах Звонок юриста	В рамках 8 кейсов
Экстренная устная консультация	Безлимитно
Справочная контактная информация	Безлимитно
Письменная консультация	2 в год
Рекомендуемая модель договора	Безлимитно
Инструкция по составлению документа	Безлимитно
Личный кабинет ЕЮС	Включено
Мобильное приложение ЕЮС	Включено
Налогия онлайн	Включено
Конструктор документов FreshDoc**	Включено
Сервис для семьи	3 человека (члены семьи)
Области права	Все, кроме предпринимательства
Скидка на услуги Правового центра ЕЮС	10%

* Количество услуг указано на каждого пользователя.

** Информация о лицензии на использование Программы для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов» содержится в Приложении № 54.

Клиент может назначить Пользователем следующих лиц: супруга или супругу, состоящих в зарегистрированном или незарегистрированном браке с Клиентом, детей Клиента (в том числе и не исключая усыновленных) без ограничения по возрасту, но не более двух, родителей Клиента.

2. Все Услуги предоставляются в течение года с момента приобретения права на пользование Тарифом.

3. Тариф является Региональным и ограничивается Территорией оказания Услуг одной страны.

4. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

5. Услуги оказываются по законодательству страны присутствия Службы.

6. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

7. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ТАРИФ «ЗАБОТА О РОДИТЕЛЯХ»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся тарифным планом «Забота о родителях», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество*
Устная консультация Содействие в переговорах Звонок юриста	В рамках 8 кейсов
Экстренная устная консультация	Безлимитно
Справочная контактная информация	Безлимитно
Письменная консультация	2 в год
Рекомендуемая модель договора	Безлимитно
Инструкция по составлению документа	Безлимитно
Личный кабинет ЕЮС	Включено
Мобильное приложение ЕЮС	Включено
Налогия онлайн	Включено
Конструктор документов FreshDoc**	Включено
Пользователь	3 человека (члены семьи)
Области права	Все, кроме предпринимательства
Скидка на услуги Правового центра ЕЮС	10%

* Количество услуг указано на каждого пользователя.

** Информация о лицензии на использование Программы для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов» содержится в Приложении № 54.

2. Клиент может назначить Пользователем следующих лиц: супруга или супругу, состоящих в зарегистрированном или незарегистрированном браке с Клиентом, детей Клиента (в том числе и не исключая усыновленных) без ограничения по возрасту, но не более двух, родителей Клиента.

3. Все Услуги предоставляются в течение года с момента приобретения права на пользование Тарифом.

4. Тариф является Региональным и ограничивается Территорией оказания Услуг одной страны.

5. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

6. Услуги оказываются по законодательству страны присутствия Службы.

7. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

8. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ТАРИФ «BUSINESS»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся тарифным планом «Business», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Устная консультация	Безлимитно
Содействие в переговорах	Безлимитно
Звонок юриста	Безлимитно
Экстренная устная консультация	Безлимитно
Обзор изменений законодательства	1 отрасль права
Справочная контактная информация	Безлимитно
Письменная консультация	12 в год, не более 3 в квартал
Письменное заключение по запуску бизнес-проекта	1 в год
Консультация в отношении третьих лиц	4 в год
Рекомендуемая модель договора	Безлимитно
Инструкция по составлению документа	Безлимитно
Представитель от имени Клиента	Включено
Личный кабинет ЕЮС	Включено
Мобильное приложение ЕЮС	Включено
Налогия онлайн	Включено
Конструктор документов FreshDoc*	Включено
Пользователь	1 человек
Скидка на услуги Правового центра ЕЮС	10%

* Информация о лицензии на использование Программы для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов» содержится в Приложении № 54.

Все Услуги предоставляются в течение года с момента приобретения права на пользование Тарифом.

2. Все Услуги предоставляются по Запросу Клиента в отношении предпринимательской деятельности без образования юридического лица.

3. Тариф является Региональным и ограничивается Территорией оказания Услуг одной страны.

4. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

5. Услуги оказываются по законодательству страны присутствия Службы.

6. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

7. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ТАРИФ «ТЕЛЕДОКТОР 24 STANDARD»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Теледоктор 24 Standard», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Устная консультация с врачом (услуги по диагностике, профилактике и лечению*)	12 в год
Сервис «Аптека»	Безлимитно
Скорая помощь	Безлимитно
Медюрист	6 в год
Личный кабинет Теледоктор 24	Включено
Мобильное приложение «Теледоктор 24», версия 2.1 (лицензия «Теледоктор 24»)	Включено
Пользователь	1 человек

* Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24».

2. Все Услуги предоставляются в рамках Базового тарифа сервиса Клиента и действуют в период срока действия Базового тарифа Клиента, в рамках которого оформлен данный пакет.

3. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

4. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил.

5. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ТАРИФ «ТЕЛЕДОКТОР 24 FAMILY»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Теледоктор 24 Family», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Устная консультация с врачом (услуги по диагностике, профилактике и лечению*)	24 в год
Сервис «Аптека»	Безлимитно
Скорая помощь	Безлимитно
Медюрист	12 в год
Медориентирование	6 в год
Личный кабинет Теледоктор 24	Включено
Мобильное приложение «Теледоктор 24», версия 2.1 (лицензия «Теледоктор 24»)	Включено
Сервис для семьи	3 человека (члены семьи)

* Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24».

2. Клиент может назначить Пользователем следующих лиц: супруга или супругу, состоящих в зарегистрированном или незарегистрированном браке с Клиентом, детей Клиента (в том числе и не исключая усыновленных) без ограничения по возрасту, но не более двух, родителей Клиента.

3. Все Услуги предоставляются в рамках Базового тарифа сервиса Клиента и действуют в период срока действия Базового тарифа Клиента, в рамках которого оформлен данный пакет.

4. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

5. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил.

6. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ТАРИФ «ТЕЛЕДОКТОР 24 PREMIUM»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «Теледоктор 24 Premium», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуги	Количество
Устная консультация с врачом (услуги по диагностике, профилактике и лечению*)	Безлимитно
Сервис «Аптека»	Безлимитно
Скорая помощь	Безлимитно
Видеоконсультация с врачом (услуги по диагностике, профилактике и лечению*)	4 в год
Медюрист	Безлимитно
Второе мнение (услуги по диагностике, профилактике и лечению*)	2 в год
Медориентирование	Безлимитно
Личный кабинет Теледоктор 24	Включено
Мобильное приложение «Теледоктор 24», версия 2.1 (лицензия «Теледоктор 24»)	Включено
Сервис для семьи	3 человека (члены семьи)

* Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24».

2. Клиент может назначить Пользователем следующих лиц: супруга или супругу, состоящих в зарегистрированном или незарегистрированном браке с Клиентом, детей Клиента (в том числе и не исключая усыновленных) без ограничения по возрасту, но не более двух, родителей Клиента.

3. Все Услуги предоставляются в рамках Базового тарифа сервиса Клиента и действуют в период срока действия Базового тарифа Клиента, в рамках которого оформлен данный пакет.

4. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

5. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил.

6. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ТАРИФ «LIFE CARE PERSONAL»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся тарифным планом «Life Care Personal», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуга	Количество
Безопасность	
Экстренная устная консультация	Безлимитно
Устная консультация (а также Звонок юриста и Содействие в переговорах)	12 в год*
Справочная контактная информация	Безлимитно
Рекомендуемая модель договора	Безлимитно
Инструкция по составлению документа	Безлимитно
Обзор изменений законодательства	Безлимитно
Здоровье	
Экстренная устная консультация врача (услуги по диагностике, профилактике и лечению**)	Безлимитно
Устная консультация с врачом (услуги по диагностике, профилактике и лечению**)	12 в год*
Аптека	Безлимитно
Скорая помощь	Безлимитно
Медориентирование	Безлимитно
Финансы	
Устная финансовая консультация	12 в год*
Экспертная оценка инвестиционного продукта	3 в год
Налогия онлайн	Безлимитно
Ежемесячные практические финансовые советы по e-mail	Безлимитно
Общие данные	
Мобильное приложение ЕЮС	Включено
Личный кабинет ЕЮС	Включено
Конструктор документов FreshDoc***	Включено
Скидка на услуги Правового центра	5%
Консультации по физическим лицам	Безлимитно

* Указано общее количество устных Услуг, оказание которых предусмотрено Тарифным планом, на выбор: «Устная консультация» (совместно с услугами Звонок юриста и Содействие в переговорах), «Устная консультация с врачом», «Устная финансовая консультация».

** Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24».

*** Информация о лицензии на использование Программы для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов» содержится в Приложении № 54.

2. Результатом оказания Услуги «Инструкция по составлению документа» является исключительно предоставление шаблона документа по условиям и в порядке, установленным в Генеральных правилах.

3. Все Услуги предоставляются в течение года с момента приобретения права на пользование Тарифом.

4. Тариф является Региональным и ограничивается Территорией оказания Услуг одной страны.

5. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

6. Услуги оказываются по законодательству страны присутствия Службы.

7. Доступ к онлайн-сервисам Службы предоставляется на основании лицензионного/ иного договора.

8. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

9. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ТАРИФ «LIFE CARE EXCLUSIVE»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся тарифным планом «Life Care Exclusive», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуга	Количество
Безопасность	
Экстренная устная консультация	Безлимитно
Устная консультация (а также Звонок юриста и Содействие в переговорах)	6 в год*
Справочная контактная информация	Безлимитно
Рекомендуемая модель договора	Безлимитно
Инструкция по составлению документа	Безлимитно
Обзор изменений законодательства	Безлимитно
Технические консультации по телефону	Безлимитно
Организация такси в день эвакуации	Безлимитно
Поиск принудительно эвакуированного авто + такси	Безлимитно
Эвакуация при ДТП	Безлимитно
Подвоз топлива	Безлимитно
Здоровье	
Экстренная устная консультация врача (услуги по диагностике, профилактике и лечению**)	Безлимитно
Устная консультация с врачом (услуги по диагностике, профилактике и лечению**)	6 в год*
Аптека	Безлимитно
Скорая помощь	Безлимитно
Медориентирование	Безлимитно
Устная консультация психолога ***	3 сессии в год
Финансы	
Устная финансовая консультация	6 в год*
Экспертная оценка инвестиционного продукта	3 в год
Налогия онлайн	Безлимитно
Ежемесячные практические финансовые советы по e-mail	Безлимитно
Мобильное приложение ЕЮС	Включено
Личный кабинет ЕЮС	Включено
Самореализация	
Представитель	1
Общие данные	
Мобильное приложение ЕЮС	Включено
Личный кабинет ЕЮС	Включено
Конструктор документов FreshDoc****	Включено

Скидка на услуги правового центра	10%
Консультации по физическим лицам	Безлимитно
Консультации по ИП	Безлимитно

* Компания предоставляет возможность Клиенту выбрать одну из Услуг в качестве безлимитной (без ограничения «6 консультаций в год»): «Устная консультация» (совместно с услугами Звонок юриста и Содействие в переговорах), «Устная консультация с врачом», «Устная финансовая консультация».

О своем выборе Клиент сообщает в рамках стандартной коммуникации с Компанией/Службами, установленной Генеральными правилами.

** Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24».

*** Услуга предоставляется Специалистом в устной форме по телефону или через мобильное приложение, в том числе с возможностью применения видеоконференции через мобильное приложение.

**** Информация о лицензии на использование Программы для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов» содержится в Приложении № 54.

2. Юридические Услуги в общем порядке предоставляются по Запросу Клиента, в том числе и не исключая Услуги в отношении предпринимательской деятельности без образования юридического лица.

3. Результатом оказания Услуги «Инструкция по составлению документа» является исключительно предоставление шаблона документа по условиям и в порядке, установленным в Генеральных правилах.

4. Все Услуги предоставляются в течение года с момента приобретения права на пользование Тарифом.

5. Тариф является Региональным и ограничивается Территорией оказания Услуг одной страны.

6. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

7. Услуги оказываются по законодательству страны присутствия Службы.

8. Услуги «Технические консультации по телефону», «Организация такси в день эвакуации», «Поиск принудительно эвакуированного авто + такси», «Эвакуация при ДТП», «Подвоз топлива», содержание которых предоставляется путем дистанционной коммуникации, оказываются на территории стран нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги (Российская Федерация, Казахстан, Республика Беларусь). Услуги «Технические консультации по телефону», «Организация такси в день эвакуации», «Поиск принудительно эвакуированного авто + такси», «Эвакуация при ДТП», «Подвоз топлива», требующие непосредственного очного взаимодействия с Клиентом, оборудованием, имуществом Клиента, предоставляются на территории Российской Федерации в соответствии с Правилами Статьи 8 и Приложений 9, 10 настоящего документа.

9. Доступ к онлайн-сервисам Службы предоставляется на основании лицензионного/иного договора.

10. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

11. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ТАРИФ «LIFE CARE PREMIUM FAMILY»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся тарифным планом «Life Care Premium Family», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуга	Количество
Безопасность	
Экстренная устная консультация	Безлимитно
Устная консультация	Безлимитно
Письменная консультация	3 в год*
Справочная контактная информация	Безлимитно
Рекомендуемая модель договора	Безлимитно
Инструкция по составлению документа	Безлимитно
Звонок юриста	Безлимитно
Содействие в переговорах	Безлимитно
Обзор изменений законодательства	Безлимитно
Технические консультации по телефону	Безлимитно
Организация такси в день эвакуации	Безлимитно
Поиск принудительно эвакуированного авто + такси	Безлимитно
Эвакуация при ДТП	Безлимитно
Подвоз топлива	Безлимитно
Здоровье	
Экстренная устная консультация врача (услуги по диагностике, профилактике и лечению**)	Безлимитно
Устная консультация с врачом (услуги по диагностике, профилактике и лечению**)	Безлимитно
Аптека	Безлимитно
Скорая помощь	Безлимитно
Видеоконсультация с врачом (услуги по диагностике, профилактике и лечению**)	3 в год
Медориентирование	Безлимитно
Второе мнение (услуги по диагностике, профилактике и лечению**)	3 в год*
Animal Phone	Включено
Устная консультация психолога***	3 сессии в год
Финансы	
Устная финансовая консультация	Безлимитно
Письменная финансовая консультация	3 в год*
Экспертная оценка инвестиционного продукта	3 в год
Налогия онлайн	Безлимитно
Ежемесячные практические финансовые советы по e-mail	Безлимитно
Самореализация	
Сервис для семьи	3 члена семьи

Представитель	1
Общие данные	
Мобильное приложение ЕЮС	Включено
Личный кабинет ЕЮС	Включено
Конструктор документов FreshDoc****	Включено
Скидка на услуги Правового центра	15%
Консультации по физическим лицам	Безлимитно
Консультации по ИП	Безлимитно

* Указано общее количество письменных Услуг, оказание которых предусмотрено Тарифным планом, на выбор: «Письменная консультация», «Второе мнение», «Письменная финансовая консультация».

** Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24».

*** Услуга предоставляется Специалистом в устной форме по телефону или через мобильное приложение, в том числе с возможностью применения видеоконференции через мобильное приложение.

**** Информация о лицензии на использование Программы для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов» содержится в Приложении № 54.

2. Результатом оказания Услуги «Инструкция по составлению документа» является исключительно предоставление шаблона документа по условиям и в порядке, установленным в Генеральных правилах.

3. Юридические Услуги в общем порядке предоставляются по Запросу Клиента, в том числе и не исключая в отношении предпринимательской деятельности без образования юридического лица.

4. Клиент может назначить Пользователем следующих лиц: супруга или супругу, состоящих в зарегистрированном или незарегистрированном браке с Клиентом, детей Клиента (в том числе и не исключая усыновленных) без ограничения по возрасту, но не более двух, родителей Клиента.

5. Все Услуги предоставляются в течение года с момента приобретения права на пользование Тарифом.

6. Тариф является Региональным и ограничивается Территорией оказания Услуг одной страны.

7. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

8. Услуги оказываются по законодательству страны присутствия Службы.

9. Услуги «Технические консультации по телефону», «Организация такси в день эвакуации», «Поиск принудительно эвакуированного авто + такси», «Эвакуация при ДТП», «Подвоз топлива», содержание которых предоставляется путем дистанционной коммуникации, оказываются на территории стран нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги (Российская Федерация, Казахстан, Республика Беларусь). Услуги «Технические консультации по телефону», «Организация такси в день эвакуации», «Поиск принудительно эвакуированного авто + такси», «Эвакуация при ДТП», «Подвоз топлива», требующие непосредственного очного взаимодействия с Клиентом, оборудованием, имуществом Клиента, предоставляются на территории Российской Федерации в соответствии с Правилами Статьи 8 и Приложений 9, 10 настоящего документа.

10. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил оказания услуг.

11. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

ЛИЦЕНЗИЯ «Программа для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов»

1. Лицензия – право на использование Программного обеспечения – программы для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов», предоставляемое Компанией (Лицензиатом) Клиенту (Сублицензиату) на условиях сублицензионного договора в соответствии с выбранными Клиентом условиями использования Программного обеспечения.

2. В рамках лицензии предоставляется право использования Программы для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов» (далее также – «ПО», «Программное обеспечение»).

3. Программа для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов» предназначена для создания шаблонов различных документов в режиме онлайн. Создание документа по запросу Клиента (Сублицензиата) происходит на основе шаблона FreshDoc.

4. Шаблон FreshDoc – основной инструмент Конструктора документов, сущность, содержащая все возможные варианты текста документа. Каждому варианту шаблона документа соответствует определенный набор вопросов и ответов. При выборе ответов на вопросы отображается соответствующий ему вариант текста документа. Для создания требуемого документа Клиенту необходимо заполнить опросный лист шаблона. Результатом работы данного ПО является документ в формате Word (расширение doc/docx) или pdf, который Клиент может скачать на свой персональный компьютер.

5. ПО зарегистрировано в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, дата регистрации: 1 июня 2016, рег. номер: 1019. Правообладателем ПО является ООО «ДокЛаб» (ИНН 0274159931, место нахождения: 450008, Республика Башкортостан, г Уфа, улица Ленина, дом 70, этаж/офис 5/5).

6. ООО «ЕЮС Брокер» имеет право на заключение сублицензионных договоров с Клиентами на основании соответствующего сублицензионного договора, заключенного между ООО «ЕЮС Брокер» и ООО «ЕЮС». В свою очередь ООО «ЕЮС» наделено правом на заключение сублицензионных договоров на основании лицензионного договора с ООО «ДокЛаб».

7. Программа не предоставляет возможности передавать рекламную информацию в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) получать доступ к такой информации, размещать предложения о приобретении (реализации) товаров (работ, услуг), имущественных прав в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», осуществлять поиск информации о потенциальных покупателях (продавцах) и (или) заключать сделки.

8. Воспользоваться Программой для ЭВМ «FreshDoc». Конструктор документов» можно в личном кабинете на сайте юрист24.онлайн.

9. В разделе ПО «Договоры» представлены шаблоны договоров купли-продажи, поставки, оказания Услуг, займа и многие другие.

10. В разделе ПО «Доверенности» представлены шаблоны доверенностей в формате Word (расширение doc/docx) или pdf.

11. Общие рекомендации по пользованию: чтобы сформировать документ, необходимо заполнить опросный лист шаблона. Вариантам ответов на вопросы опросного листа соответствуют переключатели или «чек-боксы». Ответ-переключатель позволяет выбрать один из предложенных вариантов ответа. Для того чтобы получить законченный документ, необходимо заполнить все поля ввода по тексту шаблона. Чтобы экспортировать документ FreshDoc в другие форматы, например Word (расширение doc/docx) или pdf, необходимо нажать на кнопку «Скачать документ» и выбрать желаемый формат.

Приложение к Правилам

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В РАМКАХ СЕРВИСА «PROFOOD»

Услуги в соответствии с настоящими Правилами оказываются Обществом с ограниченной ответственностью «Брокер Европейской Юридической Службы» (ООО «ЕЮС Брокер», далее по тексту – «Компания»)

Адрес места нахождения: 121596, г. Москва, ул. Горбунова, д. 2, стр. 3, этаж 6, помещение II, комната 4
ОГРН 5157746147500, ИНН 7730192185

1. Общие положения

1.1. В соответствии с Правилами оказания услуг в рамках сервиса «ProFood» (далее – «Правила») Клиент вносит плату за право требовать от Общества с ограниченной ответственностью «Брокер Европейской Юридической Службы», ОГРН 5157746147500, ИНН 7730192185, адрес: 121596, г. Москва, ул. Горбунова, д. 2, стр. 3, этаж 6, помещение II, комната 4 (далее – «Компания») предоставления услуг (далее – «Услуги») в рамках Сервиса в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом (Приложение № 1 к Правилам).

1.2. Доступ к сервису «ProFood» (далее – «Сервис») предоставляется Клиентам Компании и включает в себя оказание Услуг по продукту в сфере диетологии.

1.3. Доступ к Сервису предоставляется обладателям карт ProFood Standard и ProFood Premium.

1.4. Настоящие Правила оказания услуг в рамках сервиса «ProFood» определяют порядок участия и порядок оказания Услуг Клиентам в рамках Сервиса. Компания оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила. Текст Правил доводится до сведения Клиента перед присоединением к Сервису. Присоединяясь к Сервису, Клиент принимает и соглашается соблюдать настоящие Правила.

1.5. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых Приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе.

Терминология

Компания – Общество с ограниченной ответственностью «Брокер Европейской Юридической Службы» (ООО «ЕЮС Брокер»), ОГРН 5157746147500, ИНН 7730192185, адрес: 121596, г. Москва, ул. Горбунова, д. 2, стр. 3, этаж 6, помещение II, комната 4, e-mail: info@elsbroker.com.

Сервисная компания – организация, привлекаемая «ЕЮС Брокер» в ходе реализации Сервиса, осуществляющая информационно-сервисное обслуживание Клиентов, согласно условиям заключенного с «ЕЮС Брокер» Договора (ООО «5 Гармоний», ОГРН 1187746803892, ИНН 7725497209, адрес: 115114, г. Москва, 2-й Павелецкий проезд, дом 8, квартира 22).

Сервис «ProFood» – Сервис по оказанию услуг в сфере диетологии. Полный перечень Услуг устанавливается Тарифным планом (Приложение № 1 к Правилам).

Тарифный план – совокупность ключевых параметров оказания Услуг (виды, количество, стоимость, срок и пр.), в соответствии с которыми осуществляется обслуживание Клиента. Тарифный план является неотъемлемой частью данных Правил.

Активация карты – совокупность действий Клиента и Компании с использованием идентификационного номера карты и кода активации, направленных на регистрацию

данного номера карты и на формирование заявки на подключение к Сервису. Активировать карту можно в рамках срока ее пользования, но не позднее 6 недель до окончания срока годовой активности, в рамках которой она выдана.

Запрос на оказание консультации в рамках Сервиса – действия Клиента в соответствии с Правилами, направленные на формирование заявки на получение консультационных услуг.

Правила – настоящие Правила участия в Сервисе, разработанные в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом РФ «О защите прав потребителей».

2. Порядок оказания Услуг

2.1. Услуги в рамках Сервиса будут оказываться Клиентам Сервисной компанией, привлекаемой для этого Компанией, которая обязуется проинформировать Клиента о порядке оказания Услуг, свойствах Сервиса, предоставить доступ к Услугам.

2.2. Клиентам предоставляется доступ к Услугам посредством активации Личного кабинета на сайте Сервисной компании.

2.3. Услуги оказываются в сроки, установленные Тарифным планом (Приложение № 1 к Правилам). По окончании срока оказания Услуги она считается оказанной в полном объеме, что исключает претензии со стороны Клиента.

2.4. Все результаты оказанных Услуг носят исключительно информационный характер.

2.5. Ряд Услуг в рамках Сервиса подразумевают индивидуальную консультацию Клиента со Специалистами (диетологами/психологами). Консультация осуществляется Специалистами в рамках ограниченного времени – не более 45 (сорока пяти) минут. Консультации носят исключительно информационный характер. Для оказания Консультации требуются предварительная заявка и регистрация Клиента на ресурсах Сервисной компании. Клиент, создавший заявку на такую консультацию и/или согласовавший ее получение в определенный срок, но не предупредивший о невозможности ее получения по любым причинам за 24 часа до начала консультации, теряет право на повторное оказание Услуги, и Услуга считается оказанной в полном объеме без последующих претензий со стороны Клиента.

2.6. Услуга не считается оказанной, если Клиент перенес или отменил назначенную Услугу не менее чем за 24 часа до начала ее проведения или прошел этап самодиагностики, но в период действия Программы не назначил время проведения консультации.

2.7. Клиент, присоединяясь к Сервису, выражает свое согласие на использование Компанией и Сервисной компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации и для целей оказания ему Услуг в рамках Сервиса. Компания и Сервисная компания осуществляют обработку персональных данных Клиентов в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных и настоящими Правилами.

2.8. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания и/или Сервисная компания осуществляют сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, распространение, уничтожение, а также иным образом обрабатывают персональные данные Заказчика для оказания ему Услуг в рамках Сервиса.

2.9. Передача доступа к Сервису не допускается. Любое выявленное нарушение влечет блокировку карты без права восстановления.

2.10. Перепродажа доступа к Сервису не допускается. Любое выявленное нарушение влечет блокировку карты без права восстановления.

Приложение № 1 к Правилам оказания услуг в рамках Сервиса «ProFood»

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

Консультации Специалистов в рамках указанных Программ реализуются через бесплатные каналы связи – Skype, WhatsApp, иные средства связи, определяемые Исполнителем.

Тарифный план	Описание	Наполнение	Продолжительность
«Диетологический скрининг стандарт»	Диетологический анализ и самоанализ пищевого поведения на основании тестов и трехдневного заполнения Дневника наблюдений с персональными рекомендациями по оздоровлению пищевых привычек	Анкета – 1 Тест – 1 Дневник наблюдения – 3 Консультация диетолога с краткими письменными рекомендациями – 1	Заочная работа – до 6 дней Консультация диетолога – до 45 минут Общая продолжительность программы – 2 недели
«Программа с выбором направления – Скрининг пищевого поведения»	Анализ и самоанализ пищевого поведения на основании тестов и заполнения Дневника наблюдений. По результатам вводного анализа – рекомендация направления работы: диетологический уклон или психологический уклон. Предполагаемый вариант для диетологического уклона: консультация диетолога – 2, консультация психолога – 1, итого 3 консультации. Для психологического уклона: консультация психолога – 2, консультация диетолога – 1, итого 3 консультации. Персональные рекомендации по оздоровлению пищевых привычек с корректировкой рекомендаций в зависимости от физической активности, вкусовых предпочтений, целей и особенностей образа жизни	Анкета – 1 Тест – 3 Дневник наблюдения (14–17 дней) Консультация диетолога и психолога с краткими письменными рекомендациями – 3	Заочная работа – до 17 дней Консультация диетолога и психолога – до 45 минут Общая продолжительность программы – 6 недель

ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

Общество с ограниченной ответственностью «Автоассист»
ИНН 7734420410, ОГРН 1197746081378

Адрес местонахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д. 7,
корпус 20В, офис 538 (далее – «Компания»)

предлагает физическим лицам (далее – «Клиент») заключить абонентский договор (далее – «Договор», «Оферта») на следующих условиях:

1. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

1.1. Полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной Оферты являются конклюдентные действия Клиента по внесению абонентского платежа в порядке, определенном в разделе 6 настоящей Оферты (статья 438, статья 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации).

1.2. Акцепт Оферты означает, что Клиент согласен со всеми положениями настоящего Договора, и равносителен подписанию Договора на бумажном носителе.

1.3. В соответствии с настоящей Офертой Клиент вносит на абонентской основе плату за право требовать от Компании предоставления услуг в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

1.4. Перечень услуг, подлежащих предоставлению Клиенту Компанией, фиксируется в выдаваемом Клиенту на бумажном носителе либо в электронном виде Сертификате, являющемся подтверждением заключения Договора, в котором отображается выбранный Пакет услуг.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. В целях настоящей Оферты нижеприведенные термины используются в следующих значениях:

Абонентский платеж – денежные средства, вносимые Клиентом в размере, определяемом стоимостью выбранного Клиентом Тарифного плана. Абонентский платеж вносится Клиентом в качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании исполнения по договору в течение срока, определяемого выбранным Клиентом Пакетом услуг. Абонентский платеж вносится Клиентом независимо от того, затребовал Клиент исполнения по договору в период срока действия Пакета услуг или нет, плата предусматривается за постоянное «состояние готовности» Компании предоставить Клиенту исполнение по договору. Если иное не предусмотрено Пакетом услуг, внесение Абонентского платежа осуществляется одновременно за весь период действия Пакета услуг.

Активация Сертификата – это совокупность действий Клиента (владельца Сертификата), работника Компании/третьего лица, направленных на полную инициализацию Клиента в клиентской базе Компании для целей обеспечения возможности идентификации Клиента при обращении Клиента с запросом.

Акцепт Оферты – полное и безоговорочное принятие Оферты путем осуществления действий, указанных в п. 1.1 настоящей Оферты.

Клиент – физическое лицо, приобретающее и/или получающее право требования исполнения в соответствии с Договором.

Оферта – предложение Компании, адресованное физическим лицам в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, заключить с ним абонентский договор на условиях, содержащихся в настоящей Оферте, опубликованной в сети «Интернет» по адресу elsmarket.ru, и положений статьи 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Пакет услуг – перечень Услуг Компании, отображающий их количество, период предоставления и стоимость в зависимости от выбранного Клиентом Пакета услуг.

Пользователь – иные лица, помимо указанных в Правилах, наделенные Клиентом правом на обращение в рамках услуг по тарифному плану.

Сертификат – свидетельство Компании в виде документа/электронного сообщения/иного варианта визуализации (например, конверт, коробка и т. п.), удостоверяющее факт заключения абонентского договора и соответственно наличие права Клиента требовать исполнения в соответствии с выбранным им Пакетом услуг. Сертификат содержит дату заключения договора, номер Сертификата, а также наименование выбранного им Пакета услуг.

Специалист – сотрудник Компании, владеющий необходимой квалификацией и непосредственно предоставляющий Услуги в соответствии с настоящими Правилами.

Экстренная ситуация – ситуация, возникшая в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств для жизни и здоровья, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности. Экстренной может быть любая ситуация при наличии любого из следующих критериев:

- когда запрос на консультацию осуществляется с места происшествия, в котором существует не мнимая потенциальная опасность, при условии, что риска ее наступления в краткосрочной перспективе либо наступления можно избежать здесь и сейчас;

- когда запрос на консультацию осуществляется по вопросу, требующему немедленного реагирования, при условии, что он не мог быть представлен ранее по объективным обстоятельствам;

- когда запрос осуществляется в обстановке проявления форс-мажорных обстоятельств, вследствие которых существует объективная необходимость совершения Клиентом определенных действий (воздержания от совершения определенных действий) непосредственно в ситуации осуществления Запроса.

Партнер Компании (Партнер) — лицо, которое на основании договора с Компанией либо осуществляет привлечение Клиентов на обслуживание в Компанию, либо привлекается Компанией к оказанию Услуг.

3. УСЛУГИ

В рамках Услуг, предусмотренных настоящим пунктом, Компания передает запрос Клиента на оказание услуг Партнеру, имеющему возможность оказать необходимые Клиенту услуги в данной местности.

Автомобиль / Транспортное средство / ТС — легковое транспортное средство (автомобили группы М1 и N1) общей массой до 3500 кг, количество мест, включая место водителя – не более 9; зарегистрировано в РФ; управляется Клиентом; не служит средством заработка для оказания транспортных и пассажирских услуг и не используется, как служебное для охранных фирм; не взято в прокат; не используется как патрульное или оперативное средство органами охраны правопорядка, машина скорой помощи, а также любое другое средство аварийной или другой службы, попадающее под определение «спецавтомобиль»; не используется в ралли и других автомобильных гонках; не используется для обучения автовождению.

При обращении с Запросом на оказание Услуги категории (сервиса), предусмотренной настоящим пунктом, Клиент обязан:

– сообщать следующие данные: номер Сертификата; VIN ТС; марку, модель, государственный регистрационный номер ТС; свое ФИО; место остановки (неисправности, аварии) ТС, по возможности, с описанием примет места, пространственные координаты (при наличии навигационного устройства); характер неисправности / аварии и иные подробности (например, информация о пассажирах, о форме возможной необходимой помощи);

– содержать ТС в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба ТС.

Авария / ДТП — внешнее механическое повреждение автомобиля, результатом которого явилась неспособность автомобиля продолжать движение по проезжей части в соответствии с

Правилами дорожного движения. К данному понятию не относится поломка или повреждение прицепа к автомобилю, а также поломка или повреждение автомобиля вне дорог, предназначенных для движения автомобильного транспорта.

Неисправность — состояние автомобиля, когда он не способен двигаться или непригоден к эксплуатации на дорожных коммуникациях по причине выхода из строя (поломки), износа или технологического повреждения частей и деталей автомобиля, недостаточного количества технологических жидкостей, разрядки аккумуляторных батарей, прокола колеса при отсутствии запасного колеса, повреждения или утери ключей и / или брелока охранной сигнализации, выхода из строя иммобилайзера охранной сигнализации. К понятию «неисправность» не относится состояние автомобиля, связанное с необходимостью прохождения регулярного ТО и иное состояние автомобиля, предусматривающее регулярную (не аварийную) замену деталей, материалов и жидкостей. Также к «неисправности» не относится поломка или повреждение прицепа к автомобилю.

Любые работы, выполняемые по требованию Клиента в рамках наполнения Сертификата, выполняются только в его присутствии и только при предъявлении Клиентом документов, подтверждающих законность владения транспортным средством, водительского удостоверения, свидетельства о регистрации ТС (ПТС), полиса ОСАГО.

Услуги «Мобильная техпомощь» и «Эвакуация автомобиля» оказываются бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (для Москвы – в пределах МКАД, для Санкт-Петербурга – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (для Москвы – от МКАД, для Санкт-Петербурга – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает по соглашению с Партнером дополнительно наличными денежными средствами на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.

К стандартному обслуживанию принимаются легковые автомобили массой до 3,5 т и габаритами до 6 м в длину и 2,5 м в высоту. В случае выявления превышения одного из этих параметров, обязанность клиента сообщить об этом заранее оператору для определения технической возможности использования стандартной техники (эвакуатор, манипулятор). В случае необходимости и возможности использовать другой вид специальной техники (грузовой эвакуатор, эвакуатор с частичной погрузкой, и т. п.) Клиент обязуется оплатить разницу в стоимости предоставленной техники и стандартной техники (определяется при предварительном согласовании заявки с Клиентом по телефону или на месте). К подобным типам авто относятся, например, длиннобазовые варианты малотоннажных грузовиков и микробусов ГАЗ, FORD TRANSIT, MERCEDES SPRINTER, CITROEN JUMPY, PEUGEOT BOXER, IVECO DAILY и т. п.

ГОРОДА ТЕРРИТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО УСЛУГАМ КАТЕГОРИИ «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ»

Абакан	Калуга	Омск	Тамбов
Алушта	Кемерово	Орел	Тверь
Архангельск	Керчь	Оренбург	Тольятти
Астрахань	Киров	Пенза	Томск
Барнаул	Краснодар	Пермь	Тула
Белгород	Кострома	Петрозаводск	Тюмень
Биробиджан	Красноярск	Псков	Ульяновск
Благовещенск	Курган	Пятигорск	Уфа
Брянск	Курск	Ростов-на-Дону	Улан-Удэ
Великие Луки	Липецк	Рязань	Феодосия
Великий Новгород	Магнитогорск	Самара	Хабаровск
Владимир	Майкоп	Санкт-Петербург	Ханты-Мансийск
Владикавказ	Минеральные воды	Саранск	Чебоксары
Волгоград	Москва	Саратов	Челябинск
Вологда	Мурманск	Севастополь	Череповец
Воронеж	Набережные Челны	Симферополь	Черкесск
Евпатория	Нальчик	Смоленск	Чита
Екатеринбург	Нижевартовск	Сочи	Элиста

Ижевск
Иркутск
Йошкар-Ола
Казань
Калининград

Нижний Новгород
Нижний Тагил
Новокузнецк
Новороссийск
Новосибирск

Ставрополь
Стерлитамак
Сыктывкар
Судак
Сургут

Ялта
Якутск
Ярославль

3.1.1. **«Мобильная техпомощь»** предоставляется после определения Компанией / Партнером / Специалистом реальной возможности ремонта автомобиля на месте поломки, при условии, что нет опасности нарушения условия гарантийных обязательств автопроизводителя. В противном случае диспетчер предоставит услугу эвакуации. «Мобильная техпомощь» включает:

Запуск двигателя / зарядка АКБ. В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие полного разряда аккумуляторной батареи (АКБ), то по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики и при наличии объективной технической целесообразности осуществляется содействие проведению мероприятий по запуску двигателя данного Автомобиля, в том числе не менее чем от одного внешнего источника. В случае выявления технической нецелесообразности – оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Клиентом место.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

Замена поврежденных колес. В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин Автомобиля, то Компания по факту обращения Клиента направляет специалиста для осуществления замены колес Автомобиля Клиента с целью восстановить готовность Автомобиля к самостоятельному движению. Оказываются только работы по снятию поврежденных колес и установки на их место имеющихся у Клиента запасных колес, и/или транспортировка Автомобиля/колес вместе с Клиентом до ближайшего шиномонтажа (в этом случае стоимость таких работ по снятию и установке и/либо такого шиномонтажа Клиент оплачивает самостоятельно в пользу соответствующих третьих лиц). При невозможности демонтажа поврежденных колес по причине установленных на них колесных секреток либо неисправных крепежных элементов колес, дополнительные работы оплачиваются Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего такие дополнительные работы.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег автомобиля

технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

Подвоз топлива. В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие неожиданного полного окончания топлива (кроме газового) в топливном баке автомобиля, то по факту обращения Клиента осуществляется содействие подвозу к Автомобилю Клиента топлива в объеме до 10 (десяти) литров необходимой Клиенту марки, чтобы восстановить готовность Автомобиля Клиента к движению.

Стоимость переданного Клиенту топлива оплачивается Клиентом дополнительно на месте передачи такого топлива (по стоимости, указанной в кассовом фискальном чеке, выданном на соответствующей АЗС при покупке данного топлива) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего подвоз топлива.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности (Клиенту может быть предложено использовать эвакуатор для доставки Автомобиля Клиента к ближайшей АЗС). Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

У Клиента может быть запрошена фотография с изображением приборной доски Автомобиля Клиента для дистанционного подтверждения факта недостатка/отсутствия топлива в топливном баке Автомобиля Клиента.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

Ремонт автомобиля на месте поломки. Если в результате дорожного инцидента Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение (в том числе по требованиям законодательно утвержденных Правил Дорожного Движения) вследствие незначительной поломки/повреждений, и есть техническая возможность устранить данную поломку/повреждение непосредственно на месте нахождения Автомобиля, то по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики и при наличии объективной технической целесообразности осуществляется содействие проведению мероприятий по восстановлению Автомобиля к самостоятельному движению.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом; по каждому случаю отдельно данная Услуга оказывается только однократно.

Возвращение на дорожное полотно/на дорогу (при ДТП/при поломке). Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, или поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП или поломки движение

вследствие нахождения вне дорожного полотна, то по факту обращения Клиента осуществляется содействие обеспечению возвращения Автомобиля на дорожное полотно. Услуга оказывается только при наличии объективной технической возможности ее осуществления.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего возвращение Автомобиля Клиента на дорожное полотно.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом; по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

3.1.1.1. Стандарт качества по услуге «Мобильная техпомощь»:

а) Услуга предоставляется на дорожных коммуникациях в населенных и вне населенных пунктов, в месте жительства (стоянки автомобиля) Клиента. В местах без твердого дорожного покрытия услуга предоставляется только при условии возможности свободного подъезда, безопасности передвижения по этому покрытию и, если вход на данную территорию не противоречит закону.

б) Срок прибытия на место и начала предоставления услуги, как правило, не должно превышать 45 минут с момента фиксации Запроса – если расстояние не превышает 30 км от места базирования Исполнителя. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать 90 минут (в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами).

в) Клиент имеет право быть информированным о причине поломки, способе ее устранения, возможной цене.

г) Исполнитель обязан сообщить Клиенту о результате ремонта его автомобиля:

- автомобиль способен доехать до фирменного сервиса или до первоначальной цели поездки, но при этом необходимо соблюдать определённые меры безопасности или ограничения;

- автомобиль отремонтирован без каких-либо последующих ограничений.

д) В случае, если нет возможности отремонтировать автомобиль на месте, Компания / Партнер / Специалист принимает решение об эвакуации. Аварийная буксировка неисправного автомобиля на буксировочном тросе возможна только в следующих случаях: по просьбе Клиента и на его ответственность, если это не запрещено производителем автомобиля, а также как средство быстрого удаления неисправного автомобиля с проезжей части дороги.

3.1.1.2. Ограничения по услуге «Мобильная техпомощь»:

а) Услуги предоставляются по Программе только в экстренных случаях непредвиденных поломок и неисправностей. Работы, имеющие характер регламентных, связанных с регулярными ТО и т. п. (например, замена тормозных колодок, масла, технических жидкостей и др.) – могут быть предоставлены Клиенту только при условии их оплаты на месте.

б) Также к комплексу услуг «Мобильная техпомощь» не могут быть отнесены случаи поломок и неисправностей / повреждений, возникших вследствие ДТП, актов вандализма, угона автомобиля, пожара или стихийного бедствия, а также участия автомобиля и его владельца в автомобильных соревнованиях и при обучении автовождению лица без водительского удостоверения.

3.1.2. **«Эвакуация автомобиля»** – перевозка обездвиженного (аварийного) автомобиля до ближайшего авторизованного сервиса или места ответственного хранения по указанию Клиента (если невозможна приемка автомобиля в сервисе – в нерабочее время на сервисе или по другим причинам). Услуга предоставляется во всех случаях, когда нет возможности точно и заранее определить характер поломки или неисправности – а значит, обеспечить соответствие условиям гарантийных обязательств при проведении ремонтных работ на месте поломки / неисправности.

«Эвакуация с места ДТП». Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с

места ДТП движение вследствие повреждения деталей или узлов Автомобиля, то по факту обращения Клиента осуществляется содействие обеспечению эвакуации Автомобиля с места ДТП на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки), указанную Клиентом.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег эвакуатора (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего эвакуацию.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии Тарифным планом; по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

«Эвакуация с места поломки». Если в результате неожиданной поломки Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места поломки движение вследствие поломки деталей или узлов Автомобиля, то по факту обращения Клиента осуществляется содействие обеспечению эвакуации Автомобиля с места поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег эвакуатора (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего эвакуацию.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом; по каждому случаю поломки данная Услуга оказывается только однократно.

«Организация такси с места эвакуации». В случае оказания Клиенту Услуги «Эвакуация с места ДТП» или «Эвакуации с места поломки», по дополнительному запросу Клиента ему и/или его пассажирам непосредственно в день эвакуации может быть предоставлена услуга вызова такси с места осуществления такой эвакуации с места либо на место, в которое эвакуируется такой автомобиль.

Такси вызывается Исполнителем или контрагентом/партнером Исполнителя. Такие услуги такси оплачиваются Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего услуги такси.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом; по каждому случаю эвакуации с места ДТП или эвакуации с места поломки Услуга оказывается только один раз.

3.1.2.1. Стандарт качества по услуге «Эвакуация автомобиля»:

а) Услуга предоставляется на дорожных коммуникациях в населенных и вне населенных пунктов, в месте жительства (стоянки автомобиля) Клиента. В местах без твердого дорожного покрытия услуга предоставляется только при условии возможности свободного подъезда, безопасности передвижения по этому покрытию и, если вход на данную территорию не противоречит закону.

б) Услуга не предполагает обязательного высвобождения застрявшего автомобиля (в тяжелом грунте, в сугробах и др.). О возможности такого высвобождения принимает решение

Исполнитель на месте действия по обстоятельствам и характеру необходимых действий (по согласованию с Компанией / Партнером / Специалистом).

в) Срок прибытия на место и начала предоставления услуги в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами не должен превышать, как правило, 60 минут с момента фиксации Запроса. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать, как правило, 120 минут. Автомобиль должен быть перевезен по адресу, согласованному с Компанией / Партнером / Специалистом. Если Клиент по своему желанию изменяет конечный адрес доставки, то в этом случае сам Клиент самостоятельно оплачивает возникшие в связи с этим расходы.

г) Исполнитель обязан обеспечить профессиональный уровень предоставления услуги, особенно у автомобилей с автоматической КПП, полным приводом, устройством изменения высоты дорожного просвета и т. п. Эвакуация должна проводиться полностью или частично на платформе эвакуатора или на твердой сцепке буксира.

д) За возможный ущерб или повреждения, возникшие при выполнении услуги на корпусе, оборудовании или багаже перевозимого автомобиля, ответственность несет Исполнитель.

е) Услуга эвакуации предполагает также доставку водителя и пассажиров неисправного автомобиля до места ремонта или ближайшего доступного пункта посадки на общественный транспорт.

3.1.3. Прочие Услуги категории (сервиса), предусмотренной п. 3.10 настоящих Правил.

«Организация ремонта (включая помощь в поиске запчастей для него)». В рамках данной Услуги при обращении Клиента осуществляется дистанционное содействие в организации ремонта Автомобиля на соответствующих требованиях Клиента / завода-изготовителя / законодательства станциях технического ремонта, включая (при необходимости) содействие в поиске места покупки необходимых запасных частей для Автомобиля и в организации их доставки Клиенту (стоимость таких запасных частей и такой их доставки Клиент оплачивает самостоятельно в пользу соответствующих третьих лиц).

«Технические консультации по телефону». Клиенту доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам эксплуатации Автомобиля и устранения возникших неисправностей Автомобиля.

«Организация экспертизы поврежденного автомобиля» / «Организация экспертизы поврежденного ТС». В случае запроса Клиентом данной Услуги, Клиенту предоставляется информация об экспертной организации. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

«Аварийный телекомиссар». Услуга представляет из себя дистанционное консультирование Клиента по страховым случаям КАСКО/ОСАГО, по вопросам дальнейших действий на месте ДТП, по вопросам оформления документов (в т.ч. «европротокола»), по порядку и правилам оформления события в страховой компании в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также иными регламентирующими документами, по вопросам формирования комплекта документов для предоставления в страховую компанию.

«Отключение сигнализации» - производство специалистом на месте поломки операций, позволяющих снять блокировки (механические или электронные) работы узлов Автомобиля, препятствующих его старту и движению. В случае если блокировки функций Автомобиля не могут быть устранены без вмешательства в электронную систему с перепрограммированием установленной системы или требует проведения работ в стационарных условиях (также при температуре воздуха ниже -3 градусов), то автомобиль необходимо доставить на эвакуаторе в установочный сервисный центр.

«Вскрытие двери автомобиля». Если в случае оставления Клиентом комплекта ключей от Автомобиля в салоне закрытого Автомобиля Клиенту потребуется вскрытие двери этого Автомобиля, то по факту обращения Клиента и в случае технической возможности такого вскрытия осуществляется дистанционное содействие осуществлению действий по такому вскрытию.

В рамках Услуги возможны: открытие дверей, багажника или вскрытие капота; вскрытие установленных механических противоугонных систем; эвакуация автомобиля в технический центр, при невозможности проведения вскрытия на месте стоянки Автомобиля.

Перед началом работ по вскрытию Автомобиля Клиент обязан предъявить документы о праве владения/распоряжения данным Автомобилем.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на

расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

«Снятие заблокированных «прикипевших» болтов колеса». Содействие в осуществлении снятия закоксованных («прикипевших») крепёжных элементов колёс, производящегося Клиентом самостоятельно либо специалистом на месте с использованием доступных автохимических жидкостей и инструментов либо с применением режущего специнструмента.

«Поиск принудительно эвакуированного автомобиля». В случае обращения Клиента по факту осуществленной уполномоченными на то службами принудительной эвакуации Автомобиля Клиента на штрафную стоянку за нарушение действующего законодательства Российской Федерации, осуществляется дистанционное содействие в поиске/возврате/получении такого Автомобиля, а также при необходимости по требованию Клиента организовывается вызов такси для приезда Клиента на штрафную стоянку местонахождения Автомобиля. Такси вызывается Исполнителем или контрагентом/партнером Исполнителя. Такие услуги такси оплачиваются Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего услуги такси. По каждому случаю указанной принудительной эвакуации такой вызов такси оказывается один раз.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

«Эвакуация и техпомощь за пределами России». Данная Услуга позволяет Клиенту воспользоваться услугой «Эвакуации с места ДТП» / «Эвакуация с места поломки» или услугами технической помощи («Запуск двигателя», «Замена поврежденных колес», «Подвоз топлива», «Вскрытие автомобиля») в некоторых зарубежных странах (список стран уточняется Клиентом при обращении за Услугой).

Стоимость оказания Услуги в части эвакуации с места поломки или с места ДТП и на расстоянии до 50 (пятидесяти) км от такого места входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит. Дополнительный пробег эвакуатора (сверх 50 км от места погрузки на него Автомобиля Клиента до места его выгрузки) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего эвакуацию.

Стоимость Услуги в части технической помощи входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит. Дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км от места выезда автомобиля технической помощи до фактического местонахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего техническую помощь.

3.1.4. Ограничения ответственности Компании и (или) Партнера при оказании Услуг категории (сервиса), предусмотренной п. 3.10 настоящих Правил.

3.1.4.1. В оказание таких Услуг не входит устранение неисправности и аварии, возникших в результате участия законного владельца ТС в спортивных соревнованиях или испытаниях (тренировках), либо в результате угона, пожара, либо возникшие как результат сознательных деструктивных действий законного владельца ТС.

3.1.4.2. Компания/Партнер не отвечает за ущерб, причиненный законному владельцу ТС и / или третьим лицам в связи с неисправностью и / или аварией, а также причиненный такими фактами материальный и моральный ущерб, вред здоровью и утраченную прибыль.

3.1.4.3. В оказание таких Услуг также не входят ДТП, поломки и аварии прицепов. Также оказание таких Услуг не распространяется на ущерб, причиненный ТС в результате буксировки этим ТС другого транспортного средства.

3.1.5. Памятка Клиенту, который обращается с Запросом на оказание Услуги категории (сервиса), предусмотренной п. 3.1 настоящих Правил.

При возникновении Запроса на Услугу в рамках соответствующего Тарифного плана Клиенту необходимо:

- обратиться по телефону +7 (495) 009-02-77 (звонок по России бесплатный);
- сообщить свой номер Сертификата;
- описать возникшие обстоятельства.

По услугам «Мобильная помощь», «Эвакуация автомобиля» необходимо ожидать помощи.

Необходимо будет предъявить документы, подтверждающие законность владения ТС, водительское удостоверение и свидетельство о регистрации ТС (ПТС).

Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Компанию;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов. Исключение составляют запросы на устную консультацию, направленные через мобильное приложение. Допускается оказание устных консультаций с изучением документов. Количество документов не может превышать более 5 (пяти) стандартных страниц. В случае превышения допустимого лимита необходимо согласовать передачу запроса на письменную консультацию.

«Мультидрайв» - предоставление права на получение Услуг, в соответствии с Тарифным планом, любым третьим лицам, эксплуатирующим транспортное средство на законных основаниях.

Все Услуги, указанные в настоящей статье, оказываются Клиенту начиная с 00.00 часов третьего дня, следующего за днем внесения Клиентом Абонентского платежа.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Компания обязана:

5.1.1. Предоставить Клиенту бесплатную, доступную, достоверную информацию о порядке и условиях предоставления Услуг.

5.1.2. Своевременно и качественно по запросу Клиента оказывать Услуги в соответствии с условиями настоящей Оферты и с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации.

5.1.3. Не передавать и не распространять каким-либо иным образом третьим лицам находящуюся у Компании документацию, информацию о Клиенте и/или о состоянии его здоровья.

5.2. Компания имеет право:

5.2.1. Приостановить оказание Услуг в одностороннем внесудебном порядке при нарушении Клиентом обязательств, принятых в соответствии с Договором.

5.2.2. Отказать в предоставлении Услуг Клиенту:

5.2.2.1. Если оказание Услуг по Договору, по мнению Специалиста Компании, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью Клиента или угрожает его жизни.

5.2.2.2. Если оказание Услуг невозможно по причине неисполнения Клиентом своих обязанностей, предусмотренных настоящим Договором.

5.2.3. Привлекать для оказания Услуг третьих лиц, в том числе самостоятельно выбирать Специалистов для оказания тех или иных Услуг.

5.3. Клиент обязан:

5.3.1. В случае необходимости использования технических средств для оказания Компанией Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Пакетом услуг, обеспечить подключение таких технических средств к широкополосному Интернету.

5.3.2. Оплачивать Услуги Компании посредством внесения Абонентского платежа в порядке, сроки и на условиях, которые установлены настоящим Договором.

5.4. Клиент имеет право:

5.4.1. На получение полной информации о Компании/третьем лице (Партнере Компании), объеме и содержании предоставляемых Компанией/третьим лицом (Партнером Компании) Услуг.

5.4.2. Отказаться от исполнения настоящего Договора в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и настоящей Офертой.

6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ КОМПАНИИ И ПОРЯДОК ВОЗВРАТА АБОНЕНТСКОГО ПЛАТЕЖА

6.1. Стоимость Пакета услуг состоит из стоимости Услуг Компании.

6.2. Клиент может воспользоваться Услугами Компании только на условиях полной предварительной оплаты.

6.3. Оплата Услуг Компании осуществляется путем внесения наличных денежных средств, либо с использованием банковских платежных карт, либо путем осуществления перевода денежных средств на расчетный счет Компании.

6.4. В случае отказа Клиента от Договора с Компанией Стороны исходят из правил, установленных для абонентского договора (статья 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации).

6.4.1. В силу абонентского характера Договора Клиент обязан вносить Абонентские платежи (Абонентский платеж) за весь период действия договора, независимо от того, обращался ли Клиент с запросом на Услугу к Компании/Партнеру Компании или нет.

6.4.2. Если Компанией была фактически оказана Услуга Клиенту, что приравнивается к наличию хотя бы одного обращения Клиента к Компании, то денежные средства Клиенту по заявлению об отказе от Договора не возвращаются независимо от оставшегося срока действия Тарифного плана.

6.4.3. Если Клиент не обращался за оказанием Услуг к Компании в период действия Пакета услуг, то в силу абонентского характера Договора, денежные средства, внесенные Клиентом по Договору, возврату не подлежат (статья 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации).

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

7.1. Срок действия Договора устанавливается в соответствии с выбранным Клиентом Пакетом услуг и указывается в Сертификате.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

8.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются Пакетом услуг, являющимся неотъемлемой частью настоящей Оферты. Услуги оказываются посредством личного кабинета, электронного сервиса Skype, по электронной почте и по телефону.

8.2. Услуги предоставляются исключительно при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон. Условия доступа к Услугам третьих лиц определяются Пакетом услуг.

8.3. Под доступом к Услуге понимается возможность третьих лиц лично обращаться за получением Услуг. В качестве третьих лиц, допущенных к получению Услуг, могут выступать исключительно близкие родственники Клиента, такие как: супруг или супруга в зарегистрированном браке, сожитель или сожительница, родители, дети, бабушки, дедушки, полнородные братья, сестры, опекуны, опекаемые.

8.4. Услуги предоставляются по Запросам Клиентов (письменным или устным), соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией.

8.5. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным Пакетом услуг является идентификация и аутентификация Клиента. В целях идентификации и аутентификации Клиента используется единая система идентификации и аутентификации.

Также при обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата и код активации. При этом, если у сотрудника Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо действительно является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения. Услуги оказываются Компанией на русском языке.

8.6. Не оказываются Услуги по Запросам клиентов, если они направлены на содействие в профессиональной деятельности клиента, а также носят любой посреднический характер, например.

8.7. Если Тарифным планом не установлены иные способы коммуникации, для получения Услуги Клиенту необходимо обратиться (направить Запрос) любым из указанных далее способов:

- по телефону: +7 (495) 009 02 77
- по электронной почте: info@autoassist.pro

9. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

9.1. Сроки оказания Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Клиента Компанией. В случае уточнения Запроса (предоставления дополнительных материалов, документов) течение сроков оказания Услуг приостанавливается и начинается с момента поступления уточненного Запроса (поступления дополнительных материалов, документов).

9.2. Услуги предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения или интернет-соединения с ним (соединение посредством Skype сервиса). В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 3 (три) календарных дня, о чем Компания дополнительно информирует Клиента.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ, ДОСРОЧНОЕ ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА

10.1. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет Услуги исходя из накопленного опыта и опыта конкретного Специалиста на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения.

10.2. Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной Услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания Услуги ненадлежащего качества.

10.3. В остальных случаях Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

11. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

11.1. Компания и/или Партнер осуществляет обработку персональных данных Клиентов (а также Пользователей, если они предусмотрены Тарифным планом) в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Компанией.

11.2. Компания и/или Партнер осуществляет сбор и обработку персональных данных Клиента в следующих целях:

- идентификация Клиента;
 - предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
 - улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых;
 - проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных;
 - осуществление взаиморасчетов с Партнером(-ами);
 - направление (сообщение) Клиенту предложений о пролонгации Договора на новый срок и/или предложений о приобретении другого Тарифного плана.
- связь с Клиентом, в том числе направление уведомлений, запросов и информации, касающихся предоставления Продуктов, а также обработка запросов от Клиента;
- таргетирование рекламных материалов;
- проведение статистических и иных исследований на основе обезличенных данных.

11.3. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, запись, хранение, передачу (предоставление, доступ), использование, систематизацию, накопление, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных Клиентов (обработку персональных данных) для целей, указанных в п. 11.2 настоящих Правил.

11.4. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания последним услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

11.5. Ни Компания, ни Партнер в общем случае не обязываются проверять достоверность персональной информации, предоставляемой Клиентами, и не осуществляют контроль за их дееспособностью, однако исходят из того, что Клиент предоставляет достоверную и достаточную персональную информацию и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.

12. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

12.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящей Оферты, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде и ее рассмотрение Компанией в тридцатидневный срок с даты получения), то все споры между Компанией и Клиентом будут рассматриваться в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.2. Претензия направляется Клиентом в адрес Компании с приложением документов, обосновывающих заявленные требования.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Договор вступает в силу с момента акцепта Оферты Клиентом.

13.2. Все не урегулированные настоящим Договором отношения регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

ОФЕРТА

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОДУКТОВ ООО «ЕЮС» на маркетплейсе elsmarket.ru

Настоящие Правила регулируют порядок предоставления Продуктов Компании Обществом с ограниченной ответственностью «Европейская Юридическая Служба» (далее по тексту — «Компания», ООО «ЕЮС»)
адрес места нахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д. 7, корпус 20В, офис 317
ОГРН 1107746487640, ИНН 7703722933

Статья 1. Предмет Договора.

1.1. В соответствии с настоящими Правилами предоставления продуктов (далее — «Правила») Компания обязуется согласно выбранному Клиентом Тарифному плану оказать Клиенту услуги, а Клиент обязуется оплатить Продукты Компании.

1.2. Клиент вносит плату за право требовать от Компании предоставления Продуктов Компании в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

1.3. Настоящие Правила являются публичной офертой и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

1.4. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых Приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в том числе положения Правил Компании, опубликованных в сети «Интернет» на сайте — маркетплейсе по адресу elsmarket.ru.

1.5. Настоящие Правила регулируют условия комплексного предоставления Клиенту Продуктов Компании, состоящих из Услуг, в рамках одного Тарифного плана.

Статья 2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах.

Все заголовки разделов (статей) используются в настоящих Правилах исключительно для удобства их использования (прочтения) и никак не влияют на толкование их условий.

Договор — договор между Клиентом и Компанией, предметом которого является оказание Компанией Услуг Клиенту.

Продукты Компании (Продукты) — по смыслу п. 1.5 настоящих Правил, Услуги, оказываемые Компанией.

Услуги (Услуга) — оказываемые Клиенту Компанией по Договору услуги, предусмотренные соответствующим Тарифным планом.

Сертификат — электронное сообщение, направляемое от имени Компании Клиенту в целях информирования Клиента о Продуктах Компании и являющийся подтверждением наличия у Клиента права на основании Договора требовать от Компании предоставления Продуктов Компании согласно приобретенному Клиентом Тарифному плану. Форма Сертификата устанавливается Компанией и может быть изменена Компанией в одностороннем порядке. Во всем, что не предусмотрено Сертификатом, Компания и Клиент руководствуются настоящими Правилами.

Идентификатор — уникальный номер Клиента в системе учета Компании.

Клиент — физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, которое приобрело право требовать предоставления Продуктов Компанией, тем самым осуществив принятие (акцепт) настоящих Правил, и получило Сертификат.

Пользователь — иное лицо, помимо указанного в настоящих Правилах, наделенное Клиентом правом требовать от Компании предоставления Продуктов Компании в рамках соответствующего Тарифного плана.

Стоимость Услуг (абонентский платеж) — денежные средства, вносимые Клиентом за право требования оказания Услуг Компанией по Запросу Клиента, в размере, определяемом в зависимости от выбранного Клиентом Тарифного плана.

Стоимость Тарифного плана — денежные средства, уплачиваемые Клиентом при приобретении Тарифного плана. Стоимость Тарифного состоит из Стоимости Услуг.

Активация Сертификата — процесс внесения в Клиентскую базу Компании сведений о том, что Сертификат приобретен конкретным Клиентом. Активация Сертификата происходит автоматически в момент его приобретения или при первом обращении Клиента с Запросом на получение Услуги по дистанционным средствам связи в Компанию.

Специалист — сотрудник Компании/Партнера (или иного лица, с которым Компания заключила соответствующий договор), владеющий необходимой квалификацией и непосредственно предоставляющий Услуги в соответствии с настоящими Правилами.

Кодовое слово — это определенное слово (набор слов), которое используется Компанией для удостоверения личности Клиента либо лиц, имеющих право на обращение к Компании для получения Услуги по Сертификату Клиента.

Экстренная ситуация — наличие чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть заранее, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

Запрос на оказание Услуги (Запрос) — обращение Клиента (Пользователя, если пользователи предусмотрены Тарифным планом) в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным настоящими Правилами.

Партнер Компании — юридические лица, с которыми Компания сотрудничает в рамках осуществления своей деятельности:

ООО «Теледоктор 24» ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440, лицензия на осуществление медицинской деятельности ЛО-77-01-018841 от 02.10.2019, 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а.

ООО «Налогия» ОГРН 1097746702756, ИНН 7702719127, КПП 773101001, местонахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47.

Тарифный план — совокупность ключевых параметров Продуктов Компании (виды, количество, стоимость и пр.), приобретаемых Клиентом. Тарифный план является неотъемлемой частью Договора.

Описание выбранного Клиентом Тарифного плана содержится в Сертификате, направляемом Клиенту от имени Компании.

Описание некоторых Тарифных планов содержится в Приложениях к настоящим Правилам. В случае, если выбранный Клиентом Тарифный план не содержится в Приложениях к настоящим Правилам, Клиенту необходимо руководствоваться выданным ему Сертификатом.

Сайт — сайт Компании в сети «Интернет» по адресу elsmarket.ru.

Личный кабинет (ЛК) — программный комплекс на сайте els24.com, дающий Клиенту возможность — после регистрации с помощью логина и пароля (уникального номера Сертификата и кода активации Сертификата) — пользоваться своим персональным разделом (аккаунтом, профилем), в том числе направлять Запросы на Услуги, получать результаты Услуги и т.д. Такой персональный раздел доступен Клиенту как в сети «Интернет» по адресу лк.юрист24.онлайн / new-sr.els24.com, так и посредством Мобильного приложения.

Мобильное приложение (МП) — программное обеспечение «Мобильное приложение ЕЮС» / «ЕЮС», предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах, правообладателем которого является Компания, в том числе позволяющее Клиенту перейти в свой Личный кабинет. Доступно для скачивания и установки на платформах iOS и Android.

Статья 3. Описание Услуг, оказываемых в соответствии с настоящими Правилами:

3.1. Услуги категории «Право» для Клиентов — физических лиц.

Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Компанию;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов. Исключение составляют запросы на устную консультацию, направленные через мобильное приложение. Допускается оказание устных консультаций с изучением документов. Количество документов не может превышать более 5 (пяти) стандартных страниц. В случае превышения допустимого лимита необходимо согласовать передачу запроса на письменную консультацию.

Услуга «Устная правовая консультация»/ «Личный юрист» — деятельность Компании по обеспечению Клиента Услугой, предоставляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Устные правовые консультации не предоставляются по вопросам предпринимательской деятельности.

Услуга «Экстренная устная правовая консультация» — форма предоставления юридических Услуг в экстренной ситуации в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которой Специалист безотлагательно предоставляет ответ на интересующий вопрос Клиента, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации. Результатом оказания Услуги является предоставляемая в оперативном порядке устная консультация Специалиста.

Услуга «Устная консультация по вопросам ИП» — форма предоставления юридических Услуг в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента в отношении предпринимательской деятельности без образования юридического лица, в ходе которой Специалист предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации. Результатом предоставления Услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

Услуга «Консультация в отношении юридического лица»/ «Устная бизнес-консультация» — форма предоставления юридических Услуг в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента в отношении юридического лица, в ходе которой Специалист предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации. Результатом предоставления Услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

Услуга «Правовое разъяснение документа» — устная консультация Клиента по результатам анализа документа, который был отправлен Клиентом при Запросе. При анализе проверяются соответствие документа нормам права, возможные правовые риски для Клиента и даются комментарии Специалиста о возможностях переформулировки самим Клиентом конкретных пунктов изучаемого документа.

Результатом оказания Услуги является устное заключение Специалиста, включающее в себя разъяснение содержания документа, в отношении которого поступил Запрос, а также правовых последствий его использования.

Услуга «Инструкция по составлению документа/договора» / «Предоставление типовых документов/договоров и (или) инструкций по их составлению» — устная консультация, заключающаяся в рекомендациях и предоставлении Клиенту алгоритма действий при составлении необходимого документа, или Услуга предоставления шаблона документа. При наличии шаблона требуемого документа он может предоставляться Клиенту в электронной форме по его Запросу.

Результатом предоставления Услуги являются:

Устная консультация Специалиста о порядке составления конкретного документа в соответствии с правоприменительной практикой и обычаями делового оборота, также разъяснение правовых положений, регулирующих отношения по составлению документа, обязательным его реквизитам и порядку его легализации в рамках действующего права Российской Федерации в части требований, обозначенных Клиентом.

Или Услуга в виде предоставления шаблона документа, что может быть установлено в

отдельных Приложениях.

По усмотрению Специалиста в соответствии с Запросом Клиента результат оказания Услуги «Инструкция по составлению документа» может сопровождаться направлением Клиенту шаблона (образца, схемы) соответствующего документа, за исключением форм и бланков, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

В соответствии с перечнем, установленным Компанией, и в случае осуществления Клиентом Запроса на данную Услугу результат оказания Услуги «Инструкция по составлению документа» может сопровождаться направлением Клиенту шаблона (образца, схемы) соответствующего документа.

Услуга «Индивидуальный шаблон документа» — форма оказания Услуги, заключающаяся в разработке и предоставлении индивидуального шаблона наиболее подходящей модели документа, которая в соответствии с законодательством регулирует правовые отношения между заинтересованными лицами, с добавлением в документ необходимой информации по конкретному Запросу Клиента.

Результатом оказания Услуги является направление Клиенту индивидуального шаблона документа, который наиболее соответствует Запросу Клиента, подготовленного по индивидуальному Запросу Клиента, в соответствии с нормами права Российской Федерации.

Услуга «Содействие в переговорах» / «Доверь переговоры Юристу» — участие Специалиста в коммуникации между Клиентом и третьими лицами при возможности возникновения, а также при возникших правоотношениях, в рамках которых у Клиента есть определенный Запрос к Компании.

Услуга заключается в участии Специалиста в коммуникации между Клиентом и третьими лицами, с которыми у Клиента возникло правовое взаимодействие либо устойчивое правоотношение, осуществляемом по телефону или также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, с целью оказания содействия в достижении наиболее благоприятного результата переговоров для Клиента.

В случаях, когда ситуация Клиента не позволяет предоставить Услугу непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения и требуются дополнительное установление обстоятельств или просмотр документов, Запрос должен осуществляться посредством Личного кабинета Клиента либо иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Компанией, не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до предполагаемого события переговоров.

Запрос должен содержать вопросы повестки, задачи участников, позицию Клиента, а также сведения о ранее достигнутых результатах и истории переговоров.

В случаях поступления документов объемом свыше стандартного Компания либо увеличивают срок оказания Услуг в предусмотренном порядке, либо классифицируют обращение как Запрос на оказание иной Услуги, наиболее соответствующей пожеланиям Клиента, при обязательном уведомлении о данном обстоятельстве Клиента.

В случае, когда необходимость получения Услуги без предварительного уведомления обусловлена обстоятельствами чрезвычайного (экстренного) характера, которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности, Услуга «Содействие в переговорах» оказывается в соответствии с положениями об оказании «Экстренной устной консультации».

Клиент предоставляет свое однозначное и безусловное согласие с тем, что Специалист вправе самостоятельно избрать любую наиболее благоприятную для Клиента позицию в случаях обращения Клиента с Запросом на предоставление данной Услуги при экстренных (чрезвычайных) обстоятельствах и при отсутствии возможности согласовать повестку переговоров и позицию Клиента заблаговременно, при этом Специалист должен действовать с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

Результатом оказания Услуги являются участие Специалиста в переговорах как в форме непосредственного участия в состоявшейся коммуникации, так и в форме последовательного разговора с каждым из ее участников, а также устная консультация Специалиста по обстоятельствам, установленным в процессе переговоров.

В случае отказа третьих лиц разговаривать со Специалистом Услуга считается неоказанной в отсутствие вины Компании.

Услуга «Письменная консультация» — это заключение Специалиста, представляющее собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающее ход и результаты исследований, проведенных Специалистом, в виде ответов на поставленные

вопросы в соответствии с правом Российской Федерации.

Услуга оказывается в письменном виде при поступлении Запроса от Клиента в установленной форме с приложением при необходимости документов, требующих изучения в рамках Запроса.

Результатом оказания Услуги является ответ на вопрос Клиента по конкретной жизненной ситуации Клиента, который отражает анализ юридических фактов, являющихся частью правоотношения, в рамках которого задан вопрос, и нормативно-правовых источников (при необходимости — правоприменительной практики) Российской Федерации.

Услуга «Письменная консультация по вопросам физических лиц и ИП» — это заключение Специалиста, представляющее собой суждение по правовым вопросам в отношении физического лица и его деятельности в качестве ИП, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающее ход и результаты исследований, проведенных Специалистом, в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с правом Российской Федерации.

Результатом оказания Услуги является ответ на вопрос Клиента по конкретной жизненной ситуации Клиента, который отражает анализ юридических фактов, являющихся частью правоотношения, в рамках которого задан вопрос, и нормативно-правовых источников (при необходимости — правоприменительной практики) Российской Федерации.

Услуга «Звонок юриста» — это коммуникационный вызов Специалиста третьему лицу, указанному Клиентом, с целью представления интересов Клиента по спорной ситуации. Данная Услуга может предоставляться также при наличии правового спора между Клиентом и третьим лицом, которое может выступать на стороне организации или государственного органа.

Вне зависимости от формы Запрос должен содержать номер телефона, фамилию, имя, отчество, а также, если применимо, должность, звание, название организации третьего лица, с которым Специалисту необходимо будет связаться в интересах Клиента для разрешения вопроса Клиента.

Результатом оказания Услуги является коммуникационный вызов Специалиста третьему лицу, указанному Клиентом (при условии осуществления телефонного соединения), независимо от результата, при условии, что Специалист предпринял необходимые разумные и достаточные усилия для разрешения ситуации в пользу Клиента.

В случае невозможности установления коммуникационного соединения/ разговора с третьим лицом (телефон отключен, абонент не отвечает, отказ третьего лица разговаривать со Специалистом и аналогичное) в течение срока оказания Услуги Услуга считается неоказанной в отсутствие вины Компании.

О результате коммуникационного вызова Специалист сообщает Клиенту любыми доступными для Компании средствами дистанционной коммуникации.

При заказе Услуги Клиент вправе описать границы распространяемой информации о Клиенте и о самой ситуации, в отсутствие такого указания Специалист пользуется предоставленной и имеющейся у него информацией по своему усмотрению.

Специалист не связан ограничениями Клиента, указанными в настоящем пункте в случае, если того требует, по мнению Специалиста, ситуация, сложившаяся в связи с исполнением Услуги.

Услуга предоставляется исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участником которых является сам Клиент.

В случае, когда необходимость получения Услуги без предварительного уведомления обусловлена обстоятельствами чрезвычайного (экстренного) характера, которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности, Услуга «Звонок юриста» оказывается в соответствии с положениями об оказании «Экстренной устной консультации».

Услуга «Рекомендуемая модель договора» — это форма оказания Услуги, заключающаяся в подборе и предоставлении шаблона наиболее подходящей модели договора, которая в соответствии с законодательством регулирует правовые отношения между заинтересованными лицами, исходя из анализа Запроса Клиента.

Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Компанией.

Запрос должен содержать наименование договора или описание сути правоотношения, к которому Клиент хотел бы получить наиболее релевантную форму (примерный шаблон/образец) договора.

Результатом оказания Услуги является направление Клиенту образца (примерной формы)

договора, который наиболее соответствует Запросу Клиента, из числа договоров, прямо предусмотренных перечнем, утвержденным Компанией.

Услуга «Справочная контактная информация» — форма оказания Услуги, которая носит информационно-справочный характер и заключается в предоставлении Клиенту телефонов, адресов, сайтов в сети «Интернет» органов государственной власти Территории оказания услуг из содержащихся в информационной базе Компании.

Услуга предоставляется по телефону либо посредством иной дистанционной коммуникации, определяемой Компанией.

Предоставление информации осуществляется при условии установления конкретного органа государственной власти в Запросе либо в процессе его осуществления.

Контактная информация предоставляется в случаях:

- ее обнародования (опубликования) указанными органами и организациями в средствах массовой информации;
- ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» (при его наличии);
- отсутствия ограничения доступа к указанной информации правом Российской Федерации. Компания не несет ответственности за достоверность информации, распространяемой указанными органами путем размещения в сети «Интернет».

Ответ на Запрос об информации о деятельности государственных органов, в том числе информации, созданной в пределах своих полномочий государственными органами, их территориальными органами, законах и иных нормативных правовых актах, устанавливающих структуру, полномочия, порядок формирования и деятельности указанных органов, иная информация, касающаяся их деятельности, предоставляются в рамках юридических Услуг, предусмотренных Правилами.

Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту соответствующих сведений.

Услуга «Оценка судебной перспективы» — квалифицированный вероятностный прогноз относительно результата рассмотрения дела в органе или организации из числа предусмотренных настоящими Правилами, уполномоченных рассматривать споры, произведенный на основании изучения представленных Клиентом сведений и документов, а также положений права Российской Федерации и правоприменительной практики.

Запрос должен содержать все релевантные и имеющиеся в наличии у Клиента документы: процессуальные (иск, отзыв, ходатайства, определения, постановления, решения, прочие), материальные (договоры, акты, письма, проекты и прочее); сведения о позиции Клиента и его статусе, предпочтительном результате и истории делопроизводства (предшествующие рассмотрению и споры).

При отсутствии релевантных сведений и отсутствии объективной возможности их установления Компания вправе интерпретировать предоставленные сведения, а также допускать предположения.

Услуга предоставляется относительно дел, рассматриваемых в следующих органах:

- судах общей юрисдикции Российской Федерации;
- арбитражных судах Российской Федерации.

Услуга не предоставляется в отношении рассмотрения дел в:

- органах исполнительной власти Российской Федерации;
- международных и наднациональных органах и организациях;
- органах и организациях, осуществляющих свою деятельность за пределами Российской Федерации.

Результатом оказания Услуги является письменное заключение Специалиста касательно перспектив предпочтительного для Клиента рассмотрения спора, подготовленное на основе представленных Клиентом документов, а также норм права и правоприменительной практики. Заключение Специалиста представляет собой только обоснованное мнение юриста и не является гарантией того, что результат рассмотрения спора, будь он предметом разрешения в государственном судебном органе, совпадет с мнением Специалиста.

Услуга «Письменное заключение по запуску бизнес-проекта» — представляет собой письменное юридическое заключение, в котором предоставляется совокупность правовой информации в ситуации планирования последующей регистрации предпринимательской деятельности.

Запрос должен содержать описание планируемых Клиентом действий, в результате которых

будут возникать или возникли правоотношения по регистрации предпринимательской деятельности, без получения которого является объективно невозможным оказание Услуги. Дополнительно Клиент может направить сопутствующие документы и конкретизировать Запрос соответствующими вопросами, касающимися указанных правоотношений.

Результатом оказания Услуги является разъяснение в письменной форме содержания норм права и правоприменительной практики по вопросам государственной регистрации индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, включающее выработку рекомендаций, исходя из Запроса, в рамках организации планируемой законной экономической деятельности.

Услуга «Консультация в отношении третьих лиц» — это Услуга «устная консультация», предоставляемая Клиенту в интересах и в пользу третьего лица.

Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

Для получения Услуги необходимо воспользоваться одним из способов, предусмотренных Компанией:

- 1) Клиент осуществляет Запрос в отношении третьего лица и сам получает ответ;
- 2) Клиент осуществляет Запрос и оставляет контакты третьего лица для получения ответа;
- 3) Клиент оставляет контактные данные третьего лица для дальнейшей коммуникации между Специалистом и третьим лицом;
- 4) Клиент осуществляет Запрос в отношении третьего лица с предоставлением доступа дистанционной коммуникации между Компанией и третьим лицом. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация третьего лица позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения.

Результатом оказания Услуги является устная консультация Специалиста в рамках Запроса третьего лица или Клиента в интересах третьего лица. При этом Услуга считается оказанной при условии предложения Специалистом конкретных алгоритмов действий, а также сопутствующей информации нормативно-правового характера в рамках рассматриваемого Запроса.

Любое изменение обстоятельств (юридических фактов) является основанием к предоставлению последующей Услуги, считающейся новой.

Услуга предоставляется исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участником которых является третье лицо, указанное Клиентом. Третьи лица — дополнительная категория лиц, не входящих в перечень, указанный в настоящих Правилах.

Услуга «Видеоконсультация с юристом» — форма предоставления юридических Услуг в виде устных рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которой Специалист предоставляет ответ на вопрос, интересующий Клиента, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

Результаты оказания Услуги предоставляются устно, посредством средств дистанционной видеокommunikации, определяемых Компанией.

Результатом оказания Услуги является видеоконсультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

Услуга «Персональный юрист» — Услуга по предоставлению персонального узкопрофильного юриста для дистанционного ведения дела с момента обращения Клиента до его завершения (решение в рамках одного Кейса). Услуги оказываются узкопрофильным Специалистом в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которых Специалист предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и дает практические советы по решению ситуации.

Коммуникация узкопрофильного специалиста с Клиентом осуществляется в срок не более 24 (двадцати четырех) часов. В случае, если Запрос Клиента о коммуникации попадает на нерабочее время Специалиста, Клиенту может быть предложена коммуникация со специалистом в его рабочее время.

В случае необходимости консультации, требующей незамедлительной коммуникации, и отсутствия возможности соединиться с «Персональным юристом» по уважительным причинам Компанией Клиенту будет предложена коммуникация с любым иным специалистом согласно

установленным Правилам.

Специалисты предоставляют консультацию в моменте обращения только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

Результатом оказания Услуги является коммуникация назначенного Компанией узкопрофильного Специалиста, направленная на достижение изначально поставленных целей, требующих разрешения, или правовой информации по вопросу Клиента.

Услуга «Подбор судебной практики по региону Клиента» — представляет собой системный обзор правоприменительной практики по региону Клиента. Услуга предполагает подборку практики по судебным делам, содержащихся в справочно-правовых системах на день обращения, в органе или организации из числа предусмотренных настоящими Правилами, уполномоченными рассматривать споры.

Запрос должен содержать все релевантные и имеющиеся в наличии у Клиента документы: процессуальные (иск, отзыв, ходатайства, определения, постановления, решения, прочие), материальные (договоры, акты, письма, проекты и прочее); сведения о позиции Клиента и его статусе, предпочтительном результате и истории делопроизводства (предшествующие рассмотрения и споры).

При отсутствии релевантных сведений и отсутствии объективной возможности их установления Компания вправе интерпретировать предоставленные сведения, а также допускать предположения.

Услуга предоставляется относительно дел, рассматриваемых в следующих органах:

- судах общей юрисдикции Российской Федерации;
- арбитражных судах Российской Федерации.

Услуга не предоставляется в отношении рассмотрения дел в:

- органах исполнительной власти Российской Федерации;
- международных и наднациональных органах и организациях;
- органах и организациях, осуществляющих свою деятельность за пределами Российской Федерации.

Результатом оказания Услуги является письменное заключение Специалиста, в котором предоставлен перечень аналогичной ситуации Клиента судебной практики по региону Клиента, при условии ее наличия в справочно-правовых системах, без проведения анализа перспектив предпочтительного для Клиента рассмотрения спора.

В случае отсутствия в справочно-правовых системах информации, соответствующей Запросу Клиента (судебной практики по региону Клиента, аналогичной ситуации Клиента), предоставляется релевантная информация по аналогичным Запросу Клиента делам в соответствующем регионе, а в случае отсутствия аналогичной судебной практики предоставляется практика, наиболее подходящая к ситуации Клиента, вне привязки к региону Клиента

Услуга «Предоставление типового договора или документа»/ «Предоставление по запросу форм документов» — направление Клиенту образца (примерной формы) договора или документа, которые наиболее соответствуют Запросу Клиента.

Услуга «Составление документа / договора» — согласование типа и формы договора / документа, подготовка проекта предварительного и впоследствии готового договора / документа, в котором максимально учитываются интересы Клиента, а также определение его существенных условий.

Услуга «Консультации в случае непредвиденных ситуаций за границей» — устная/ **«Юридическая поддержка клиента при выезде за рубеж»** - Устная консультация по международному праву на основе международных договоров, участником которых является Российская Федерация.

Услуга «Обзор изменений федерального законодательства» — направление Клиенту документа, содержащего информацию об изменениях федерального законодательства Российской Федерации за определенный временной период.

Услуга «Обзор изменений регионального законодательства» — направление Клиенту документа, содержащего информацию об изменениях регионального законодательства субъектов Российской Федерации за определенный временной период.

Услуга «Обзор изменений законодательства» / «Законодательство онлайн» —

направление Клиенту документа, содержащего информацию об изменениях законодательства Российской Федерации за определенный временной период.

Услуга «Гайд по популярным юридическим ситуациям» — письменная консультация, заключающаяся в рекомендациях и предоставлении Клиенту алгоритма действий при определенной часто встречающейся ситуации юридического характера.

Услуга «Социальный помощник»/«Навигатор по социальному обеспечению и льготам» — устное разъяснение Специалистом прав Клиента относительно льгот, на которые Клиент мог бы претендовать при определенных условиях, а также порядка их получения.

Услуга «Юридический навигатор» - предоставление 24/7 информации об органах государственной и муниципальной власти, их функциях и режиме работы. Рекомендации о порядке обращения и подачи жалоб и запросов.

Услуга «Отпуск без проблем» – проверка на наличие возможного запрета на выезд Клиента за границу по причине имеющихся задолженностей.

Услуга «Дорожная карта» – составление для Клиента плана мероприятий по подготовке к сделке, получению необходимых документов

Услуга «Информирование и сопровождение клиента о всех возможных льготах и содействие в их получении» - услуга, предоставляемая посредством ЛК в виде доступа к маршрутизатору по всем доступным Клиенту льготам. Результатом является перечень доступных Клиенту льгот, доступный клиенту для обозрения в ЛК в письменной форме. Для получения информации о льготах Клиенту следует проставить в ЛК отметки об отнесении его к соответствующей категории лиц, обладающих правом на льготы. Также дополнительную информацию по льготам Клиент может получить в виде устной консультации.

Услуга «Помощь в составлении договора/жалобы/претензии (оспорить штраф, составить ДКП, декларации и др. документы)» - Консультирование по составлению договора, предоставление шаблона по запросу клиента и согласование типа и формы договора/жалобы/претензии.

Услуга «Представление интересов клиента в суде» - участие Специалиста Компании в 3-х судебных заседаниях на стороне Клиента. Услуга оказывается на территории Москвы и Московской области, если иное не установлено Тарифным планом.

Услуга «Обзор изменений в законодательстве» — направление Клиенту документа, содержащего информацию об актуальных изменениях в российском законодательстве за определенный временной период; такой документ может содержать в себе как изменения в федеральном законодательстве, так и в региональном.

Услуга «Очная консультация юриста» — услуга заключается в предоставлении консультации в очном формате и/или в формате онлайн встречи при помощи устройств видеосвязи в зависимости от удаленности Клиента от офиса Компании/Партнера или от места нахождения Специалиста.

Услуга «Составление документов по оспариванию решений государственных органов» — услуга заключается в составлении необходимых документов для оспаривания решений любых государственных органов. Клиенту направляется готовый документ в электронном виде. Клиент самостоятельно подписывает и направляет документ в соответствующий государственный орган.

Услуга «Составление претензии продавцу» — услуга представляет собой составление претензии к продавцу в случае со стороны последнего нарушения Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Претензия составляется на русском языке. Для составления претензии могут быть запрошены дополнительные документы. Клиенту передается готовая претензия. Клиент самостоятельно подписывает и направляет адресату готовую претензию. Претензия не является исковым заявлением и не может быть направлена в суд.

Услуга «Представительство интересов в суде общей юрисдикции (включая мировых судей)» — услуга представляет собой очное (либо заочное с применением технических средств связи при заявленном/удовлетворённом ходатайстве одной из сторон судебного процесса) участие юриста в судебных заседаниях в судах общей юрисдикции, включая дела у мировых судей, с изучением всех необходимых документов. Участие возможно на всех стадиях судебного процесса. Количество услуг, указанных в Сертификате, приравнивается к количеству судебных заседаний, в которых Специалист представляет интересы Клиента. В случае если судебное заседание откладывается на другой день по вине второй стороны и/или суда, и/или по вине самого Клиента, выход Специалиста будет учтен в качестве полноценно проведенного судебного заседания.

Услуга «Представительство интересов в арбитражном суде» — услуга представляет собой

очное (заочное с применением технических средств связи при заявленном/удовлетворённом ходатайстве одной из сторон судебного процесса) участие юриста в судебных заседаниях в арбитражных судах. Участие возможно на всех стадиях судебного процесса. Количество услуг, указанных в Сертификате, приравнивается к количеству судебных заседаний, в которых Специалист представляет интересы Клиента. В случае если судебное заседание откладывается на другой день по вине второй стороны и/или суда, и/или по вине самого Клиента, выход Специалиста будет учтен в качестве полноценно проведенного судебного заседания.

Услуга «Составление искового заявления по вопросам, не касающимся предпринимательской деятельности» — услуга представляет собой составление искового заявления по вопросам, не касающимся предпринимательской деятельности. Для составления искового заявления могут быть запрошены дополнительные документы. Клиенту передается готовое исковое заявление в электронном виде. Клиент самостоятельно распечатывает в необходимом количестве копии искового заявления и самостоятельно подписывает каждую копию, после чего самостоятельно направляет всем адресатам исковое заявление. Более подробно о порядке направления искового заявления в суд и сторонам процесса можно проконсультироваться при необходимости в рамках услуги «Устная правовая консультация по всем юридическим вопросам».

Услуга «Составление искового заявления по предпринимательским вопросам» — услуга представляет собой составление искового заявления по вопросам, касающимся предпринимательской деятельности. Для составления искового заявления могут быть запрошены дополнительные документы. Клиенту передается готовое исковое заявление в электронном виде. Клиент самостоятельно распечатывает в необходимом количестве копии искового заявления и самостоятельно подписывает каждую копию, после чего самостоятельно направляет всем адресатам исковое заявление. Более подробно о порядке направления искового заявления в суд и сторонам процесса можно проконсультироваться при необходимости со специалистом в рамках услуги «Устная правовая консультация по всем юридическим вопросам».

Услуга «Консультация по налогообложению ценных бумаг» — деятельность Компании по обеспечению непосредственно Клиента услугой, предоставляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу в области налогообложения ценных бумаг, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Устная правовая консультация по налоговым вычетам» — деятельность Компании по обеспечению непосредственно Клиента услугой, предоставляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу в области налогового вычета, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Устная правовая консультация по оформлению ИП и/или статуса самозанятого» — деятельность Компании по обеспечению непосредственно Клиента услугой, предоставляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу по теме регистрации в качестве индивидуального предпринимателя и (или) по теме осуществления какой-либо деятельности в качестве самозанятого гражданина, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Составление жалобы в налоговый орган при излишне начисленных налогах» — услуга представляет собой составление жалобы в налоговый орган в случае обнаруженной самостоятельно Клиентом ошибки в начислении/переплате налогов. Для составления такой жалобы могут быть запрошены дополнительные документы. Клиенту передается готовая жалоба в электронном виде. Клиент самостоятельно направляет в налоговый орган готовую жалобу. Претензия не является исковым заявлением, не может быть направлена в суд.

Услуга «Устная правовая консультация по вопросам вакцинации, QR-кодов, масочного режима» — деятельность Компании по обеспечению непосредственно Клиента услугой, предоставляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу по теме мер противодействия распространению коронавирусных инфекций, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Устная правовая консультация по социальным пособиям и льготам» — деятельность Компании по обеспечению непосредственно Клиента услугой, предоставляемой

Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу по вопросам социальных льгот и пособий, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Устная правовая консультация по вопросам здравоохранения, обучения» — деятельность Компании по обеспечению непосредственно Клиента услугой, представляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу в области здравоохранения и образования, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Составление заявления на обжалование решений государственных органов» — услуга представляет собой составление заявления на обжалование решения государственных органов. Для составления заявления могут быть запрошены дополнительные документы. Клиенту передается готовое заявление в электронном виде, Клиент самостоятельно направляет в адрес государственного органа готовое заявление. Заявление не является исковым заявлением и не может быть направлено в суд.

Услуга «Составление/анализ брачного договора» — услуга представляет собой составление и/или анализ брачного договора на предмет его соответствия правовым нормам и соблюдения интересов Клиента. Клиент получает готовый документ или заключение после анализа брачного договора. Алгоритм дальнейших действий после получения брачного договора можно уточнить в рамках услуги «Устная правовая консультация по всем юридическим вопросам» / «Устная правовая консультация».

Услуга «Письменная оценка перспектив бракоразводного процесса» — услуга представляет собой правовой анализ ситуации Клиента в период подготовки или на стадии бракоразводного процесса. Результатом услуги является письменное заключение со ссылками на нормативные правовые акты и судебную практику по аналогичным ситуациям.

Услуга «Устная правовая консультация по вопросам материнского капитала» — деятельность Компании по обеспечению непосредственно Клиента услугой, представляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу по теме материнского капитала, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Устная правовая консультация по вопросам защиты материнства и детства» — деятельность Компании по обеспечению непосредственно Клиента услугой, представляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу по вопросам защиты материнства и детства, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Устная правовая консультация по вопросам ЖКХ» — деятельность Компании по обеспечению непосредственно Клиента услугой, представляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу по теме жилищно-коммунального хозяйства, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Экстренная устная правовая консультация при затоплении/пожаре» — деятельность Компании по безотлагательному обеспечению непосредственно Клиента устной консультацией при наличии чрезвычайного обстоятельства (затопление или пожар), в которых Клиент находится в момент Запроса и которые Клиент не мог предвидеть заранее, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

Услуга «Консультации по регистрации бизнеса» — деятельность Компании по обеспечению непосредственно Клиента услугой, представляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих правовые вопросы любого характера, возникающие у Клиента на этапе создания бизнеса, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Составление документов для регистрации бизнеса» — услуга представляет собой составление и/или проверка имеющихся документов, необходимых для регистрации бизнеса. Количество и наполнение необходимых документов уточняется Специалистом в зависимости от

формы регистрируемого юридического лица.

Услуга «Анализ документов перед сделкой» — услуга заключается в анализе документов при заключении сделки, согласно ее условиям. Клиенту предоставляется заключение о возможных рисках и соответствии/несоответствии законодательству РФ документов по данной сделке.

Услуга «Устная правовая консультация при сопровождении сделки» — деятельность Компании по обеспечению непосредственно Клиента услугой, предоставляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих правовые вопросы, возникающие у Клиента касательно любого этапа сделки любого вида, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Экстренная устная правовая консультация при правонарушении и/или преступлении» — деятельность Компании по безотлагательному обеспечению непосредственно Клиента устной консультацией при наличии чрезвычайного обстоятельства (совершение правонарушения или преступления третьим лицом в отношении Клиента), в которых Клиент находится в момент Запроса и которые Клиент не мог предвидеть заранее, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

Услуга «Составление жалобы в правоохранительные органы» — услуга представляет собой составление заявления в правоохранительные органы в случае нарушения прав Клиента. Для составления такого заявления могут быть запрошены дополнительные документы. Клиенту передается готовое заявление в электронном виде. Клиент самостоятельно направляет в адрес государственного органа готовое заявление.

По вопросам алиментов:

Услуга «Устная консультация» - деятельность Компании по обеспечению Клиента Услугой, предоставляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по вопросам алиментов в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Пошаговая инструкция» — результатом оказания Услуги является предоставление типовой инструкции, включающей в себя описание этапов действий Клиента, необходимых для самостоятельного взыскания алиментов в рамках действующего законодательства Российской Федерации. Инструкция разрабатывается Компанией в соответствии с законодательством, регулирующем правовые отношения, связанные со взысканием алиментов, может быть доработана/изменена Компанией, исходя из изменений действующего законодательства, в одностороннем порядке.

Услуга «Письменная консультация с анализом документов» — это заключение Специалиста, представляющее собой суждение по правовым вопросам алиментов, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающее ход и результаты исследований, проведенных Специалистом, в виде ответов на поставленные вопросы, связанные с алиментами, в соответствии с правом Российской Федерации.

Услуга оказывается в письменном виде при поступлении Запроса от Клиента в установленной форме с приложением при необходимости документов, требующих изучения в рамках Запроса.

Результатом оказания Услуги является ответ на вопрос Клиента по конкретной жизненной ситуации Клиента, связанной с алиментами, который отражает анализ юридических фактов, являющихся частью правоотношения, в рамках которого задан вопрос, и нормативно-правовых источников (при необходимости — правоприменительной практики) Российской Федерации.

Услуга «Звонок юриста должнику» - результатом оказания Услуги является коммуникационный вызов Специалиста Компании третьему лицу (должник/представитель государственного органа/работодатель должника), указанному Клиентом (при условии осуществления телефонного соединения), независимо от результата, при условии, что Специалист предпринял необходимые разумные и достаточные усилия для разрешения ситуации в пользу Клиента. В случае невозможности установления коммуникационного соединения/разговора с третьим лицом (телефон отключен, абонент не отвечает, отказ третьего лица разговаривать со Специалистом) в течение срока оказания Услуги, Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании. Услуга предоставляется Компанией по правовой ситуации Клиента, связанной с вопросами алиментов, и (или) при наличии спора о праве, связанного с вопросами взыскания алиментов.

Услуга «Формы документов по взысканию алиментов (заявления, иски, ходатайства, соглашения, иные формы)» - форма предоставления услуги, заключающаяся в предоставлении

шаблона (примерных форм) различных документов по взысканию алиментов, которые наиболее соответствуют Запросу Клиента.

Услуга «Справочная контактная информация» — форма оказания Услуги, которая носит информационно-справочный характер и заключается в предоставлении Клиенту телефонов, адресов, сайтов в сети «Интернет» органов государственной власти из содержащихся в информационной базе Компании.

Услуга предоставляется по телефону либо посредством иной дистанционной коммуникации, определяемой Компанией.

Предоставление информации осуществляется при условии установления конкретного органа государственной власти в Запросе либо в процессе его осуществления.

Контактная информация предоставляется в случаях:

- ее обнародования (опубликования) указанными органами и организациями в средствах массовой информации;

- ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» (при его наличии);

- отсутствия ограничения доступа к указанной информации правом Российской Федерации.

Компания не несет ответственности за достоверность информации, распространяемой указанными органами путем размещения в сети «Интернет». Ответ на Запрос об информации о деятельности государственных органов, в том числе информации, созданной в пределах своих полномочий государственными органами, их территориальными органами, законах и иных нормативных правовых актах, устанавливающих структуру, полномочия, порядок формирования и деятельности указанных органов, иная информация, касающаяся их деятельности, предоставляются в рамках юридических Услуг, предусмотренных Правилами. Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту соответствующих сведений. дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Компанией. Для получения Услуги необходимо обратиться в Компанию путем осуществления письменного либо устного Запроса. Данная услуга предоставляется 1 раз в месяц числа, определяемого Компанией.

Услуга «Правовое разъяснение документа» — устная консультация Клиента по результатам анализа документа по вопросам алиментов, который был отправлен Клиентом при Запросе. При анализе проверяются соответствие документа нормам права, возможные правовые риски для Клиента и даются комментарии Специалиста о возможностях переформулировки самим Клиентом конкретных пунктов изучаемого документа. Результатом оказания Услуги является устное заключение Специалиста, включающее в себя разъяснение содержания документа, в отношении которого поступил Запрос, а также правовых последствий его использования.

Услуга «Оценка судебной перспективы» — квалифицированный вероятностный прогноз относительно результата рассмотрения дела в органе или организации из числа предусмотренных настоящими Правилами, уполномоченных рассматривать споры, произведенный на основании изучения представленных Клиентом сведений и документов, а также положений права Российской Федерации и правоприменительной практики.

Запрос должен содержать все релевантные и имеющиеся в наличии у Клиента документы: процессуальные (иск, отзыв, ходатайства, определения, постановления, решения, исполнительные листы, прочие), материальные (соглашения, письма, и прочее); сведения о позиции Клиента и его статусе, предпочтительном результате и истории делопроизводства (предшествующие рассмотрения и споры).

При отсутствии релевантных сведений и отсутствии объективной возможности их установления Компания вправе интерпретировать предоставленные сведения, а также допускать предположения.

Услуга предоставляется относительно дел, рассматриваемых в следующих органах:

- судах общей юрисдикции Российской Федерации;

Услуга не предоставляется в отношении рассмотрения дел в:

- органах исполнительной власти Российской Федерации;

- международных и наднациональных органах и организациях;

- органах и организациях, осуществляющих свою деятельность за пределами Российской Федерации. Результатом оказания

Услуги является письменное заключение Специалиста касательно перспектив предпочтительного для Клиента рассмотрения спора, подготовленное на основе представленных Клиентом документов, а также норм права и правоприменительной практики. Заключение Специалиста представляет собой только обоснованное мнение юриста и не является гарантией того,

что результат рассмотрения спора, будь он предметом разрешения в государственном судебном органе, совпадет с мнением Специалиста.

Услуга «Расчет задолженности по алиментам» - услуга предоставляется Специалистом Компании Клиенту для личного использования или для сравнения услуги в форме письменной консультации на основании анализа предоставленных Клиентом документов, результатом оказания Услуги является определение размера алиментов в зависимости от формы алиментов и предоставленных Клиентом документов.

Услуга «Расчет неустойки по алиментам» - услуга предоставляется Специалистом Компании Клиенту для личного использования или для сравнения услуги в форме письменной консультации на основании анализа предоставленных Клиентом документов, результатом оказания Услуги является определение размера неустойки, связанной с просрочкой выплаты алиментов Должником.

Услуга «Подготовка документов по взысканию алиментов (заявления, иски, ходатайства, соглашения, иные документы)» - согласование формы документа (заявление, иск, ходатайство, соглашение, иной документ) по взысканию алиментов, подготовка проекта предварительного и впоследствии готового документа по взысканию алиментов, в котором максимально учитываются интересы Клиента. Услуга предоставляется только после полного предоставления Клиентом пакета необходимых/запрашиваемых документов. Компания не осуществляет запрос и поиск документов за Клиента.

Услуга «Дистанционное взыскание алиментов в суде и ФССП» - Услуга предоставляется в форме устных консультаций, оказываемых в ходе судебного заседания и/или взаимодействия с судебными приставами по вопросам, связанными со взысканием алиментов. Запрос на Услугу должен осуществляться посредством Личного кабинета Клиента либо иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Компанией, не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до предполагаемого события. Запрос должен содержать вопросы повестки, задачи участников, позицию Клиента, а также сведения о ранее достигнутых результатах и истории судебных разбирательств и/или взаимодействия с судебными приставами. В случае невозможности оказания Услуги в виду обстоятельств, не зависящих от воли сторон, услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании.

Услуга «Персональный юрист» - Услуга по предоставлению персонального узкопрофильного юриста для дистанционного ведения дела с момента обращения Клиента до его завершения (получение Клиентом решения/исполнительного листа по делу, связанному со взысканием алиментов в рамках одного кейса). Услуги оказываются узкопрофильным Специалистом в рабочие часы специалиста в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которых Специалист предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и дает практические советы по решению ситуации.

Коммуникация узкопрофильного специалиста с Клиентом осуществляется в срок не более 24 (двадцати четырех) часов. В случае, если Запрос Клиента о коммуникации попадает на нерабочее время Специалиста, Клиенту может быть предложена коммуникация со специалистом в его рабочее время.

В случае необходимости консультации, требующей незамедлительной коммуникации, и отсутствия возможности соединить с «Персональным юристом» по уважительным причинам

Компанией Клиенту будет предложена коммуникация с любым иным специалистом согласно установленным Правилам.

Специалисты предоставляют консультацию в моменте обращения только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

Результатом оказания Услуги является коммуникация назначенного Компанией узкопрофильного Специалиста, направленная на достижение изначально поставленных целей, требующих разрешения, или правовой информации по вопросу Клиента.

3.2. Услуги категории «Право» для Клиентов — юридических лиц/индивидуальных предпринимателей.

Услуга «Устная консультация по вопросам физических лиц» - деятельность Компании по обеспечению непосредственно Клиента – физического лица Услугой, представляемой

Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации, за исключением вопросов, связанных с предпринимательской деятельностью.

Услуга «Устная консультация по вопросам ИП» - деятельность Компании по обеспечению непосредственно Клиента – индивидуального предпринимателя Услугой, представляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации, за исключением вопросов, не связанных с предпринимательской деятельностью ИП.

Услуга «Устная консультация по вопросам ООО» - деятельность Компании по обеспечению непосредственно Клиента – юридического лица (такого ООО в лица его руководителя) и его сотрудников Услугой, представляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации, по вопросам, касающихся предпринимательской деятельности такого Клиента.

Услуга «Консультации в случае непредвиденных ситуаций за границей» - устная консультация по международному праву, на основе международных договоров, участником которых является Российская Федерация.

Услуга «Консультация в отношении третьих лиц» - деятельность Компании по обеспечению третьего лица, указанного Клиентом, Услугой, представляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Звонок юриста от вашего имени» - результатом оказания Услуги является коммуникационный вызов Специалиста Компании третьему лицу, указанному Клиентом (при условии осуществления телефонного соединения), независимо от результата, при условии, что Специалист предпринял необходимые разумные и достаточные усилия для разрешения ситуации в пользу Клиента. В случае невозможности установления коммуникационного соединения/разговора с третьим лицом (телефон отключен, абонент не отвечает, отказ третьего лица разговаривать со Специалистом) в течение срока оказания Услуги Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании. Для целей оказания Услуги Клиент обязан предоставить сведения: Ф.И.О. лица, которому следует совершить звонок; наименование должности и организации, в которой работает данное лицо (если применимо); номер телефона с кодом города, по которому следует совершить звонок; сведения об истории переговоров, предшествовавших Запросу на Услугу; правовую задачу, которую хотел бы достигнуть Клиент совершением данного звонка Специалистом Компании.

Услуга «Инструкция по составлению документа» - устная консультация, заключающаяся в рекомендациях и предоставлении Клиенту алгоритма действий при составлении необходимого документа. При наличии шаблона требуемого документа он может предоставляться Клиенту в электронной форме по его Запросу.

Услуга «Правовое разъяснение документа» — устное разъяснение содержания документа (договора, искового заявления, доверенности и т. п.), в отношении которого поступил письменный Запрос Клиента, а также правовых последствий его использования.

Услуга «Составление документов» - результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту договоров и иных юридических документов, необходимых для осуществления хозяйственной деятельности Клиента. Максимальный размер предоставленного Компанией документа не должен превышать 5 страниц печатного текста, шрифт Times New Roman 12.

Услуга «Независимая оценка» («Оценка судебной перспективы») - оценка перспективы рассмотрения спора, результатом которой является предоставление письменного заключения о наиболее вероятной перспективе рассмотрения судебного спора, в рамках которого Клиент является одной из сторон либо третьим лицом.

Услуга «Письменное заключение по запуску бизнес-проекта» - результатом оказания Услуги является заключение Специалиста Компании в письменной форме по существу норм права, регулирующих отношения по направленному Клиентом Запросу, а также при необходимости рисков и способов разрешения сложившейся ситуации, связанной с открытием Клиентом собственного бизнеса, в т.ч. регистрации Клиента в качестве ИП, выбором системы налогообложения, минимизацией юридических рисков и иными сопутствующими вопросами.

Данная Услуга предоставляется посредством электронной почты либо также иных средств, предусмотренных настоящими Правилами. Для получения Услуги необходимо: обратиться в Компанию путем осуществления письменного Запроса; приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях); приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

Услуга «Обзор изменений в законодательстве» - результатом оказания Услуги является письменная информационно-аналитическая аннотация с обзором изменений в общегосударственном законодательстве Российской Федерации (без учета изменений законодательства субъектов Российской Федерации и (или) муниципальных образований) по интересующей Клиента сфере права без проведения анализа правовых последствий вступления в силу указанных изменений применительно к конкретной ситуации Клиента. Данная Услуга предоставляется посредством электронной почты либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Компанией. Для получения Услуги необходимо обратиться в Компанию путем осуществления письменного либо устного Запроса. Данная услуга предоставляется 1 раз в месяц числа, определяемого Компанией.

Услуга "Экспертиза сделки" письменное разъяснение содержания договора, в отношении которого поступил письменный Запрос Клиента, а также правовых последствий его использования.

Услуга «Письменная консультация» - результатом оказания Услуги является заключение Специалиста Компании в письменной форме по существу норм права, регулирующих отношения по направленному Клиентом Запросу, а также при необходимости рисков и способов разрешения сложившейся ситуации.

Услуга «Проверка контрагентов» — это заключение Специалиста, представляющее собой сбор и предоставление информации о юридическом лице (контрагенте Клиента), в отношении которого был осуществлен запрос Клиентом. Услуга оказывается в соответствии с законодательством Российской Федерации. Проверка осуществляется по следующим направлениям:

- "Сведения о государственной регистрации юридических лиц";
- "Сведения о лицах, в отношении которых факт невозможности участия (осуществления руководства) в организации установлен (подтвержден) в судебном порядке";
- "Сведения о юридических лицах, имеющих задолженность по уплате налогов и/или не представляющих налоговую отчетность более года";
- "Сведения, опубликованные в журнале "Вестник государственной регистрации", о принятых регистрирующими органами решениях о предстоящем исключении недействующих юридических лиц из ЕГРЮЛ".

Услуга оказывается в письменном виде при поступлении Запроса от Клиента в установленной форме с приложением при необходимости документов, требующих изучения в рамках Запроса.

Услуга предоставляется посредством личного кабинета Клиента либо иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Компанией.

Для получения Услуги необходимо:

- обратиться к Компании путем осуществления Запроса;
- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях); — приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту документа, содержащего вышеперечисленную информацию о контрагенте.

Услуга «Правовой и налоговый аудит документации» — это заключение Специалиста, представляющее собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающее ход и результаты исследований, проведенных Специалистом в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с законодательством Российской Федерации. Услуга оказывается в письменном виде при поступлении Запроса от Клиента в установленной форме с приложением документов, требующих изучения в рамках Запроса. Услуга предоставляется посредством личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Компанией.

Для получения Услуги необходимо:

- обратиться к Компании путем осуществления письменного Запроса;
- приложить к Запросу необходимые документы
- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

Результатом оказания Услуги является ответ на вопрос Клиента, который отражает анализ юридических фактов, являющихся частью правоотношения, в рамках которого задан вопрос, и нормативно-правовых источников (при необходимости — правоприменительной практики) Российской Федерации.

Услуга «Выделение персонального юриста с выездом к Клиенту в офис» — форма предоставления юридических Услуг в виде выезда Специалиста Компании для предоставления очной консультации по Запросу Клиента, в ходе которой Специалист предоставляет ответ на интересующий вопрос Клиента, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации. Услуга оказывается в пределах территории г. Москвы и Московской области, в будние, рабочие дни с 10:00 до 19:00 по московскому времени.

Для получения Услуги необходимо:

- обратиться к Компании не позднее чем за 24 часа, до предполагаемого времени встречи;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией;

- осуществить Запрос с указанием времени и места встречи, а также - предоставить информацию о предмете консультации, при необходимости предоставить документы посредством личного кабинета и иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

Результатом оказания Услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом. Консультации оказывается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Услуга «Представление интересов Клиента в суде» - результатом оказания данной Услуги является участие Специалиста Компании в судебном заседании (в зависимости от конкретного Тарифного плана - одно заседание или все заседания в рамках одной инстанции) для представления интересов Клиента на основании выданной последним доверенности в пределах территории г. Москвы и Московской области, кроме представления интересов Клиента в уголовном судопроизводстве.

Услуга «Содействие в переговорах» - участие юриста в коммуникациях между Клиентом и третьими лицами при возможности возникновения, а также при возникших правоотношениях, в рамках которых у Клиента есть потребность в обращении в Компанию.

Услуга «Рекомендуемая модель договора» - форма предоставления услуги, заключающаяся в подборе и предоставлении шаблона наиболее подходящей модели договора для соответствующих правоотношений.

Услуга «Назначение представителя» - услуга, заключающаяся в предоставлении Клиенту возможности уполномочить третьего лицо (представителя клиента) обращаться в Компанию за получением предусмотренных Тарифным планом Клиента услуг исключительно в интересах и от имени Клиента.

Услуга «Правовой аудит бизнеса в Интернете» - комплексный юридический анализ сайта Клиента на предмет соответствия деятельности Клиента, осуществляемой с использованием такого сайта, основным требованием законодательства Российской Федерации, а также подготовка письменного отчета, включающего рекомендации по устранению выявленных нарушений.

3.3. Услуги категории «Телемедицина» / «Teledoctor 24»

К оказанию Услуг данной категории (данного сервиса) Компания вправе привлечь / привлекает Партнера Компании — ООО «Теледоктор 24».

Дистанционные справочно-информационные услуги медицинского характера носят исключительно рекомендательный, ознакомительный, информационно-справочный характер, и не являются окончательным руководством к действию Клиента и не заменяют личный визит к врачу.

Услуги не предполагают постановки диагноза Клиенту, определения метода рекомендуемого лечения и прогнозирования развития болезни. Услуги направлены исключительно на информирование Клиента о его правах в области здравоохранения. Услуги не предполагают оказание Клиенту медицинской помощи и (или) медицинских услуг, носят справочно-информационный характер.

Клиент понимает и согласен, что Компания/Партнер/Специалист не принимают на себя обязательств ставить (подтверждать) диагноз (делать заключение о состоянии здоровья), определять виды и методы обследования, назначать лечение (назначать препараты, выбирать тактику лечения), прогнозировать развитие болезни и эффективность выбранного метода лечения,

проводить медицинское наблюдение за состоянием здоровья Клиента.

Компания/Партнер/Специалист не несет ответственности, если до оказания услуги Клиент не исполнил обязанность по информированию о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у Компании/Партнера/Специалиста такой информации.

Компания/Партнер/Специалист ни при каких обстоятельствах не оказывает Клиенту по телефону медицинских услуг, платных или бесплатных, не дают советов о диагностике и лечении заболеваний, приеме лекарственных средств и т. п. Любая информация, сообщенная Клиенту по телефону, носит рекомендательный характер и не заменяет консультацию врача. Компания/Партнер/Специалист не несет ответственности за возможный ущерб, причиненный здоровью Клиента его самостоятельным лечением.

Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной Услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания Услуги ненадлежащего качества.

Услуга «Консультация с Российскими врачами общего профиля по всем медицинским вопросам» / «Устная консультация с российскими врачами» / «Устная консультация дежурного терапевта или педиатра» / «Устная консультация врачей узкопрофильных специальностей» / «Консультация по оценке симптомов Клиента на предмет наличия признаков коронавирусной инфекции и дальнейших действиях» / «Консультации по профилактике вирусных заболеваний» — услуга, предоставляемая Специалистом в устной форме, по телефону или Skype-сервису, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Клиента запроса информационно-справочного характера в сфере медицины и/или по вопросам профилактики вирусных заболеваний. Услуга дает возможность круглосуточного общения с российским врачом.

Устная консультация врача по реабилитации после COVID-19 — услуга, предоставляемая в устной форме, по телефону или Skype-сервису, заключающаяся в разъяснении методов и способов восстановительного лечения и реабилитации (в том числе психологической) после перенесенной коронавирусной инфекции COVID-19.

Услуга «Психологические консультации по вопросам, вызванными паническими настроениями и различными провокациями, кризисными явлениями в экономике» — устная консультация психолога по состояниям эмоциональной нестабильности, повышенной тревожности, сложностям личностных взаимоотношений со значимыми людьми из ближайшего окружения, сложностям удаленной работы, проработка страхов, связанных с распространением коронавирусной инфекции, консультации по вопросам воспитания и поддержки детей, переживания сложных периодов жизни, утрат, болезней, в том числе родственников. Услуга оказывается устно в течение 24 часов с момента поступления Запроса.

Услуга «Второе мнение» — услуга, представляющая собой независимое мнение о поставленном диагнозе от специалистов ведущих клиник Российской Федерации.

Услуга «Медориентирование» — консультация по подбору лечащего врача и места лечения в Российской Федерации.

Услуга «Медюрис» — юридическая консультация по медицинскому праву, в том числе по вопросам некачественного оказания медицинских услуг, получения квот на лечение, получения налоговых вычетов за лечение и т. д.

Услуга «Аптека» — дистанционное информирование о наиболее эффективных лечебных препаратах по имеющимся персональным показаниям и симптомам, проверка лекарств на наличие в списке забракованных, подбор более дешёвого, допущенного в оборот аналога.

Услуга «Скорая помощь» — содействие Специалиста в организации экстренной помощи на территории Российской Федерации, в том числе экстренные консультации.

Услуга «Мое здоровье» — справочно-информационная услуга (устная или письменная консультация), заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Клиента запроса, в том числе по вопросам проверки лекарственных средств по реестру разрешенных к применению на территории РФ, описания медицинских препаратов по их аннотациям, наличию менее дорогостоящих аналогов лекарственных средств, по правам пациента, по вопросам профилактики заболеваний, по вопросам оказания первой помощи и т.д. Услуга включает «Вызов врача на дом». Услуга также дает возможность круглосуточного общения с российским врачом по дистанционным средствам связи.

Услуга «Предоставление медицинского заключения в электронной форме по результатам

медицинских консультаций» — Услуга, предоставляемая Специалистом Компании или Специалистом клиник-партнеров, представляющая собой независимое мнение о поставленном Заказчику ранее диагнозе, с получением письменного заключения врача.

Результаты оказания Услуги предоставляются письменно посредством электронной почты либо иных средств письменной дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

Услуга предоставляется при условии представления Клиентом полного перечня документов, затребованных Специалистом Компании, в том числе первичного заключения.

Результатом предоставления Услуги является письменное независимое мнение в виде заключения Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

Услуга «Расшифровка (интерпретация) результатов анализа» / «Предоставление детальной устной расшифровки анализов клиента с объяснением состояния клиента» — расшифровка лабораторных показателей об отклонении и нормы величин этих показателей при различных состояниях. Для оказания Услуги Клиент должен прикрепить в личный кабинет и/или отправить на адрес эл.почты документы, содержащий данные об анализах.

Услуга «Диетолог» / «Диетолог+Нутрициолог» — Услуга, предоставляемая Специалистом в устной форме или по телефону, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Клиента запроса информационно-справочного характера в сфере правильного питания.

Услуга «Дети клиента» - предоставление Услуг клиенту и его детям, не достигшим 18 лет.

3.4. Услуги категории «Финансы» / «Налогия»

К оказанию Услуг данной категории (данного сервиса) Компания вправе привлечь / привлекает Партнера Компании — ООО «Налогия».

Веб-приложение «Налогия.Декларация» — комплекс ресурсов, размещенных на веб-сайте nalogia.ru, предназначенных для подготовки налоговой отчетности и других документов Клиента, для подачи документов в электронном виде и для оказания иных услуг.

Услуга «Устная дистанционная консультация по вопросам налогообложения доходов физического лица и получения налоговых вычетов» – консультирование по телефону по любым вопросам, связанным с действием налогового законодательства в отношении физических лиц, не являющихся индивидуальными предпринимателями.

Услуга «Устная правовая (юридическая) поддержка в рамках оказания услуги» / «Устная правовая (юридическая) поддержка» / «Консультирование по порядку подготовки документов для получения налогового вычета» – устное разъяснение существа норм права по порядку заполнения налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ, а также предоставление сведений по перечню документов, прилагаемых к декларации и требованиям к данным документам. Результатом услуги является устное разъяснение-инструкция по действиям, необходимым для получения налогового вычета, а также по правилам заполнения декларации 3-НДФЛ, не включающее в себя сопровождение Клиента в рамках самостоятельного заполнения им персональной декларации 3-НДФЛ в Веб-приложении «Налогия.Декларация».

Услуга «Конструктор 3-НДФЛ» — предоставление Клиенту доступа в личный кабинет с возможностью самостоятельного заполнения Клиентом формы 3-НДФЛ декларации по налогу на доходы физических лиц в Веб-приложении «Налогия.Декларация».

Услуга «Устная правовая поддержка при камеральной проверке» / «Устное консультирование при проведении камеральной проверки» – устная правовая поддержка Клиента в период проведения камеральной проверки по поданным в налоговую инспекцию на налоговый вычет документам.

Услуга «Письменная правовая поддержка при камеральной проверке» / «Подготовка письменных пояснений при камеральной проверке» - деятельность по подготовке и направлению письменных обращений (пояснений, возражений) в налоговые органы в период проведения камеральной проверки.

Услуга «Проверка комплекта и содержания документов» / «Экспертиза документов Клиента» – услуга по проверке Специалистом комплекта документов, планируемого Клиентом к подаче (отправке), на предмет комплектности, полноты прилагаемых документов, соответствия заполнения декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ правилам Порядка заполнения налоговой декларации. Ответственность за достоверность отраженных Клиентом в декларации и иных сопутствующих документах сведений, ответственность за подлинность документов из такого комплекта несет Клиент. Компания/Партнер не отвечает за достоверность

отраженных Клиентом в декларации и иных сопутствующих документах сведений и проверяет комплект только на предмет соответствия требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Подготовка налоговой декларации» / «Составление декларации 3-НДФЛ» / «Заполнение налоговой декларации и заявления на предоставление налогового вычета» - деятельность по предоставлению Клиенту услуги по составлению налоговой декларации по форме 3-НДФЛ на основании данных, предоставленных Клиентом. Результатом услуги являются заполненные Специалистом — на основе предоставленных Клиентом документов, подтверждающих право на получение стандартного, социального, имущественного, профессионального, инвестиционного налогового вычета, — декларация 3-НДФЛ и Заявление о возврате излишне уплаченного налога, размещенные в личном кабинете Клиента в веб-приложении «Налогия.Декларация».

Услуга «Подготовка налоговой декларации по операциям с ценными бумагами» — деятельность по предоставлению услуги по составлению налоговой декларации по форме 3-НДФЛ, предусматривающей:

— перенос на будущие периоды убытков от операций с ценными бумагами и операций с производными финансовыми инструментами в соответствии с пунктом 16 статьи 214.1 Налогового кодекса РФ. Услуга предоставляется при условии, что операции были осуществлены российскими брокерами, и у Клиента имеется справка о полученных убытках за каждый налоговый период, предоставленная российским брокером;

— сальдирование операций с ценными бумагами за отчетный год между российскими брокерами. Под сальдированием операций за отчетный год понимается определение финансового результата от операций с ценными бумагами в совокупности сделок, осуществленных несколькими брокерами, по каждому виду операций с ценными бумагами по окончании года в соответствии с пунктом 12 статьи 214.1 Налогового кодекса РФ. Услуга предоставляется на основании данных справок 2-НДФЛ и отчетов российских брокеров;

— сальдирование операций за отчетный год между несколькими иностранными брокерами и/или операций в рамках договоров доверительного управления (ДУ). Под сальдированием операций между несколькими иностранными брокерами и/или операций в рамках договоров доверительного управления (ДУ) за отчетный год понимается определение финансового результата от операций с ценными бумагами в совокупности сделок, осуществленных несколькими иностранными брокерами, по каждому виду операций с ценными бумагами по окончании года в соответствии с пунктом 12 статьи 214.1 Налогового кодекса РФ. Услуга предоставляется при предоставлении Клиентом отчетов брокеров, расчета финансового результата в рублях по каждому финансовому инструменту отдельно и в совокупности, подготовленного иностранным брокером, а также документов, подтверждающих уплату налогов в иностранном государстве. При отсутствии документов, подтверждающих уплату налогов в иностранном государстве, доход от операций с указанными в отчете брокера финансовыми инструментами отражается при составлении налоговой декларации в качестве подлежащего налогообложению на территории РФ;

— учет операций с иностранными финансовыми инструментами, включая определение обращающихся/необращающихся финансовых инструментов, за отчетный год при отсутствии расчета налогооблагаемой базы в рублях по каждому инструменту отдельно и в совокупности в отчете иностранного брокера. Под учетом операций с иностранными финансовыми инструментами за отчетный год понимается определение финансового результата от операции (-ий) с ценными бумагами в соответствии с пунктом 12 статьи 214.1 Налогового кодекса РФ. Услуга предоставляется на основании представленных Клиентом отчетов иностранных брокеров;

— учет операций с иностранной валютой за отчетный год. Под учетом операций с иностранной валютой за отчетный год понимается определение финансового результата от таких операций и применение имущественного вычета в соответствии с подпунктом 1 пункта 1 статьи 220 Налогового кодекса РФ. Услуга предоставляется на основании представленных Клиентом отчетов брокеров;

— учет операций с цифровыми финансовыми активами, цифровыми правами и цифровой валютой за отчетный год. Под учетом операций с цифровыми финансовыми активами, цифровыми правами и цифровой валютой за отчетный год понимается определение финансового результата от таких операций и применение имущественного вычета в соответствии с подпунктом 1 пункта 1 статьи 220 Налогового кодекса РФ. Услуга предоставляется на основании представленных Клиентом формализованных данных, полученных от операторов соответствующих

информационных систем и/или операторов обмена цифровых финансовых активов;

— учет доходов по ценным бумагам (дивидендов, купонов и т. д.). Услуга предоставляется на основании представленных Клиентом отчетов брокеров, справок о выплате доходов и других аналогичных документов.

Под российским брокером в рамках оказания услуги понимается профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» деятельность по исполнению поручения Клиента (в том числе эмитента эмиссионных ценных бумаг при их размещении) на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, на основании возмездных договоров с Клиентом, имеющий соответствующую лицензию на право осуществления брокерской деятельности, выданную в соответствии с законодательством РФ.

Под иностранным брокером в рамках оказания услуги понимается профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий в соответствии с национальным законодательством деятельность по исполнению поручения Клиента (в том числе эмитента эмиссионных ценных бумаг при их размещении) на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, на основании возмездных договоров с Клиентом, имеющий право осуществления брокерской деятельности, полученное в соответствии с национальным законодательством.

Цифровыми финансовыми активами в соответствии с пунктом 2 статьи 1 Федерального закона от 31.07.2020 № 259-ФЗ «О цифровых финансовых активах, цифровой валюте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» признаются цифровые права, включающие денежные требования, возможность осуществления прав по эмиссионным ценным бумагам, права участия в капитале непубличного акционерного общества, право требовать передачи эмиссионных ценных бумаг, которые предусмотрены решением о выпуске цифровых финансовых активов, выпуск, учет и обращение которых возможны только путем внесения(изменения) записей в информационную систему на основе распределенного реестра, а также в иные информационные системы.

Цифровой валютой в соответствии с пунктом 3 статьи 1 Федерального закона от 31.07.2020 № 259-ФЗ «О цифровых финансовых активах, цифровой валюте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» признается совокупность электронных данных (цифрового кода или обозначения), содержащихся в информационной системе, которые предлагаются и (или) могут быть приняты в качестве средства платежа, не являющегося денежной единицей Российской Федерации, денежной единицей иностранного государства и (или) международной денежной или расчетной единицей, и (или) в качестве инвестиций и в отношении которых отсутствует лицо, обязанное перед каждым обладателем таких электронных данных, за исключением оператора и (или) узлов информационной системы, обязанных только обеспечивать соответствие порядка выпуска этих электронных данных и осуществления в их отношении действий по внесению (изменению) записей в такую информационную систему ее правилам.

Срок оказания услуги составляет 10 рабочих дней.

Услуга «Индивидуальный учет операций российских брокеров» — учет операций с ценными бумагами и операций с производными финансовыми инструментами в соответствии с пунктом 11 статьи 214.1 Налогового кодекса РФ, включая определение обращающихся/необращающихся финансовых инструментов, за отчетный год по каждому инструменту отдельно и в совокупности. Услуга предоставляется при условии, что Клиентом не предоставлена справка брокера о финансовых результатах операций за отчетный налоговый период в целях переноса на будущие периоды убытков от операций с ценными бумагами и операций с производными финансовыми инструментами. Количество операций, подлежащих учету, предусматривается конкретным Тарифным планом.

Под российским брокером в рамках оказания услуги понимается профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» деятельность по исполнению поручения Клиента (в том числе эмитента эмиссионных ценных бумаг при их размещении) на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, на основании возмездных договоров с Клиентом, имеющий соответствующую лицензию на право осуществления брокерской деятельности, выданную в соответствии с законодательством РФ.

Услуга «Индивидуальный учет операций иностранных брокеров» — учет операций с иностранными финансовыми инструментами, включая определение обращающихся / необрачающихся финансовых инструментов, за отчетный год при отсутствии расчета налогооблагаемой базы в рублях по каждому инструменту отдельно и в совокупности в отчете иностранного брокера. Под учетом операций с иностранными финансовыми инструментами за отчетный год понимается определение финансового результата от операций с ценными бумагами в соответствии с пунктами 11—12 статьи 214.1 Налогового кодекса РФ. Услуга предоставляется на основании представленных Клиентом отчетов иностранных брокеров. Количество операций, подлежащих учету, предусматривается конкретным Тарифным планом.

Под иностранным брокером в рамках оказания услуги понимается профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий в соответствии с национальным законодательством деятельность по исполнению поручения Клиента (в том числе эмитента эмиссионных ценных бумаг при их размещении) на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, на основании возмездных договоров с Клиентом, имеющий право осуществления брокерской деятельности, полученное в соответствии с национальным законодательством.

Услуга «Подготовка Уведомления об открытии (закрытии) счета (вклада), его наличии или изменении реквизитов» — деятельность по предоставлению услуги по составлению одного из следующих документов по выбору Клиента:

- Уведомления об открытии (закрытии) счета (вклада) в банке и (или) иной организации финансового рынка, расположенных за пределами территории Российской Федерации;
- Уведомления об изменении реквизитов счета (вклада) в банке и (или) иной организации финансового рынка, расположенных за пределами территории Российской Федерации;
- Уведомление о наличии счета в банке за пределами территории Российской Федерации, открытого в соответствии с разрешением, действие которого прекратилось.

Составление Уведомления производится по форме и форматам, установленным либо рекомендованным уполномоченным органом. Услуга оказывается на основании представленных Клиентом документов.

Услуга «Подготовка Отчета о движении средств физического лица» — деятельность по предоставлению услуги по составлению Отчета о движении денежных средств физического лица-резидента РФ по счету (вкладу) в иностранных банках и иных организациях финансового рынка, расположенных за пределами территории Российской Федерации по форме и форматам, предусмотренным уполномоченным органом. Услуга предоставляется на основании представленных Клиентом документов.

Услуга «Формирование пакета необходимых документов» — деятельность по предоставлению Клиенту услуги по подготовке налоговой декларации, а в случае заполнения указанных документов самостоятельно Клиентом — по проверке правильности заполнения декларации 3-НДФЛ и Заявления о возврате излишне уплаченного налога, а также проверка комплектности документов, предназначенных для подачи в налоговый орган, информирование Клиента о требованиях к комплекту документов применительно к конкретному налоговому вычету.

Услуга «Создание электронной цифровой подписи» — предоставление Клиенту возможности без дополнительной платы воспользоваться Услугами аккредитованного удостоверяющего центра по выпуску квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи. Результатом оказания Услуги является выпуск квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи.

Услуга «Отправка документов в налоговую инспекцию» — направление пакета документов, сформированного и проверенного Клиентом либо проверенного Специалистом (если предусмотрено Тарифным планом), в налоговую инспекцию в электронном виде, подписанного электронной подписью Клиента.

Услуга «Построчный перевод отчета иностранного брокера и иных документов по требованию ФНС» — перевод отчета и иных документов с английского языка. При необходимости перевода с иного иностранного языка срок и стоимость перевода определяются индивидуально.

3.5. Услуги категории «Автоассист» / «Помощь на дороге»

К оказанию Услуг данной категории (данного сервиса) Компания вправе привлечь / привлекает Партнера Компании — ООО «Техника 24».

В рамках Услуг, предусмотренных настоящим пунктом, Компания передает запрос Клиента

на оказание услуг Партнеру, имеющему возможность оказать необходимые Клиенту услуги в данной местности.

Автомобиль / Транспортное средство / ТС — легковое транспортное средство (автомобили группы М1 и N1) общей массой до 3500 кг, количество мест, включая место водителя – не более 9; зарегистрировано в РФ; управляется Клиентом; не служит средством заработка для оказания транспортных и пассажирских услуг и не используется, как служебное для охранных фирм; не взято в прокат; не используется как патрульное или оперативное средство органами охраны правопорядка, машина скорой помощи, а также любое другое средство аварийной или другой службы, попадающее под определение «спецавтомобиль»; не используется в ралли и других автомобильных гонках; не используется для обучения автовождению.

При обращении с Запросом на оказание Услуги категории (сервиса), предусмотренной настоящим пунктом, Клиент обязан:

- сообщать следующие данные: номер Сертификата; VIN ТС; марку, модель, государственный регистрационный номер ТС; свое ФИО; место остановки (неисправности, аварии) ТС, по возможности, с описанием примет места, пространственные координаты (при наличии навигационного устройства); характер неисправности / аварии и иные подробности (например, информация о пассажирах, о форме возможной необходимой помощи);

- содержать ТС в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба ТС.

Авария / ДТП — внешнее механическое повреждение автомобиля, результатом которого явилась неспособность автомобиля продолжать движение по проезжей части в соответствии с Правилами дорожного движения. К данному понятию не относится поломка или повреждение прицепа к автомобилю, а также поломка или повреждение автомобиля вне дорог, предназначенных для движения автомобильного транспорта.

Неисправность — состояние автомобиля, когда он не способен двигаться или непригоден к эксплуатации на дорожных коммуникациях по причине выхода из строя (поломки), износа или технологического повреждения частей и деталей автомобиля, недостаточного количества технологических жидкостей, разрядки аккумуляторных батарей, прокола колеса при отсутствии запасного колеса, повреждения или утери ключей и / или брелока охранной сигнализации, выхода из строя иммобилайзера охранной сигнализации. К понятию «неисправность» не относится состояние автомобиля, связанное с необходимостью прохождения регулярного ТО и иное состояние автомобиля, предусматривающее регулярную (не аварийную) замену деталей, материалов и жидкостей. Также к «неисправности» не относится поломка или повреждение прицепа к автомобилю.

Любые работы, выполняемые по требованию Клиента в рамках наполнения Сертификата, выполняются только в его присутствии и только при предъявлении Клиентом документов, подтверждающих законность владения транспортным средством, водительского удостоверения, свидетельства о регистрации ТС (ПТС), полиса ОСАГО.

Услуги «Мобильная техпомощь» и «Эвакуация автомобиля» оказываются бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (для Москвы – в пределах МКАД, для Санкт-Петербурга – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (для Москвы – от МКАД, для Санкт-Петербурга – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает по соглашению с Партнером дополнительно наличными денежными средствами на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.

К стандартному обслуживанию принимаются легковые автомобили массой до 3,5 т и габаритами до 6 м в длину и 2,5 м в высоту. В случае выявления превышения одного из этих параметров, обязанность клиента сообщить об этом заранее оператору для определения технической возможности использования стандартной техники (эвакуатор, манипулятор). В случае необходимости и возможности использовать другой вид специальной техники (грузовой эвакуатор, эвакуатор с частичной погрузкой, и т. п.) Клиент обязуется оплатить разницу в стоимости предоставленной техники и стандартной техники (определяется при предварительном согласовании

заявки с Клиентом по телефону или на месте). К подобным типам авто относятся, например, длиннбазовые варианты малотоннажных грузовиков и микробусов ГАЗ, FORD TRANSIT, MERCEDES SPRINTER, CITROEN JUMPY, PEUGEOT BOXER, IVECO DAILY и т. п.

ГОРОДА ТЕРРИТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО УСЛУГАМ КАТЕГОРИИ «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ»

Абакан	Калуга	Омск	Тамбов
Алушта	Кемерово	Орел	Тверь
Архангельск	Керчь	Оренбург	Тольятти
Астрахань	Киров	Пенза	Томск
Барнаул	Краснодар	Пермь	Тула
Белгород	Кострома	Петрозаводск	Тюмень
Биробиджан	Красноярск	Псков	Ульяновск
Благовещенск	Курган	Пятигорск	Уфа
Брянск	Курск	Ростов-на-Дону	Улан-Удэ
Великие Луки	Липецк	Рязань	Феодосия
Великий Новгород	Магнитогорск	Самара	Хабаровск
Владимир	Майкоп	Санкт-Петербург	Ханты-Мансийск
Владикавказ	Минеральные воды	Саранск	Чебоксары
Волгоград	Москва	Саратов	Челябинск
Вологда	Мурманск	Севастополь	Череповец
Воронеж	Набережные Челны	Симферополь	Черкесск
Евпатория	Нальчик	Смоленск	Чита
Екатеринбург	Нижневартовск	Сочи	Элиста
Ижевск	Нижний Новгород	Ставрополь	Ялта
Иркутск	Нижний Тагил	Стерлитамак	Якутск
Йошкар-Ола	Новокузнецк	Сыктывкар	Ярославль
Казань	Новороссийск	Судак	
Калининград	Новосибирск	Сургут	

3.5.1. **«Мобильная техпомощь»** предоставляется после определения Компанией / Партнером / Специалистом реальной возможности ремонта автомобиля на месте поломки, при условии, что нет опасности нарушения условия гарантийных обязательств автопроизводителя. В противном случае диспетчер предоставит услугу эвакуации. «Мобильная техпомощь» включает:

Запуск двигателя / зарядка АКБ. В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие полного разряда аккумуляторной батареи (АКБ), то по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики и при наличии объективной технической целесообразности осуществляется содействие проведению мероприятий по запуску двигателя данного Автомобиля, в том числе не менее чем от одного внешнего источника. В случае выявления технической нецелесообразности – оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Клиентом место.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

Замена поврежденных колес. В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин Автомобиля, то Компания по факту обращения Клиента направляет специалиста для осуществления замены колес Автомобиля Клиента с целью восстановить готовность Автомобиля к самостоятельному движению. Оказываются только работы по снятию поврежденных колес и установки на их место имеющихся у Клиента запасных колес, и/или транспортировка Автомобиля/колес вместе с Клиентом до ближайшего шиномонтажа (в этом случае стоимость таких работ по снятию и установке и/либо такого шиномонтажа Клиент оплачивает самостоятельно в пользу соответствующих третьих лиц). При невозможности

демонтажа поврежденных колес по причине установленных на них колесных секреток либо неисправных крепежных элементов колес, дополнительные работы оплачиваются Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего такие дополнительные работы.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

Подвоз топлива. В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие неожиданного полного окончания топлива (кроме газового) в топливном баке автомобиля, то по факту обращения Клиента осуществляется содействие подвозу к Автомобилю Клиента топлива в объеме до 10 (десяти) литров необходимой Клиенту марки, чтобы восстановить готовность Автомобиля Клиента к движению.

Стоимость переданного Клиенту топлива оплачивается Клиентом дополнительно на месте передачи такого топлива (по стоимости, указанной в кассовом фискальном чеке, выданном на соответствующей АЗС при покупке данного топлива) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего подвоз топлива.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности (Клиенту может быть предложено использовать эвакуатор для доставки Автомобиля Клиента к ближайшей АЗС). Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

У Клиента может быть запрошена фотография с изображением приборной доски Автомобиля Клиента для дистанционного подтверждения факта недостатка/отсутствия топлива в топливном баке Автомобиля Клиента.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

Ремонт автомобиля на месте поломки. Если в результате дорожного инцидента Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение (в том числе по требованиям законодательно утвержденных Правил Дорожного Движения) вследствие незначительной поломки/повреждений, и есть техническая возможность устранить данную поломку/повреждение непосредственно на месте нахождения Автомобиля, то по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики и при наличии объективной технической целесообразности осуществляется содействие проведению мероприятий по восстановлению Автомобиля к самостоятельному движению.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-

Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом; по каждому случаю отдельно данная Услуга оказывается только однократно.

Возвращение на дорожное полотно/на дорогу (при ДТП/при поломке). Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, или поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП или поломки движение вследствие нахождения вне дорожного полотна, то по факту обращения Клиента осуществляется содействие обеспечению возвращения Автомобиля на дорожное полотно. Услуга оказывается только при наличии объективной технической возможности ее осуществления.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего возвращение Автомобиля Клиента на дорожное полотно.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом; по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

3.5.1.1. Стандарт качества по услуге «Мобильная техпомощь»:

а) Услуга предоставляется на дорожных коммуникациях в населенных и вне населенных пунктов, в месте жительства (стоянки автомобиля) Клиента. В местах без твердого дорожного покрытия услуга предоставляется только при условии возможности свободного подъезда, безопасности передвижения по этому покрытию и, если вход на данную территорию не противоречит закону.

б) Срок прибытия на место и начала предоставления услуги, как правило, не должно превышать 45 минут с момента фиксации Запроса – если расстояние не превышает 30 км от места базирования Исполнителя. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать 90 минут (в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами).

в) Клиент имеет право быть информированным о причине поломки, способе ее устранения, возможной цене.

г) Исполнитель обязан сообщить Клиенту о результате ремонта его автомобиля:

- автомобиль способен доехать до фирменного сервиса или до первоначальной цели поездки, но при этом необходимо соблюдать определённые меры безопасности или ограничения;
- автомобиль отремонтирован без каких-либо последующих ограничений.

д) В случае, если нет возможности отремонтировать автомобиль на месте, Компания / Партнер / Специалист принимает решение об эвакуации. Аварийная буксировка неисправного автомобиля на буксировочном тросе возможна только в следующих случаях: по просьбе Клиента и на его ответственность, если это не запрещено производителем автомобиля, а также как средство быстрого удаления неисправного автомобиля с проезжей части дороги.

3.5.1.2. Ограничения по услуге «Мобильная техпомощь»:

а) Услуги предоставляются по Программе только в экстренных случаях непредвиденных поломок и неисправностей. Работы, имеющие характер регламентных, связанных с регулярными ТО и т. п. (например, замена тормозных колодок, масла, технических жидкостей и др.) – могут быть предоставлены Клиенту только при условии их оплаты на месте.

б) Также к комплексу услуг «Мобильная техпомощь» не могут быть отнесены случаи поломок и неисправностей / повреждений, возникших вследствие ДТП, актов вандализма, угона автомобиля,

пожара или стихийного бедствия, а также участия автомобиля и его владельца в автомобильных соревнованиях и при обучении автовождению лица без водительского удостоверения.

3.5.2. **«Эвакуация автомобиля»** – перевозка обездвиженного (аварийного) автомобиля до ближайшего авторизованного сервиса или места ответственного хранения по указанию Клиента (если невозможна приемка автомобиля в сервисе – в нерабочее время на сервисе или по другим причинам). Услуга предоставляется во всех случаях, когда нет возможности точно и заранее определить характер поломки или неисправности – а значит, обеспечить соответствие условиям гарантийных обязательств при проведении ремонтных работ на месте поломки / неисправности.

«Эвакуация с места ДТП». Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие повреждения деталей или узлов Автомобиля, то по факту обращения Клиента осуществляется содействие обеспечению эвакуации Автомобиля с места ДТП на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки), указанную Клиентом.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег эвакуатора (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего эвакуацию.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии Тарифным планом; по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

«Эвакуация с места поломки». Если в результате неожиданной поломки Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места поломки движение вследствие поломки деталей или узлов Автомобиля, то по факту обращения Клиента осуществляется содействие обеспечению эвакуации Автомобиля с места поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег эвакуатора (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего эвакуацию.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом; по каждому случаю поломки данная Услуга оказывается только однократно.

«Организация такси с места эвакуации». В случае оказания Клиенту Услуги «Эвакуация с места ДТП» или «Эвакуации с места поломки», по дополнительному запросу Клиента ему и/или его пассажирам непосредственно в день эвакуации может быть предоставлена услуга вызова такси с места осуществления такой эвакуации с места либо на место, в которое эвакуируется такой автомобиль.

Такси вызывается Исполнителем или контрагентом/партнером Исполнителя. Такие услуги такси оплачиваются Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего услуги такси.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом; по каждому случаю эвакуации с места ДТП или эвакуации с места поломки Услуга оказывается только один раз.

3.5.2.1. Стандарт качества по услуге «Эвакуация автомобиля»:

а) Услуга предоставляется на дорожных коммуникациях в населенных и вне населенных пунктов, в месте жительства (стоянки автомобиля) Клиента. В местах без твердого дорожного покрытия услуга предоставляется только при условии возможности свободного подъезда, безопасности передвижения по этому покрытию и, если вход на данную территорию не противоречит закону.

б) Услуга не предполагает обязательного высвобождения застрявшего автомобиля (в тяжелом грунте, в сугробах и др.). О возможности такого высвобождения принимает решение Исполнитель на месте действия по обстоятельствам и характеру необходимых действий (по согласованию с Компанией / Партнером / Специалистом).

в) Срок прибытия на место и начала предоставления услуги в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами не должен превышать, как правило, 60 минут с момента фиксации Запроса. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать, как правило, 120 минут. Автомобиль должен быть перевезен по адресу, согласованному с Компанией / Партнером / Специалистом. Если Клиент по своему желанию изменяет конечный адрес доставки, то в этом случае сам Клиент самостоятельно оплачивает возникшие в связи с этим расходы.

г) Исполнитель обязан обеспечить профессиональный уровень предоставления услуги, особенно у автомобилей с автоматической КПП, полным приводом, устройством изменения высоты дорожного просвета и т. п. Эвакуация должна проводиться полностью или частично на платформе эвакуатора или на твердой сцепке буксира.

д) За возможный ущерб или повреждения, возникшие при выполнении услуги на корпусе, оборудовании или багаже перевозимого автомобиля, ответственность несет Исполнитель.

е) Услуга эвакуации предполагает также доставку водителя и пассажиров неисправного автомобиля до места ремонта или ближайшего доступного пункта посадки на общественный транспорт.

3.5.3. Прочие Услуги категории (сервиса), предусмотренной п. 3.10 настоящих Правил.

«Организация ремонта (включая помощь в поиске запчастей для него)». В рамках данной Услуги при обращении Клиента осуществляется дистанционное содействие в организации ремонта Автомобиля на соответствующих требованиях Клиента / завода-изготовителя / законодательства станциях технического ремонта, включая (при необходимости) содействие в поиске места покупки необходимых запасных частей для Автомобиля и в организации их доставки Клиенту (стоимость таких запасных частей и такой их доставки Клиент оплачивает самостоятельно в пользу соответствующих третьих лиц).

«Технические консультации по телефону». Клиенту доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам эксплуатации Автомобиля и устранения возникших неисправностей Автомобиля.

«Организация экспертизы поврежденного автомобиля» / «Организация экспертизы поврежденного ТС». В случае запроса Клиентом данной Услуги, Клиенту предоставляется информация об экспертной организации. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

«Аварийный телекомиссар». Услуга представляет из себя дистанционное консультирование Клиента по страховым случаям КАСКО/ОСАГО, по вопросам дальнейших действий на месте ДТП, по вопросам оформления документов (в т.ч. «европротокола»), по порядку и правилам оформления события в страховой компании в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также иными регламентирующими документами, по вопросам формирования комплекта документов для предоставления в страховую компанию.

«Отключение сигнализации» - произведение специалистом на месте поломки операций, позволяющих снять блокировки (механические или электронные) работы узлов Автомобиля, препятствующих его старту и движению. В случае если блокировки функций Автомобиля не могут быть устранены без вмешательства в электронную систему с перепрограммированием установленной системы или требует проведения работ в стационарных условиях (также при температуре воздуха ниже -3 градусов), то автомобиль необходимо доставить на эвакуаторе в установочный сервисный центр.

«Вскрытие двери автомобиля». Если в случае оставления Клиентом комплекта ключей от Автомобиля в салоне закрытого Автомобиля Клиенту потребуется вскрытие двери этого Автомобиля, то по факту обращения Клиента и в случае технической возможности такого вскрытия осуществляется дистанционное содействие осуществлению действий по такому вскрытию.

В рамках Услуги возможны: открытие дверей, багажника или вскрытие капота; вскрытие установленных механических противоугонных систем; эвакуация автомобиля в технический центр, при невозможности проведения вскрытия на месте стоянки Автомобиля.

Перед началом работ по вскрытию Автомобиля Клиент обязан предъявить документы о праве владения/распоряжения данным Автомобилем.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

«Снятие заблокированных «прикипевших» болтов колеса». Содействие в осуществлении снятия закоксованных («прикипевших») крепёжных элементов колёс, производящегося Клиентом самостоятельно либо специалистом на месте с использованием доступных автохимических жидкостей и инструментов либо с применением режущего специнструмента.

«Поиск принудительно эвакуированного автомобиля». В случае обращения Клиента по факту осуществленной уполномоченными на то службами принудительной эвакуации Автомобиля Клиента на штрафную стоянку за нарушение действующего законодательства Российской Федерации, осуществляется дистанционное содействие в поиске/возврате/получении такого Автомобиля, а также при необходимости по требованию Клиента организовывается вызов такси для приезда Клиента на штрафную стоянку местонахождения Автомобиля. Такси вызывается Исполнителем или контрагентом/партнером Исполнителя. Такие услуги такси оплачиваются Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего услуги такси. По каждому случаю указанной принудительной эвакуации такой вызов такси оказывается один раз.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

«Эвакуация и техпомощь за пределами России». Данная Услуга позволяет Клиенту воспользоваться услугой «Эвакуации с места ДТП» / «Эвакуация с места поломки» или услугами технической помощи («Запуск двигателя», «Замена поврежденных колес», «Подвоз топлива», «Вскрытие автомобиля») в некоторых зарубежных странах (список стран уточняется Клиентом при обращении за Услугой).

Стоимость оказания Услуги в части эвакуации с места поломки или с места ДТП и на расстоянии до 50 (пятидесяти) км от такого места входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит. Дополнительный пробег эвакуатора (сверх 50 км от места погрузки на него Автомобиля Клиента до места его выгрузки) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего эвакуацию.

Стоимость Услуги в части технической помощи входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит. Дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км от места выезда автомобиля технической помощи до фактического местонахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего техническую помощь.

3.5.4. Ограничения ответственности Компании и (или) Партнера при оказании Услуг категории (сервиса), предусмотренной п. 3.10 настоящих Правил.

3.5.4.1. В оказание таких Услуг не входит устранение неисправности и аварии, возникших в результате участия законного владельца ТС в спортивных соревнованиях или испытаниях (тренировках), либо в результате угона, пожара, либо возникшие как результат сознательных деструктивных действий законного владельца ТС.

3.5.4.2. Компания/Партнер не отвечает за ущерб, причиненный законному владельцу ТС и / или третьим лицам в связи с неисправностью и / или аварией, а также причиненный такими фактами материальный и моральный ущерб, вред здоровью и утерянную прибыль.

3.5.4.3. В оказание таких Услуг также не входят ДТП, поломки и аварии прицепов. Также оказание таких Услуг не распространяется на ущерб, причиненный ТС в результате буксировки этим ТС другого транспортного средства.

3.5.5. Памятка Клиенту, который обращается с Запросом на оказание Услуги категории (сервиса), предусмотренной п. 3.10 настоящих Правил.

При возникновении Запроса на Услугу в рамках соответствующего Тарифного плана Клиенту необходимо:

- обратиться по телефону +7 (495) 727-09-00 или 8 (800) 555-97-66 (звонок по России бесплатный);

- сообщить свой номер Сертификата;

- описать возникшие обстоятельства.

По услугам «Мобильная помощь», «Эвакуация автомобиля» необходимо ожидать помощи.

Необходимо будет предъявить документы, подтверждающие законность владения ТС, водительское удостоверение и свидетельство о регистрации ТС (ПТС).

3.5.6. Услуги данной категории (сервиса) оказываются Клиенту начиная с 00.00 часов третьего дня, следующего за днем внесения Клиентом соответствующего платежа.

3.6. Иные Услуги

Услуга «Travel консьерж» — предоставление консьерж-услуг при бронировании отелей и авиабилетов, получении виз и страховок, аренде вилл, фрахте яхт и организации частных перелетов.

Услуга «Представитель от имени Клиента» — форма информационно-справочного взаимодействия со Специалистом, в рамках которого Клиент уполномочивает любое дееспособное третье лицо получать Услуги в отношении Клиента (Пользователей) в рамках его Тарифного плана в порядке и объеме, предусмотренных настоящими Правилами.

Услуга заключается в предоставлении Клиенту возможности уполномочить третье лицо (именуемое в дальнейшем «представитель Клиента» или «представитель»), которым может быть любое дееспособное в соответствии с правом Российской Федерации лицо (например, супруг, поверенный, секретарь), обращаться в Компанию за получением предусмотренных Тарифным планом Клиента Услуг исключительно в интересах Клиента, а также иных лиц в случае, если это предусмотрено конкретными Услугами Тарифного плана, и от имени Клиента.

Услуга носит сервисный характер и служит для последующего осуществления иных Услуг.

Назначение Клиентом своего представителя может быть осуществлено в течение всего периода оказания Услуг.

Назначение представителя возможно только при соблюдении всех следующих условий:

- Клиент сообщил все необходимые сведения о назначаемом представителе;

- представитель Клиента подтвердил свое согласие или не выразил свое несогласие в отношении назначения в качестве представителя любыми способами коммуникации, установленными Компанией.

При этом Компания принимает на себя обязательство оказывать Услуги представителю в полном объеме без какого-либо дополнительного согласования с Клиентом, предполагая, что Клиент, назначая представителя, осознавал и осознает полномочия представителя в полном объеме в связи с его назначением.

Изменение кандидатуры представителя допускается только один раз в течение срока оказания Услуг.

Услуга «Сервис для семьи»/«Моя семья» — форма информационно-справочного взаимодействия со Специалистом, в рамках которого Клиент предоставляет доступ к получению Услуг, предусмотренных Тарифным планом, иным лицам (Пользователям), в объеме и порядке, предусмотренном настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом.

Пользователями могут быть назначены лица из числа указанных ниже:

- супруг/супруга (в том числе в незарегистрированном браке);
- родители Клиента;
- дети Клиента (без ограничения по возрасту, но не более двух).

Назначение и изменение Клиентом Пользователей осуществляются посредством дистанционной коммуникации, устанавливаемой Компанией.

Изменения Клиентом назначения лиц из числа Пользователей осуществляются в неограниченном количестве.

Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Компанию;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией;
- предоставить сведения о Пользователях, запрашиваемые Специалистом.

Услуга «Забота» — совершение Специалистом звонка Клиенту или его близкому родственнику по номеру телефона, сообщенному Клиентом, в заранее согласованное время, чтобы убедиться, что Клиент или указанный родственник находится в безопасном состоянии и ему не требуется/требуется помощь. Клиент вправе указать Компании 1 (одного) близкого родственника для целей оказания данной Услуги.

Назначение и изменение Клиентом родственника осуществляются посредством дистанционной коммуникации, устанавливаемой Компанией.

Изменение Клиентом назначения лиц из числа родственников осуществляется в неограниченном количестве.

Услуга «Дети Клиента» — предоставление несовершеннолетним детям Клиента (в возрасте до 18 лет), зарегистрированным в его личном кабинете, экстренной консультации по всем юридическим вопросам, требующим немедленного реагирования.

Услуга «Вызов экстренных служб» – предоставление специалистом компании номеров служб экстренного реагирования (МЧС, Полиция, Скорая помощь) на территории РФ, а также помощь в вызове данных служб по запросу Клиента.

Услуга «Страхование карты» — деятельность Компании по обеспечению Клиента Услугой, предоставляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении условий и правил страхования карты в рамках Тарифного плана.

Услуга «Предоставление аудиозаписи разговора» - услуга по предоставлению Клиенту доступа к аудиозаписи услуги, оказанной в устной форме, посредством ее размещения в личном кабинете Клиента.

Услуга «Подбор компаний для проведения независимой экспертизы (экспертизы в различных областях - техника, автомобили и т. д.)» - Услуга предоставляется по телефону или с помощью иных средств дистанционной коммуникации. Результатом оказания правовой услуги является предоставление Клиенту контактных данных экспертных компаний в указанном Клиентом регионе Российской Федерации. Компания способствует установлению взаимовыгодных условий между Клиентом и выбранной оценочной компанией. Компания не несет ответственности за взаимоотношения между Клиентом и предложенными компаниями. Оплата стоимости юридических услуг производится Клиентом самостоятельно и не входит в стоимость Тарифного плана.

Услуга «Подбор адвоката/юридической компании для представительства интересов клиента в суде» - результатом оказания услуги является предоставление Клиенту контактных данных юридических компаний в указанном Клиентом регионе Российской Федерации. Компания способствует установлению взаимовыгодных условий между Клиентом и выбранной юридической компанией. Компания не несет ответственности за взаимоотношения между Клиентом и предложенными юридическими компаниями. Оплата стоимости юридических услуг производится Клиентом самостоятельно и не входит в стоимость Тарифного плана.

Услуга «Legal Cloud» – это автоматизированная платформа для получения моментальных юридических консультаций при помощи "Нострадамуса", "Тезауруса" и "Социального помощника"

Услуга «Предоставление аудиозаписи разговора» - услуга по предоставлению Клиенту доступа к аудиозаписи услуги, оказанной в устной форме, посредством ее размещения в Личном кабинете Клиента.

Консультация по вопросам кредитования — предоставление ответов на вопросы, связанные с

оформлением, получением, возвратом, реструктуризацией кредитных средств, а также разъяснения по видам, типам и способам получения кредита гражданами. Результатом услуги является устное разъяснение Специалиста по заданным Клиентом вопросам в рамках оказываемой услуги.

Консультация по вопросам сбережений — устное описание Специалистом в ходе консультации основных алгоритмов действий при выборе вложений, исходя из профиля Клиента и его пожеланий, сроков, суммы и периода инвестирования, разъяснение рисков и распространенных ошибок при размещении средств, описание основных финансовых институтов, осуществляющих свою деятельность в области сбережений/инвестиций частных лиц. Результатом услуги является устное разъяснение Специалиста по заданным Клиентом вопросам в рамках оказываемой услуги.

Консультация по вопросам «кредитного здоровья» - предоставление ответов на вопросы, связанные с неформальным показателем актуального финансового состояния заемщика, отражающим баланс между «хорошими» и «плохими» долгами Клиента, его долговой нагрузки в соотношении с текущими доходами и расходами. Результатом услуги является устное разъяснение Специалиста по заданным Клиентом вопросам в рамках оказываемой услуги.

Иные финансовые консультации — предоставление ответов на прочие вопросы, связанные с личными финансами Клиента, толкованием сложных экономических терминов на рынке финансов, разъяснением различных финансовых институтов, мероприятий, явлений, помощью в ориентировании среди многочисленных финансово-кредитных учреждений. Результатом услуги является устное разъяснение Специалиста по заданным Клиентом вопросам в рамках оказываемой услуги.

Услуга «Помощь в структурировании доходов и расходов» — услуга предоставляется Специалистом в виде рекомендаций по способам учета и оптимизации доходов и расходов.

Услуга «Составление личного финансового плана» — услуга предоставляется Специалистом в виде заключений и/или рекомендаций, помогающих Клиенту анализировать и оптимизировать движения денежных средств Клиента в течение определенного периода времени, с целью разработки механизма достижения поставленных целей и наглядного представления всей финансовой ситуации на определенный период времени.

Услуга «Независимая оценка финансовых решений» — услуга предоставляется Специалистом в виде оценки степени соответствия определенных действий, связанных с движением денежных средств, целям и интересам Клиента и/или иным участников таких действий.

Услуга «Предложение инвестиционных решений по достижению финансовой свободы» — услуга предоставляется Специалистом в виде рекомендаций по вопросам вложений денежных средств в какой-либо актив или проект и/или разработки алгоритмов по анализу альтернатив.

Услуга «Помощь в разборе кредитной истории и возможностей» — услуга предоставляется Специалистом в виде разработки алгоритма анализа данных, связанных с кредитной историей Клиента, и подготовки рекомендаций по ее улучшению.

Услуга «Кредитный рейтинг» — представляет собой предоставление информации о кредитном рейтинге <https://finsovet.online/kr> в отношении Клиента.

Услуга «Консультация и планирование семейного бюджета, рекомендации по накоплению портфеля накоплений» — предоставление ответов на вопросы, связанные с личными финансами Клиента, толкованием сложных экономических терминов на рынке финансов, разъяснением различных финансовых институтов, мероприятий, явлений, помощью в ориентировании среди многочисленных финансово-кредитных учреждений.

Услуга «Предоставление заявления о государственной регистрации права/сделки и прилагаемых к нему документов (включая закладную) в Управление федеральной службы государственной регистрации кадастра и картографии (Росреестр) по г. Москве и/или Московской обл. или соответствующих МФЦ, либо от имени Клиента на основании доверенности, либо сопровождение Клиента Специалистом Компании» — предоставление заявления о государственной регистрации права/сделки и прилагаемых к нему документов (включая закладную) в Управление федеральной службы государственной регистрации кадастра и картографии (Росреестр) по г. Москве и/или Московской обл. или соответствующих МФЦ либо от имени Клиента на основании доверенности, либо сопровождение Клиента Специалистом Компании. Доверенность Клиент выдает самостоятельно, нотариус прописывает полномочия Специалиста Компании. Стоимость доверенности оплачивается и оформляется Клиентом самостоятельно и за его счет. Оригинал доверенности передается Специалисту/работнику Компании.

Услуга «Устная консультация по вопросам применения законодательства РФ в связи с заключением сделки, а также самостоятельное уточнение Специалистом Компании требований Росреестра в целях регистрации права/сделки» — деятельность Компании по обеспечению Клиента Услугой, представляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права по вопросам применения законодательства РФ в связи с заключением сделки, а также самостоятельное уточнение Специалистом Компании требований Росреестра в целях регистрации права/сделки.

Услуга «Получение документов в Росреестре/МФЦ и передача пакета документов Клиенту и от имени Клиента в Банк (Залогодержателю) в течение 5 дней с даты государственной регистрации права/сделки» — деятельность Компании по обеспечению Клиента Услугой, представляемой Специалистом, заключающаяся в получении документов в Росреестре/МФЦ и передаче пакета документов Клиенту и от имени Клиента в Банк (Залогодержателю) в течение 5 (пяти) дней с даты государственной регистрации права/сделки.

Услуга «Устная консультация по вопросам права собственности в Российской Федерации» — устная консультация по любым вопросам, связанным с владением, пользованием и распоряжением личным имуществом (консультации по всем юридическим вопросам владения, пользования и распоряжения личным имуществом, связанным с Клиентом лично, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ).

Услуга «Устная консультация по вопросам применения норм жилищного законодательства в Российской Федерации» — устная юридическая консультация по жилищным вопросам (взаимодействие с ТСЖ, УК, ЖКХ, снятие с регистрационного учета, распределение долей, переселение из ветхого жилья и т. д.) - устная консультация по вопросам, связанным с ситуациями, регулируемым нормами жилищного законодательства Российской Федерации.

Услуга «Проверка документов по сделке» — устная консультация, предполагающая изучение предоставленных Клиентом правоустанавливающих и подтверждающих документов на объект недвижимости, приобретаемый Клиентом, в целях предоставления Клиенту информации о правомерности сделки и соответствия анализируемых документов законодательству РФ.

Услуга «Замечательный сосед» — устная юридическая консультация при возникновении таких с соседями, как нарушение режима тишины, большое количество животных, нарушение порядка на общедомовой территории и т.д.

Услуга «Дачная амнистия» — устная юридическая консультация по теме упрощенного порядка регистрации прав на земельные участки и объекты недвижимого имущества

Услуга «Устная консультация по вопросам социальной газификации» — устная юридическая консультация по вопросам возможности и порядка бесплатного проведения газа до границ земельного участка.

Услуга «Подбор экспертных организаций» — содействие в поиске и подборе экспертной организации, производящей оценку стоимости объекта недвижимости, оценку технического состояния объекта недвижимости, а также оказывающей иные экспертные услуги в области недвижимости.

Услуга «Документарная проверка чистоты сделки с недвижимостью (первичная, вторичная продажа)» — представляет собой документарную экспертизу правоустанавливающей, технической документации, сведений, содержащихся в архивах и базах Росреестра, БТИ и других органов на предмет наличия сведений об ограничениях либо обременениях, наложенных на объект недвижимости. Часть документов Клиент предоставляет самостоятельно.

Услуга «Расширенная документарная проверка чистоты недвижимости (первичная, вторичная продажа)» — представляет собой документарную экспертизу правоустанавливающей, технической документации, сведений, содержащихся в архивах и базах Росреестра, БТИ и других органов на предмет наличия сведений об ограничениях либо обременениях, наложенных на объект недвижимости. Кроме того, дополнительно проверяется информация о регистрации в таком объекте недвижимости несовершеннолетних лиц, лиц, отбывающих наказание в местах лишения свободы, лиц, лишенных или ограниченных в дееспособности и иное на усмотрение Специалиста. Часть документов Клиент предоставляет самостоятельно.

Услуга «Проверка объекта недвижимости» — комплекс мероприятий, направленный на проверку (с использованием выписки из Росреестра) правоустанавливающих документов по объекту недвижимости на предмет их полноты и соответствия закону, а также на предмет наличия обременений и ограничений на сделки с ним.

Услуга «Проверка собственника» — комплекс мероприятий, направленный на проверку (по открытым общедоступным источникам) лица, осуществляющего продажу объекта недвижимости.

Услуга «Проверка застройщика» — представляет собой документарную проверку девелопера (застройщика). По результату указанной услуги Клиент получает полную информацию о застройщике, о его проектах, об аффилированных лицах и иную информацию на усмотрение Специалиста.

Услуга «Проверка земельного участка под застройку» — представляет собой документарную проверку кадастрового статуса; проверку имущественного (правового) статуса; проверку градостроительного статуса; выявление обременений; проверку участка на предмет наличия судебных споров и проверка продавца на надежность; иные действия. Часть документов Клиент предоставляет самостоятельно.

Услуга «Сопровождение предварительного договора купли-продажи недвижимости» — представляет собой проверку предварительного договора и устное удаленное содействие при составлении предварительного договора купли-продажи недвижимости.

Услуга «Проверка недвижимости на участие в судебных производствах» — представляет собой документарную проверку недвижимости на участие в судебных производствах с предоставлением заключения Специалиста.

Услуга «Проверка недвижимости на участие в исполнительных производствах» — представляет собой документарную проверку недвижимости на участие в исполнительных производствах с предоставлением заключения Специалиста.

Услуга «Проверка недвижимости на участие в процедуре банкротства» — представляет собой документарную проверку недвижимости на участие в процедуре банкротства с предоставлением письменного заключения Специалиста.

Услуга «Проверка недвижимости на аварийность» — представляет собой документарную проверку недвижимости на присвоение статуса аварийного объекта недвижимости с предоставлением заключения Специалиста.

Услуга «Правовое заключение по объекту недвижимости» — представляет собой подготовка и направление письменного заключения по объекту недвижимости, составляемое на основании документов, предоставленных Клиентом перед совершением сделки.

Услуга «Проверка договора купли-продажи недвижимости» — представляет собой полноценную проверку договора купли-продажи недвижимости, по результату которой Клиент получает рекомендации по внесению изменений в проверяемый договор при необходимости, а также рекомендации о возможных рисках и последствиях предстоящей сделки.

Услуга «Составление договора купли-продажи недвижимости» — представляет собой составление договора купли-продажи недвижимости и последующее внесение изменений в него. Внесение изменений по требованию второй стороны (продавца недвижимости) проводится не более двух раз в рамках реализации данного договора. Клиент самостоятельно передает договор на подписание второй стороне. Договор составляется на русском языке.

Тарифным планом может быть предусмотрено дополнительно составление проекта акта приема-передачи объекта недвижимости.

Срок составления договора в рамках данной Услуги составляет 3 (три) календарных дня. Срок может быть увеличен в зависимости от скорости предоставления информации от застройщика/продавца и Клиента.

Срок внесения указанных изменений в договор (редактирование договора) в рамках данной Услуги — до 2 (двух) суток.

Услуга «Удаленное участие юриста в основной сделке» — представляет собой удаленное участие юриста в переговорах с застройщиком/продавцом недвижимости, сопровождение сделки, отслеживание соблюдения/защиты прав Клиента во время заключения основного этапа сделки.

Услуга «Круглосуточные устные правовые консультации по вопросам приобретения недвижимости» — представляет собой устные правовые консультации по любым вопросам, связанным с приобретением недвижимости 24 часа в сутки.

Услуга «Круглосуточные устные правовые консультации по вопросам налогообложения в связи с приобретением/отчуждением недвижимости» — представляет собой устные правовые консультации, связанным с налогообложением в связи с приобретением/отчуждением недвижимости 24 часа в сутки.

Услуга «Составление претензий к застройщику» — представляет собой составление претензии к застройщику в случае необходимости. Претензия составляется на русском языке. Для

составления претензии могут быть запрошены дополнительные документы. Клиенту передается готовая претензия. Клиент самостоятельно подписывает и направляет адресату готовую претензию. Претензия не является исковым заявлением, не может быть направлена в суд. Срок оказания данной Услуги составляет 2 (двое) суток. Срок может быть увеличен, в зависимости от срока предоставления Клиентом необходимых документов.

Срок проведения документарной проверки — от 2 (двух) суток, в зависимости от срока предоставления необходимой информации государственными органами и Клиентом. Окончательные сроки проверки Клиенту сообщает Специалист.

Статья 4. Порядок заключения и действие Договора.

4.1. Договор Клиента с Компанией состоит из настоящих Правил в той их части, которая применима в зависимости от предмета Договора по смыслу термина «Договор», предусмотренного ст. 2 настоящих Правил, и Сертификата.

4.2. Договор считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом настоящих Правил считаются конклюдентные действия Клиента по оплате Клиентом Стоимости Тарифного плана.

4.3. Права и обязанности Сторон возникают с момента заключения Договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Клиента (Запроса). Моментом заключения Договора является дата оплаты Клиентом стоимости или части стоимости Тарифного плана.

4.4. Договор в части оказания Услуг считается исполненным Компанией в момент предоставления Клиенту возможности получить доступ к Услугам через ЛК/МП, независимо от того, воспользовался Клиент такой возможностью или нет.

4.5. Клиент имеет право пользования Продуктами Компании в течение срока, предусмотренного соответствующим Тарифным планом, выбранным Клиентом. Течение срока начинается с даты заключения Договора.

4.6. При досрочном прекращении (расторжении) Договора по заявлению Клиента до истечения 14-дневного (четырнадцатидневного) срока его заключения Компания возвращает Клиенту сумму, уплаченную им за предоставление Услуг Компании, за вычетом фактически понесенных Компанией расходов.

4.6.1. В указанном в п. 4.6 настоящих Правил случае Клиент вправе обратиться с заявлением о досрочном отказе от Услуг Компании, направив Компании письменное заявление об отказе от Услуг по адресу места нахождения Компании: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 20 В, офис 317 - с указанием реквизитов счета Клиента для возврата денежных средств, номера телефона и адреса электронной почты Клиента. Клиент не вправе требовать возврата денежных средств посредством почтового перевода. К такому заявлению должны быть приложены документы: копия документа, удостоверяющего личность, копия Сертификата, а также копия документа, подтверждающего оплату услуг Компании. Срок рассмотрения такого заявления Клиента о досрочном отказе от Услуг составляет не более 7 (семи) рабочих дней с даты получения Компанией полного пакета документов.

4.7. В случае принятия положительного решения Компания производит возврат денежных средств на счет Клиента, реквизиты которого указал Клиент в своем заявлении, в течение 7 (семи) рабочих дней с даты получения Компанией от Клиента полного комплекта документов, указанных в пункте 4.6 настоящих Правил.

4.8. Если Клиент не обращался в течение 14 (четырнадцати) дней с заявлением о возврате денежных средств, внесенных в качестве оплаты за Услуги Компании, то в силу абонентского характера соответствующего Договора (в предмет которого входит оказание Услуг) денежные средства, внесенные Клиентом за Услуги по такому Договору, возврату не подлежат (ст. 429.4 ГК РФ).

В соответствии со ст. 429.4 ГК РФ Клиент обязан вносить абонентские платежи (абонентский платеж) за весь период действия Договора, независимо от того, обращался ли Клиент с Запросом на Услугу в Компанию или нет.

4.9. Если Компанией Клиенту были фактически предоставлены Продукты Компании, что приравнивается к наличию хотя бы одного обращения Клиента в Компанию (Запроса на Услугу), то денежные средства Клиенту по заявлению об отказе от Договора не возвращаются независимо от

оставшегося срока действия Тарифного плана.

4.10. Акцептуя настоящую Оферту, Клиент принимает условия отказа от Договора и возврата денежных средств, уплаченных за Продукты Компании, предусмотренные настоящими Правилами, с учетом характера такого Договора, и признает, что не вправе требовать возврата стоимости Продуктов Компании в случае, если самим Клиентом не была затребована Услуга у Компании в рамках срока действия Тарифного плана.

Статья 5. Перечень и условия оказания Услуг.

5.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным им Тарифным планом, и оказываются дистанционно посредством ЛК/МП, по электронной почте или по телефону.

5.2. Услуги предоставляются в соответствии и на основании действующего законодательства Российской Федерации, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.

5.3. Услуги предоставляются исключительно при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон.

5.4. Услуги предоставляются по Запросам Клиентов (письменным или устным), соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией в рамках настоящих Правил.

5.5. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При этом, если у Специалиста возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо действительно является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

5.6. Услуги оказываются Компанией на русском языке.

5.7. Анонимные Запросы в Компанию с требованиями о предоставлении Услуг либо иными требованиями не обрабатываются.

5.8. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.

5.9. Для получения Услуг Клиент должен иметь соответствующие программные и аппаратные средства, в отсутствие которых не существует объективной возможности осуществления Запроса или получения результата оказания Услуг.

Статья 6. Сроки и порядок оказания Услуг.

6.1. Сроки оказания Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Клиента.

6.2. В случае уточнения Запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, изменения Запроса) течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса (поступления дополнительных материалов, документов).

6.3. Если Тарифным планом не установлены иные способы коммуникации, для получения Услуги Клиенту необходимо обратиться (направить Запрос) любым из указанных способов, указанных в сертификате и/или на Сайте.

Статья 7. Сроки оказания Услуг по устным Запросам.

7.1. Услуги по устным Запросам предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним.

7.2. В отдельных случаях (например, необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов и т. п.) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 2 (два) календарных дня.

7.3. Тарифным планом, выбранным Клиентом, может быть предусмотрен иной срок оказания Услуг. Иные сроки оказания Услуг, а также особенности их исчисления также могут быть

предусмотрены в Приложениях к настоящим Правилам, подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом. Иной срок оказания Услуги может быть предусмотрен Тарифным планом Клиента, описанием конкретной Услуги согласно ст. 3 настоящих Правил и/или соответствующим приложением (подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом) к настоящим Правилам.

Статья 8. Сроки оказания Услуг по письменным Запросам

8.1. Услуги по письменным Запросам предоставляются в течение 2 (двух) рабочих дней.

Иной срок оказания Услуги может быть предусмотрен Тарифным планом Клиента, описанием конкретной Услуги в рамках ст. 3 настоящих Правил, соответствующим приложением (подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом) к настоящим Правилам и/или определяется индивидуально с учетом сроков, предусмотренных процессуальным и иным применимым законодательством Российской Федерации.

8.2. В отдельных случаях срок предоставления Услуг, предусмотренных настоящей статьёй, может быть увеличен, но в любом случае не может составлять более 5 (пяти) рабочих дней, о чем сообщается Клиенту.

Результаты Услуг, оказываемых Клиентам в письменной форме, предоставляются в рабочие дни с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 18.00 по московскому времени. Течение сроков оказания Услуг, предоставляемых в письменной форме, начинается с 9.00 дня, следующего за днем поступления Запроса Клиента.

Статья 9. Требования к коммуникациям

9.1. Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг, устанавливается Компанией и содержится на Сайте, и/или в Сертификате. В случае изменения соответствующей контактно-адресной информации приоритетной является информация, размещенная на Сайте. Все контактные реквизиты (номера телефонов, адреса электронной почты, равно как и любые иные предоставляемые Клиентом сведения) расцениваются как корректные, принадлежащие Клиенту и доступные для Клиента, в связи с чем осуществление телефонных и иных коммуникационных вызовов, предоставление электронной и иной корреспонденции с использованием данных реквизитов признается осуществлением коммуникации с Клиентом.

9.2. Для оказания соответствующих Услуг Специалист осуществляет не менее 2 (двух) исходящих вызовов в течение часа на телефонный номер Клиента, указанный им при Активации Сертификата. При недоступности Клиента при таких вызовах Услуга считается неоказанной в отсутствие вины Компании. Клиент вправе обратиться с аналогичным вопросом повторно, в таком случае сроки начинают течь заново.

9.3. Предоставление уведомлений, результатов оказания Услуг, иных сведений и данных с использованием других реквизитов допускается при условии предварительного их согласования с Компанией применительно к конкретному информационному взаимодействию.

9.4. Клиент самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям законодательства Российской Федерации, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда предоставление Клиентом тех или иных данных или содержание этих данных нарушает права и законные интересы третьих лиц, в том числе личные неимущественные права авторов, иные интеллектуальные права третьих лиц, и (или) посягает на принадлежащие им нематериальные блага.

9.5. Компания или Партнер вправе устанавливать ограничения в обмене данными для всех Клиентов либо для отдельных категорий Клиентов (в зависимости от места пребывания Клиента, программно-аппаратных средств, используемых в коммуникации), в том числе: наличие (отсутствие) отдельных функций сопутствующих Услуг, максимальное количество телефонных вызовов или сообщений, передаваемых через электронные средства связи, которые могут быть отправлены или получены одним Клиентом за указанный период времени, максимальный размер почтового сообщения, максимальная продолжительность непрерывного телефонного или иного коммуникационного соединения, специальные параметры пересылаемых через электронные средства связи данных.

9.6. Компания или Партнер вправе прекратить прием данных, направляемых Клиентом в

автоматическом режиме, а также любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).

9.7. При использовании Услуг Клиент не вправе:

— передавать любым способом данные, которые являются незаконными, вредоносными, клеветническими, оскорбляющими нравственность, демонстрирующими (или являющимися пропагандой) насилие и жестокость, нарушают права интеллектуальной собственности, пропагандируют ненависть и (или) дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержат оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержат элементы (или являются пропагандой) порнографии, разъясняют порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;

— выдавать себя за другого человека или представителя организации и (или) сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Компании, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц;

— передавать любым способом какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, в том числе путем размещения ссылок на вышеуказанную информацию;

— иным образом нарушать требования законодательства Российской Федерации при осуществлении информационного обмена.

Статья 10. Сопутствующие сведения

10.1. В процессе предоставления Услуг Клиенту могут сообщаться данные о других организациях, органах и гражданах (третьи лица), их разработках, продуктах, предложениях, в том числе коммерческого характера, ссылки на сайты в сети «Интернет» (сопутствующая информация). Указанные третьи лица и сопутствующая информация не проверяются Компанией или Партнером на соответствие тем или иным требованиям. Ни Компания, ни Партнер не несут ответственности за данную сопутствующую информацию, в том числе за любые мнения или утверждения, выраженные третьими лицами, рекламу и прочее, а также за доступность такой сопутствующей информации и последствия ее использования или неиспользования Клиентом.

10.2. Предоставление любой сопутствующей информации коммерческого или некоммерческого характера не является ее одобрением или рекомендацией со стороны Компании, за исключением случаев, когда на это прямо указывается.

10.3. Принимая Правила, Клиент выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена законодательством Российской Федерации.

Статья 11. Иная конфиденциальная информация

11.1. К иной конфиденциальной информации в соответствии с настоящими Правилами относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.2. В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по оказанию Услуг может потребоваться передача конфиденциальной информации между участниками обмена.

11.3. Любой из участников информационного взаимодействия при получении конфиденциальной информации обязуется:

- использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;

- не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:

- была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;

- была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от

- передавшего участника;

- должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с законодательством

Российской Федерации.

Статья 12. Права Клиента.

12.1. Пользоваться Продуктами Компании в течение всего срока их предоставления, определенного в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

12.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

12.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании.

12.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

Статья 13. Обязанности Клиента.

13.1. Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему.

13.2. При первом обращении к Компании предоставить необходимую для целей п. 13.1 настоящих Правил информацию, такую как: кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него, субъект РФ, город (иной населенный пункт), в котором проживает Клиент.

13.3. Не нарушать требований законодательства Российской Федерации, а также общепринятых норм морали и нравственности при обращении в Компанию за получением Услуг.

13.4. Пользоваться Услугами лично, если иное не установлено настоящими Правилами или выбранным Тарифным планом.

13.5. Не допускать пользования Услугами лицами, не являющимися Клиентами / Пользователями в соответствии с настоящими Правилами, если иное прямо не оговорено в Тарифном плане.

13.6. В случае необходимости использования технических средств для оказания Компанией Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, обеспечить подключение таких технических средств к широкополосному Интернету.

13.7. Оплачивать Продукты Компании в порядке, сроки и на условиях, которые установлены настоящими Правилами.

13.8. Сообщать Компании достоверную информацию по направляемым Запросам на Услуги и нести все риски, связанные с сообщением недостоверной и (или) неполной информации.

13.9. Ознакомиться с условиями, изложенными в настоящих Правилах, и объемом справочной и информационной поддержки соответствующих Тарифных планов до приобретения какого-либо или нескольких Продуктов Компании. Условие, предусмотренное настоящим пунктом, также распространяется на изменения, вносимые Компанией в настоящие Правила, и на новые редакции настоящих Правил.

13.10. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

Статья 14. Права Компании.

14.1. Без согласования с Клиентом привлекать третьих лиц для оказания Услуг, в том числе самостоятельно выбирать Специалистов для оказания тех или иных Услуг.

14.2. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.

14.3. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий настоящих Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений настоящих Правил.

14.4. Отказать Клиенту в предоставлении Услуги, в случаях когда:

— Клиент нарушает условия настоящих Правил;

— получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;

— оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований применимого законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;

- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании;
- Клиент осуществляет Запрос при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях (бездействии) признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании;
- у Клиента выявляются признаки заболевания, лечение и/или диагностика которого возможны лишь в специализированных медицинских учреждениях;
- оказание Услуг, по мнению Специалиста, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью Клиента или угрожает жизни Клиента;
- оказание Услуг с большой степенью вероятности может повлечь ухудшение состояния Клиента;
- действия (бездействие) Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании и/или Партнеру;
- Клиент настаивает на оказании медицинской помощи, постановке диагноза и (или) лечении, анализе его жалоб, оценке эффективности лечебно-диагностических мероприятий, медицинском наблюдении за состоянием здоровья Клиента (т. е. настаивает на оказании ему услуг, которые не предусмотрены настоящими Правилами);
- оказание Услуг невозможно по причине неисполнения Клиентом своих обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами.

14.5. Устанавливать ограничения в использовании Продуктов Компании для некоторых категорий Клиентов, что зависит, в частности, но не ограничиваясь, от территории нахождения Клиента, языка, на котором оказываются Услуги.

Статья 15. Обязанности Компании.

15.1. Оказывать Клиенту Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующим Тарифным планом и действующим законодательством Российской Федерации за исключением случаев, предусмотренных п. 14.4 настоящих Правил.

15.2. Предоставлять Клиенту справочно-консультационные услуги по вопросам оказания Услуг.

15.3. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящими Правилами, а именно путем размещения их в открытом доступе в сети «Интернет» на Сайте.

15.4. Предоставить Клиенту бесплатную, доступную, достоверную информацию о порядке и условиях предоставления Продуктов Компании.

Статья 16. Персональные данные Клиентов.

16.1. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиентов (а также Пользователей, если они предусмотрены Тарифным планом) в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Компанией.

16.2. Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных Клиента в следующих целях:

- идентификация Клиента;
- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
- улучшение качества Продуктов Компании, удобства их использования, разработка новых Продуктов;
- проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных;
- осуществление взаиморасчетов с Партнером(-ами);
- направление (сообщение) Клиенту предложений о пролонгации Договора на новый срок и/или предложений о приобретении другого Тарифного плана.

16.3. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, запись, хранение, передачу (предоставление, доступ), использование, систематизацию, накопление, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных Клиентов (обработку персональных данных) для целей, указанных в п. 16.2 настоящих Правил.

16.4. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания последним услуг по Тарифному плану,

будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

16.5. Ни Компания, ни Партнер в общем случае не обязываются проверять достоверность персональной информации, предоставляемой Клиентами, и не осуществляют контроль за их дееспособностью, однако исходят из того, что Клиент предоставляет достоверную и достаточную персональную информацию и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.

Статья 17. Иная конфиденциальная информация

17.1. К иной конфиденциальной информации в соответствии с настоящими Правилами относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

17.2. В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по предоставлению Продуктов Компании может потребоваться передача конфиденциальной информации между участниками обмена.

17.3. Любой из участников информационного взаимодействия при получении конфиденциальной информации обязуется:

- использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;

- не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:

- была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;

- была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от

- передавшего участника;

- должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статья 18. Права интеллектуальной собственности.

18.1. Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, которые могут возникнуть в процессе Предоставления Клиенту Продуктов Компании, сохраняются за Компанией. При этом Клиенту предоставляется право бессрочного использования таких объектов исключительно в личных целях.

Статья 19. Урегулирование споров.

19.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением положений настоящих Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования, обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде по адресу места нахождения Компании: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 20В, офис 317) и ее рассмотрение Компанией, то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде по месту нахождения Компании.

19.2. Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Клиента составляет 30 (тридцать) календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Компанией, за исключением случаев, указанных в подп. 4.6.1 настоящих Правил.

Статья 20. Ограничение ответственности Компании.

20.1. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет все Услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения. Услуги носят рекомендательный характер.

20.2. Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания Услуги ненадлежащего качества.

20.3. Компания не гарантирует получение налогового вычета и отсутствие доначисления НДФЛ, поскольку решение о возврате налога принимает Федеральная налоговая служба РФ по

результатам налоговой проверки.

20.4. Компания не несет ответственности за возможный ущерб, нанесённый здоровью Клиента, самостоятельным лечением.

20.5 Компания, а также третьи лица, привлеченные Компанией - ООО «Теледоктор24» - и их работники ни при каких обстоятельствах не оказывают Клиенту по телефону медицинских услуг, платных или бесплатных, не дают советов о диагностике и лечении заболеваний, приеме лекарственных средств и т. п. Любая информация, сообщенная Клиенту по телефону, носит рекомендательный характер и не заменяет консультацию врача.

20.6. В остальных случаях стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Статья 21. Заключительные положения.

21.1. Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Все изменения настоящих Правил, а равно Правила в новой редакции публикуются в открытом доступе на Сайте.

21.2. Все приложения к настоящим Правилам являются неотъемлемыми частями настоящих Правил.

21.3. По общему правилу, в случае противоречий между положениями настоящих Правил и приложений к ним (которые относятся к правоотношению между Компанией и конкретным Клиентом), приоритет имеют положения приложений к настоящим Правилам.

Настоящие Правила/изменения в настоящие Правила/новая редакция Правил вступают в силу с момента их опубликования на Сайте.

21.4. В случае изменения законодательства Российской Федерации и/или в случае наступления форс-мажорных обстоятельств (обстоятельств непреодолимой силы), влекущего запрет на предоставление какой-либо из Услуг, Компания вправе изменить перечень и содержание Продуктов Компании и (или) внести иные изменения в настоящие Правила, уведомив Клиента о таких изменениях путем размещения новой редакции Правил на Сайте. Клиент обязан самостоятельно отслеживать такие изменения путем ознакомления с ними в открытом доступе в сети «Интернет» на Сайте.

**Тарифные планы
категории «Право»**

для Клиентов — физических лиц

В соответствии с настоящим Приложением Клиент — физическое лицо имеет право на получение Услуг по указанной категории согласно следующим Тарифным планам:

Персональный юрист			
	«Базовый»	«Оптимальный»	«Максимальный»
Устная консультация	3 месяца - 3 раза 6 месяцев - 6 раз 12 месяцев - 12 раз	3 месяца - 6 раз 6 месяцев - 12 раз 12 месяцев - 24 раза	Без ограничений
Устная консультация в непредвиденных ситуациях за границей	-	-	Без ограничений
Готовые шаблоны договоров и иных документов	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Инструкция по составлению документа	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Содействие в переговорах	-	3 месяца - 1 раз 6 месяцев - 2 раза 12 месяцев - 4 раза	3 месяца - 3 раза 6 месяцев - 6 раз 12 месяцев - 12 раз
Звонок юриста	-	3 месяца - 1 раз 6 месяцев - 2 раза 12 месяцев - 4 раза	3 месяца - 3 раза 6 месяцев - 6 раз 12 месяцев - 12 раз
Консультация в отношении третьих лиц	-	3 месяца - 1 раз 6 месяцев - 2 раза 12 месяцев - 4 раза	3 месяца - 3 раза 6 месяцев - 6 раз 12 месяцев - 12 раз
Письменная консультация	-	-	3 месяца - 1 раз 6 месяцев - 2 раза 12 месяцев - 4 раза
Письменное заключение по запуску бизнес проекта	-	-	3 месяца - 1 раз 6 месяцев - 2 раза 12 месяцев - 4 раза
Правовое разъяснение документа	-	-	3 месяца - 1 раз 6 месяцев - 2 раза 12 месяцев - 4 раза
Составление документа	-	-	1 раз
Оценка судебной перспективы	-	-	1 раз
Обзор изменения в законодательстве	-	-	Без ограничений
Кол-во пользователей	1	1	3
Срок обслуживания	3 месяца / 6 месяцев / 12 месяцев	3 месяца / 6 месяцев / 12 месяцев	3 месяца / 6 месяцев / 12 месяцев
Области права	Все, кроме предпринимательства	Все, кроме предпринимательства	Все, кроме предпринимательства
Скидка на доп. услуги	5%	10%	15%
Мобильное приложение	Включено	Включено	Включено
Личный кабинет	Включено	Включено	Включено
Юрист по алиментам			
	«Стандартный»	«Оптимальный»	«Максимальный»
Устные консультации	Включено	Включено	Включено
Пошаговая инструкция	Включено	Включено	Включено

Справочная контактная информация	Включено	Включено	Включено
Формы документов по взысканию алиментов (заявления, иски, ходатайства, соглашения, иные формы)	Включено	Включено	Включено
Звонок юриста плательщику (должнику)	-	Включено	Включено
Правовое разъяснение документа	-	Включено	Включено
Расчет размера алиментов	-	Включено	Включено
Расчет задолженности по алиментам	-	Включено	Включено
Письменная консультация с анализом документов	-	Включено	Включено
Оценка судебной перспективы	-	Включено	Включено
Подготовка документов по взысканию алиментов (заявления, иски, ходатайства, соглашения, иные документы)	-	Включено	Включено
Дистанционное взыскание в суде и ФССП	-		Включено
Персональный юрист	-		Включено
Представитель от имени клиента	-		Включено
Кол-во пользователей	1	1	1
Срок обслуживания	12 месяцев	12 месяцев	12 месяцев
Области права	Семейное право	Семейное право	Семейное право
Мобильное приложение	Включено	Включено	Включено
Личный кабинет	Включено	Включено	Включено
Территория обслуживания	По всей России	По всей России	По всей России
Юрист по недвижимости			
	-	«Оптимальный»	«Максимальный»
Консультация по сделке с недвижимостью	-	Включено	Включено
Пошаговая инструкция по сделке с недвижимостью	-	Включено	Включено
Юридическая проверка стороны сделки	-	Включено	Включено
Проверка недвижимости на правовую чистоту	-	Включено	Включено
Правовое заключение по сделке с недвижимостью	-	1 раз	1 раз
Содействие в переговорах со стороной сделки	-	-	Включено
Консультация по выбору безопасного порядка оплаты	-	-	Включено
Подготовка договора и других документов к сделке	-	-	Включено
Консультация по регистрации права собственности	-	-	Включено
Консультация по налоговым вопросам	-	-	Включено
Кол-во пользователей	-	1	1
Срок обслуживания	-	12 месяцев	12 месяцев
Области права	-	Недвижимость	Недвижимость
Мобильное приложение	-	Включено	Включено
Личный кабинет	-	Включено	Включено
Территория обслуживания	-	По всей России	По всей России

для Клиентов — юридических лиц / индивидуальных предпринимателей

В соответствии с настоящим Приложением Клиент — юридическое лицо / индивидуальный предприниматель имеет право на получение Услуг по указанной категории согласно следующим Тарифным планам:

	«Старт»	«Стандарт»	«Консультант»	«Личный помощник»	«Полный контроль»
Устная консультация по вопросам физических лиц	✓	✓	✓	✓	✓
Устная консультация по вопросам ИП	✓	✓	✓	✓	✓
Устная консультация по вопросам ООО	-	-	✓	✓	✓
Устная консультация в непредвиденных ситуациях за границей	-	-	✓	✓	✓
Готовые шаблоны договоров и иных документов	✓	✓	✓	✓	✓
Проверка контрагентов	1 раз в месяц	2 раз в месяц	3 раза в месяц	✓	✓
Экспертиза сделок	1 раз в месяц	2 раз в месяц	3 раза в месяц	5 раз в месяц	10 раз в месяц
Содействие в переговорах	✓	✓	✓	✓	✓
Инструкция по составлению документа	-	✓	✓	✓	✓
Составление документов	-	1 раз в месяц	2 раза в месяц	3 раза в месяц	4 раза в месяц
Письменная консультация	-	1 раз в месяц	2 раза в месяц	3 раза в месяц	4 раза в месяц
Оценка судебной перспективы	-	1 раз в месяц	2 раза в месяц	3 раза в месяц	✓
Письменное заключение по запуску бизнес проекта	-	1 раз в месяц	2 раза в месяц	3 раза в месяц	✓
Консультация в отношении третьих лиц	-	1 раз в месяц	2 раза в месяц	3 раза в месяц	✓
Правовое разъяснение документа	-	-	2 раза в месяц	5 раз в месяц	10 раз в месяц
Звонок юриста	-	-	✓	✓	✓
Обзор изменения в законодательстве	-	-	✓	✓	✓
Назначение представителя	-	-	✓	✓	✓
Правовой и налоговый аудит в документации	-	-	-	1 раз в месяц	2 раза в месяц
Представление интересов клиента в суде	-	-	-	1 инстанция	3 инстанции
Выделение персонального юриста с выездом к Клиенту в офис	-	-	-	1 раз в месяц (МСК и МО)	2 раза в месяц (МСК и МО)
Личный кабинет	✓	✓	✓	✓	✓
Мобильное приложение	✓	✓	✓	✓	✓
Кол-во дополнительных пользователей	-	1	2	3	4
Скидка на доп.услуги	5%	10%	15%	20%	25%

Перечень Тарифных планов может быть расширен, изменен, а также отражен в настоящем Приложении.

Услуги, предусмотренные настоящим Приложением, предоставляются на всей территории России, посредством дистанционных способов коммуникации.

К вопросам, не урегулированным настоящим Тарифными планами, применяются положения Правил.

**Приложение № 2
к Правилам**

В соответствии с настоящим Приложением Клиент — юридическое лицо / индивидуальный предприниматель имеет право на получение Услуг по указанной категории согласно следующим Тарифным планам:

	«10 карт»	«50 карт»	«100 карт»	«200 карт»	«500 карт»
Устная консультация с врачом, юристом, финансистом или психологом	8 в год	8 в год	8 в год	8 в год	8 в год
Справочная контактная информация	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Инструкция по составлению документа	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Рекомендуемая модель договора	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Аптека	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Скорая помощь	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Медориентирование	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Ежемесячные практические финансовые советы по e-mail	вкл	вкл	вкл	вкл	вкл
Налоговый вычет под ключ	1 в год	1 в год	1 в год	1 в год	1 в год
Кол-во пользователей	1	1	1	1	1
Срок обслуживания	12 месяцев	12 месяцев	12 месяцев	12 месяцев	12 месяцев
Мобильное приложение	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено
Личный кабинет	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено
Территория обслуживания	Региональная	Региональная	Региональная	Региональная	Региональная

Перечень Тарифных планов может быть расширен, изменен, а также отражен в настоящем Приложении.

Услуги, предусмотренные настоящим Приложением, предоставляются на всей территории России, посредством дистанционных способов коммуникации.

К вопросам, не урегулированным настоящим Тарифными планами, применяются положения Правил.

ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

Настоящие Правила регулируют порядок оказания услуг
Обществом с ограниченной ответственностью «Налогия»
(далее по тексту — «Компания», ООО «Налогия»)
адрес места нахождения: 121596, г. Москва, ул. Горбунова, д. 2, стр. 3, этаж 7, помещ. П, ком. 47
ОГРН 1097746702756, ИНН 7702719127

Раздел I. Основные положения.

Статья 1. Предмет Договора.

1.1. В соответствии с настоящим Договором публичной оферты (далее – «Правила») Клиент вносит на абонентской основе плату за право требовать от Компании предоставления информационно-правовой поддержки в дистанционном формате, заключающейся в оказании Компанией Клиенту в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом юридических и иных сопряженных с ними (сервисное, информационно-справочное обслуживание, сопутствующая передача данных и т.п.) услуг, в том числе, но не ограничиваясь, направленных на получение Клиентом налогового вычета (далее по тексту — «Услуги», «Услуга»).

1.2. Услуги предоставляются Клиенту Компанией на условиях абонентского договора оказания услуг, предусмотренного статьей 429.4 Гражданского кодекса РФ.

1.3. Настоящие Правила являются публичной офертой и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

1.4. Совершая акцепт настоящих Правил, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых Приложений к настоящим Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в том числе опубликованных в открытом доступе в сети «Интернет» по адресу: elsmarket.ru.

1.5. Конкретный перечень и объем Услуг, которые соответствующий Клиент вправе требовать от Компании, указываются в выбранном таким Клиентом Тарифном плане и (или) получаемом таким Клиентом Сертификате.

Статья 2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах.

Все заголовки разделов (статей) используются в настоящих Правилах исключительно для удобства их использования (прочтения) и никак не влияют на толкование их условий.

Договор — абонентский договор возмездного оказания услуг между Клиентом и Компанией, предметом которого является оказание Услуг Клиенту (сторона-заказчик) Компанией (сторона-исполнитель), и по которому Клиент вносит абонентский платеж (Стоимость Услуг, Стоимость Тарифного плана) за право требовать оказания Услуг в рамках выбранного Клиентом Тарифного плана.

Период оказания Услуг (далее по тексту также — «срок действия Сертификата») — срок действия Договора; устанавливаемый Тарифным планом период времени, в течение которого у Компании сохраняются обязательства по оказанию Услуг.

Сертификат — документ, либо электронное сообщение, либо иной вариант визуализации (например коробка, карта, визитка, SMS-сообщение, иной материал), выдаваемый/направляемый от имени Компании Клиенту в целях информирования Клиента о предусмотренных соответствующим Тарифным планом Услугах и являющийся подтверждением наличия у Клиента права на основании Договора требовать оказания Компанией Услуг согласно приобретенному Клиентом Тарифному плану. Форма Сертификата устанавливается Компанией и может быть изменена Компанией в одностороннем порядке. Во всем, что не предусмотрено Сертификатом, Компания и Клиент руководствуются настоящими Правилами.

Идентификатор — уникальный номер Клиента в системе учета (клиентской базе) Компании, тождественный номеру Договора с таким Клиентом. Идентификатором является номер

Сертификата.

Идентификационные данные — совокупность уникальных данных, указанных в Сертификате и персональной информации Клиента, предоставляемых Клиентом при активации, служащей для цели определения тождественности между лицом, ею обладающим, и Клиентом Компании (идентификация Клиента).

Клиент — сторона-заказчик по Договору; физическое лицо, которое приобрело право требовать оказания Компанией Услуг в рамках соответствующего Тарифного плана, тем самым осуществив принятие (акцепт) настоящих Правил, и получило Сертификат.

Пользователь — иное лицо, помимо указанного в настоящих Правилах, наделенное Клиентом правом требовать оказания Компанией Услуг в рамках соответствующего Тарифного плана.

Стоимость Услуг (далее по тексту также — «Стоимость Тарифного плана», «абонентский платеж») — денежные средства, вносимые Клиентом за право требования оказания Услуг Компанией в размере, определяемом в зависимости от выбранного Клиентом Тарифного плана; вносятся Клиентом по смыслу ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ, а именно независимо от того, затребовал Клиент Услугу в рамках Периода оказания Услуг или нет.

Активация Сертификата — процесс внесения в систему учета (клиентскую базу) сведений о том, что Сертификат приобретен конкретным Клиентом. Если иное не предусмотрено соответствующим Приложением к настоящим Правилам, то по общему правилу Активация Сертификата происходит автоматически в момент его приобретения или при первом обращении Клиента с Запросом на получение Услуг.

Специалист — сотрудник Компании/Партнера (или иного лица, с которым Компания заключила соответствующий договор), владеющий необходимой квалификацией и непосредственно предоставляющий Клиенту Услуги в соответствии с настоящими Правилами.

Кодовое слово — это определенное слово (набор слов), которое используется/может использоваться Компанией для удостоверения личности Клиента либо лиц, имеющих право на обращение к Компании для получения Услуги по Сертификату Клиента.

Запрос на оказание Услуг (Запрос) — обращение Клиента (Пользователя, если пользователи предусмотрены Тарифным планом) в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным настоящими Правилами.

Партнер Компании (Партнер) — лицо, которое на основании договора с Компанией либо осуществляет привлечение Клиентов на обслуживание в Компанию, либо привлекается Компанией к оказанию Услуг.

Тарифный план — совокупность ключевых параметров оказания Услуг (виды, количество, стоимость, Период оказания Услуг и пр.), в соответствии с которыми осуществляется обслуживание Клиента Компанией. Тарифный план является неотъемлемой частью Договора.

Описание выбранного Клиентом Тарифного плана содержится в Сертификате.

Описание некоторых Тарифных планов содержится / может содержаться в Приложениях к настоящим Правилам. В случае, если выбранный Клиентом Тарифный план не содержится в Приложениях к настоящим Правилам, Клиенту необходимо руководствоваться выданным ему Сертификатом.

Если иное не предусмотрено Тарифным планом, то Услуги оказываются в рамках получения Клиентом одного либо нескольких из следующих видов налоговых вычетов:

- стандартного налогового вычета в соответствии со статьей 218 Налогового кодекса РФ;
- социального налогового вычета в соответствии со статьей 219 Налогового кодекса РФ;
- имущественного налогового вычета в соответствии со статьей 220 Налогового кодекса РФ;

— профессионального налогового вычета в соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 221 Налогового кодекса РФ;

— инвестиционного налогового вычета в сумме денежных средств, внесенных налогоплательщиком в налоговый период на индивидуальный инвестиционный счет в соответствии с подпунктом 2 пункта 1 статьи 219.1 Налогового кодекса Российской Федерации (оформление инвестиционного налогового вычета, предусмотренного подпунктами 1 и 3 пункта 1 статьи 219.1 Налогового кодекса Российской Федерации не производится).

Статья 3. Описание Услуг, оказываемых в соответствии с настоящими Правилами:

3.1. Услуги категории (Сервис) «Налоговый вычет» / «Налогия».

Услуга «Устная правовая (юридическая) поддержка в рамках оказания услуги» / «Устная правовая (юридическая) поддержка» / «Консультирование по порядку подготовки документов для получения налогового вычета» — устное разъяснение существа норм права по порядку заполнения налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ, а также предоставление сведений по перечню документов, прилагаемых к декларации и требованиям к данным документам.

Результатом Услуги является устное разъяснение-инструкция по действиям, необходимым для получения налогового вычета, а также по правилам заполнения декларации 3-НДФЛ, не включающее в себя сопровождение Клиента в рамках самостоятельного заполнения им налоговой декларации по форме 3-НДФЛ.

Услуга «Камеральная проверка» / «Правовая поддержка при камеральной проверке».

Указанная Услуга может состоять:

(i) либо из Услуги **«Устная правовая поддержка при камеральной проверке» / «Устное консультирование при проведении камеральной проверки»** — устная правовая поддержка Клиента в период проведения камеральной проверки по поданным в налоговую инспекцию на налоговый вычет документам;

(ii) либо из Услуги **«Письменная правовая поддержка при камеральной проверке» / «Подготовка письменных пояснений при камеральной проверке»** — деятельность по подготовке и направлению письменных обращений (пояснений, возражений) в налоговые органы в период проведения камеральной проверки;

(iii) либо из подпунктов i и ii в совокупности.

Услуга «Устная дистанционная консультация по вопросам налогообложения доходов физического лица и получения налоговых вычетов и социальных льгот» — устное разъяснение существа норм права по любым вопросам, связанным с действием налогового законодательства в отношении физических лиц, не являющихся индивидуальными предпринимателями.

Услуга «Информирование Клиента о порядке и способах получения документов, необходимых для получения налогового вычета» / «Консультирование по порядку подготовки документов для получения налогового вычета» — предоставление Специалистом Клиенту подробного механизма получения документов для получения налогового вычета.

Услуга «Устная правовая консультация» / «Устная юридическая консультация по всем областям права, кроме предпринимательской деятельности» — деятельность Компании по обеспечению Клиента Услугой, предоставляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Отправка декларации в ФНС» / «Отправка документов в налоговую инспекцию» / «Подача декларации за Клиента с использованием ЭП» — направление пакета документов, сформированного и проверенного Клиентом либо проверенного Специалистом (если предусмотрено Тарифным планом), в налоговую инспекцию в электронном виде с использованием электронной подписи (ЭП), подписанного ЭП Клиента. Выпуск ЭП осуществляется аккредитованным удостоверяющим центром.

Услуга «Формирование / составление пакета необходимых документов» — деятельность по предоставлению Клиенту услуги по подготовке налоговой декларации, а в случае заполнения указанных документов самостоятельно Клиентом — по проверке правильности заполнения декларации 3-НДФЛ и заявления о возврате излишне уплаченного налога, а также проверка комплектности документов, предназначенных для подачи в налоговый орган, информирование Клиента о требованиях к комплекту документов применительно к конкретному

налоговому вычету.

Услуга «Проверка комплекта и содержания документов» / «Экспертиза документов Клиента» — услуга по проверке Специалистом комплекта документов, планируемого Клиентом к подаче (отправке), на предмет комплектности, полноты прилагаемых документов, соответствия заполнения декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ правилам Порядка заполнения налоговой декларации. Ответственность за достоверность отраженных Клиентом в декларации и иных сопутствующих документах сведений, ответственность за подлинность документов из такого комплекта несет Клиент. Компания/Партнер не отвечает за достоверность отраженных Клиентом в декларации и иных сопутствующих документах сведений и проверяет комплект только на предмет соответствия требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Предоставление Клиенту данных о перечне документов, необходимых для получения налогового вычета или социальных льгот» — направление Клиенту посредством Личного кабинета списка (перечня) документов, которые должны быть представлены в налоговые органы для получения налогового вычета.

Услуга «Подготовка налоговой декларации» / «Составление налоговой декларации» / «Составление декларации 3-НДФЛ» / «Заполнение налоговой декларации и заявления на предоставление налогового вычета» — деятельность по предоставлению Клиенту услуги по составлению налоговой декларации по форме 3-НДФЛ на основании данных, предоставленных Клиентом.

Результатом Услуги являются заполненные Специалистом — на основе предоставленных Клиентом документов, подтверждающих право на получение стандартного, социального, имущественного, профессионального, инвестиционного налогового вычета, — декларация 3-НДФЛ и заявление о возврате излишне уплаченного налога, размещенные в Личном кабинете. Клиент проверяет и подписывает заполненные Специалистом декларацию 3-НДФЛ и заявление. Ответственность за достоверность отраженных в Декларации и иных сопутствующих документах сведений несет Клиент.

Услуга «Подготовка заявления на предоставление налогового вычета» — деятельность Компании по предоставлению Клиенту услуги по составлению заявления на предоставление налогового вычета на основании данных, предоставленных Клиентом.

Услуга «Подготовка налоговой декларации по операциям с ценными бумагами» — деятельность по предоставлению услуги по составлению налоговой декларации по форме 3-НДФЛ, предусматривающей:

— перенос на будущие периоды убытков от операций с ценными бумагами и операций с производными финансовыми инструментами в соответствии с пунктом 16 статьи 214.1 Налогового кодекса РФ. Услуга предоставляется при условии, что операции были осуществлены российскими брокерами, и у Клиента имеется справка о полученных убытках за каждый налоговый период, предоставленная российским брокером;

— сальдирование операций с ценными бумагами за отчетный год между российскими брокерами. Под сальдированием операций за отчетный год понимается определение финансового результата от операций с ценными бумагами в совокупности сделок, осуществленных несколькими брокерами, по каждому виду операций с ценными бумагами по окончании года в соответствии с пунктом 12 статьи 214.1 Налогового кодекса РФ. Услуга предоставляется на основании данных справок 2-НДФЛ и отчетов российских брокеров;

— сальдирование операций за отчетный год между несколькими иностранными брокерами и/или операций в рамках договоров доверительного управления (ДУ). Под сальдированием операций между несколькими иностранными брокерами и/или операций в рамках договоров доверительного управления (ДУ) за отчетный год понимается определение финансового результата от операций с ценными бумагами в совокупности сделок, осуществленных несколькими иностранными брокерами, по каждому виду операций с ценными бумагами по окончании года в соответствии с пунктом 12 статьи 214.1 Налогового кодекса РФ. Услуга предоставляется при предоставлении Клиентом отчетов брокеров, расчета финансового результата в рублях по каждому

финансовому инструменту отдельно и в совокупности, подготовленного иностранным брокером, а также документов, подтверждающих уплату налогов в иностранном государстве. При отсутствии документов, подтверждающих уплату налогов в иностранном государстве, доход от операций с указанными в отчете брокера финансовыми инструментами отражается при составлении налоговой декларации в качестве подлежащего налогообложению на территории РФ;

— учет операций с иностранными финансовыми инструментами, включая определение обращающихся/необращающихся финансовых инструментов, за отчетный год при отсутствии расчета налогооблагаемой базы в рублях по каждому инструменту отдельно и в совокупности в отчете иностранного брокера. Под учетом операций с иностранными финансовыми инструментами за отчетный год понимается определение финансового результата от операции (-ий) с ценными бумагами в соответствии с пунктом 12 статьи 214.1 Налогового кодекса РФ. Услуга предоставляется на основании представленных Клиентом отчетов иностранных брокеров;

— учет операций с иностранной валютой за отчетный год. Под учетом операций с иностранной валютой за отчетный год понимается определение финансового результата от таких операций и применение имущественного вычета в соответствии с подпунктом 1 пункта 1 статьи 220 Налогового кодекса РФ. Услуга предоставляется на основании представленных Клиентом отчетов брокеров;

— учет операций с цифровыми финансовыми активами, цифровыми правами и цифровой валютой за отчетный год. Под учетом операций с цифровыми финансовыми активами, цифровыми правами и цифровой валютой за отчетный год понимается определение финансового результата от таких операций и применение имущественного вычета в соответствии с подпунктом 1 пункта 1 статьи 220 Налогового кодекса РФ. Услуга предоставляется на основании представленных Клиентом формализованных данных, полученных от операторов соответствующих информационных систем и/или операторов обмена цифровых финансовых активов;

— учет доходов по ценным бумагам (дивидендов, купонов и т. д.). Услуга предоставляется на основании представленных Клиентом отчетов брокеров, справок о выплате доходов и других аналогичных документов.

Под российским брокером в рамках оказания услуги понимается профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» деятельность по исполнению поручения Клиента (в том числе эмитента эмиссионных ценных бумаг при их размещении) на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, на основании возмездных договоров с Клиентом, имеющий соответствующую лицензию на право осуществления брокерской деятельности, выданную в соответствии с законодательством РФ.

Под иностранным брокером в рамках оказания услуги понимается профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий в соответствии с национальным законодательством деятельность по исполнению поручения Клиента (в том числе эмитента эмиссионных ценных бумаг при их размещении) на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, на основании возмездных договоров с Клиентом, имеющий право осуществления брокерской деятельности, полученное в соответствии с национальным законодательством.

Цифровыми финансовыми активами в соответствии с пунктом 2 статьи 1 Федерального закона от 31.07.2020 № 259-ФЗ «О цифровых финансовых активах, цифровой валюте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» признаются цифровые права, включающие денежные требования, возможность осуществления прав по эмиссионным ценным бумагам, права участия в капитале непубличного акционерного общества, право требовать передачи эмиссионных ценных бумаг, которые предусмотрены решением о выпуске цифровых финансовых активов, выпуск, учет и обращение которых возможны только путем внесения(изменения) записей в информационную систему на основе распределенного реестра, а также в иные информационные системы.

Цифровой валютой в соответствии с пунктом 3 статьи 1 Федерального закона от 31.07.2020 № 259-ФЗ «О цифровых финансовых активах, цифровой валюте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» признается совокупность электронных данных (цифрового кода или обозначения), содержащихся в информационной системе, которые предлагаются и (или) могут быть приняты в качестве средства платежа, не являющегося денежной единицей Российской Федерации, денежной единицей иностранного государства и (или)

международной денежной или расчетной единицей, и (или) в качестве инвестиций и в отношении которых отсутствует лицо, обязанное перед каждым обладателем таких электронных данных, за исключением оператора и (или) узлов информационной системы, обязанных только обеспечивать соответствие порядка выпуска этих электронных данных и осуществления в их отношении действий по внесению (изменению) записей в такую информационную систему ее правилам.

Срок оказания услуги составляет 10 рабочих дней.

Услуга «Индивидуальный учет операций российских брокеров» — учет операций с ценными бумагами и операций с производными финансовыми инструментами в соответствии с пунктом 11 статьи 214.1 Налогового кодекса РФ, включая определение обращающихся/необращающихся финансовых инструментов, за отчетный год по каждому инструменту отдельно и в совокупности. Услуга предоставляется при условии, что Клиентом не предоставлена справка брокера о финансовых результатах операций за отчетный налоговый период в целях переноса на будущие периоды убытков от операций с ценными бумагами и операций с производными финансовыми инструментами. Количество операций, подлежащих учету, предусматривается конкретным Тарифным планом.

Под российским брокером в рамках оказания услуги понимается профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» деятельность по исполнению поручения Клиента (в том числе эмитента эмиссионных ценных бумаг при их размещении) на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, на основании возмездных договоров с Клиентом, имеющий соответствующую лицензию на право осуществления брокерской деятельности, выданную в соответствии с законодательством РФ.

Услуга «Индивидуальный учет операций иностранных брокеров» — учет операций с иностранными финансовыми инструментами, включая определение обращающихся / необращающихся финансовых инструментов, за отчетный год при отсутствии расчета налогооблагаемой базы в рублях по каждому инструменту отдельно и в совокупности в отчете иностранного брокера. Под учетом операций с иностранными финансовыми инструментами за отчетный год понимается определение финансового результата от операций с ценными бумагами в соответствии с пунктами 11—12 статьи 214.1 Налогового кодекса РФ. Услуга предоставляется на основании представленных Клиентом отчетов иностранных брокеров. Количество операций, подлежащих учету, предусматривается конкретным Тарифным планом.

Под иностранным брокером в рамках оказания услуги понимается профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий в соответствии с национальным законодательством деятельность по исполнению поручения Клиента (в том числе эмитента эмиссионных ценных бумаг при их размещении) на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, на основании возмездных договоров с Клиентом, имеющий право осуществления брокерской деятельности, полученное в соответствии с национальным законодательством.

Услуга «Подготовка Уведомления об открытии (закрытии) счета (вклада), его наличии или изменении реквизитов» — деятельность по предоставлению услуги по составлению одного из следующих документов по выбору Клиента:

— Уведомления об открытии (закрытии) счета (вклада) в банке и (или) иной организации финансового рынка, расположенных за пределами территории Российской Федерации;

— Уведомления об изменении реквизитов счета (вклада) в банке и (или) иной организации финансового рынка, расположенных за пределами территории Российской Федерации;

— Уведомление о наличии счета в банке за пределами территории Российской Федерации, открытого в соответствии с разрешением, действие которого прекратилось.

Составление Уведомления производится по форме и форматам, установленным либо рекомендованным уполномоченным органом. Услуга оказывается на основании представленных Клиентом документов.

Услуга «Подготовка Отчета о движении средств физического лица» — деятельность по предоставлению услуги по составлению Отчета о движении денежных средств физического лица-

резидента РФ по счету (вкладу) в иностранных банках и иных организациях финансового рынка, расположенных за пределами территории Российской Федерации по форме и форматам, предусмотренным уполномоченным органом. Услуга предоставляется на основании представленных Клиентом документов.

Услуга «Построчный перевод отчета иностранного брокера и иных документов по требованию ФНС» / «Построчный перевод документов» — перевод отчета и иных документов с английского языка. При необходимости перевода с иного иностранного языка срок и стоимость перевода определяются индивидуально.

Услуга оказывается в течение 5 (пяти) рабочих дней.

Услуга «Создание электронной подписи (ЭП)» — предоставление Клиенту возможности без дополнительной платы воспользоваться Услугами аккредитованного удостоверяющего центра по выпуску квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи. Результатом оказания Услуги является выпуск квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи.

Услуга «Подача документов в электронном виде» — подача налоговой декларации в установленном законом формате в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с надлежащей электронной подписью в инспекцию Федеральной налоговой службы.

Услуга «Конструктор 3-НДФЛ» / «Налогия.Декларация» — предоставление Клиенту доступа к соответствующим разделам (инструментам) Личного кабинета, дающим Клиенту техническую возможность самостоятельно заполнить, скачать в готовом виде в формате pdf для подачи декларации в налоговый орган.

Личный кабинет — программный комплекс, дающий Клиенту возможность — после регистрации с помощью логина и пароля (уникального номера Сертификата и кода активации Сертификата) — пользоваться своим персональным разделом (аккаунтом, профилем), в том числе направлять Запросы на Услуги, получать результаты Услуг и т.д. Такой персональный раздел доступен Клиенту как в сети «Интернет» по адресу lk.nalogia.ru, так и посредством мобильного приложения — программного обеспечения «Мобильное приложение “Налогия”», доступного для скачивания и установки на платформах iOS и Android.

Статья 4. Порядок заключения и действие Договора.

4.1. Договор Клиента с Компанией состоит из настоящих Правил в той их части, которая применима в зависимости от предмета Договора по смыслу термина «Договор», предусмотренного ст. 2 настоящих Правил, и Сертификата.

4.2. Договор считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом настоящих Правил считаются конклюдентные действия Клиента по оплате Клиентом Стоимости Тарифного плана. При этом Клиент вправе осуществлять оформление договора на третье лицо.

4.3. Права и обязанности Сторон возникают с момента заключения Договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Клиента (Запроса). Моментом заключения Договора является дата оплаты Клиентом Стоимости или части Стоимости Тарифного плана.

4.4. После оплаты услуг в течение одного месяца с момента получения Сертификата Клиент вправе осуществить уступку своих прав и обязанностей по Договору исключительно в полном объеме при условии надлежащего уведомления получателя прав и обязанностей о потребительских свойствах Услуг и положений настоящих Правил. Такая уступка прав и обязанностей осуществляется путем передачи Сертификата и прилагающихся к нему документов либо уникального номера Сертификата в электронном виде при условии обязательного надлежащего уведомления Компании. Во всех таких случаях Клиент несет ответственность за корректность передаваемой информации об Услугах.

4.5. Договор в части оказания Услуг считается исполненным Компанией в момент

предоставления Клиенту возможности получить доступ к Услугам через Личный кабинет, независимо от того, воспользовался Клиент такой возможностью или нет.

4.6. Клиент имеет право требования оказания Компанией Услуг в течение Периода оказания Услуг, предусмотренного соответствующим Тарифным планом. Течение Периода оказания Услуг начинается с даты заключения Договора.

4.7. При досрочном прекращении (расторжении) Договора по заявлению Клиента до истечения 14-дневного (четырнадцатидневного) срока со дня заключения такого Договора, Компания возвращает Клиенту сумму, уплаченную им за право требования оказания Компанией Услуг (а именно, возвращает Клиенту Стоимость Услуг), за вычетом фактически понесенных Компанией расходов.

4.8. В указанном в п. 4.7 настоящих Правил случае Клиент вправе обратиться с заявлением о досрочном отказе от Услуг, направив Компании соответствующее письменное заявление по адресу места нахождения Компании (ст. 22 настоящих Правил) с указанием реквизитов счета Клиента для возврата денежных средств, номера телефона и адреса электронной почты Клиента. К такому заявлению должны быть приложены: копия документа, удостоверяющего личность; копия Сертификата; копия документа, подтверждающего оплату Стоимости Услуг.

Срок рассмотрения такого заявления Клиента составляет не более 7 (семи) рабочих дней с даты получения Компанией полного пакета документов. Клиент не вправе требовать возврата денежных средств посредством почтового перевода.

В случае принятия Компанией положительного решения по такому заявлению Клиента, Компания производит возврат денежных средств на счет Клиента, реквизиты которого указал Клиент в своем заявлении, в течение 7 (семи) рабочих дней с даты получения Компанией от Клиента указанного комплекта документов.

4.9. Если до истечения 14-дневного (четырнадцатидневного) срока со дня заключения Договора Клиент не обращался с заявлением об отказе от такого Договора (с заявлением о досрочном отказе от Услуг), то в силу абонентского характера соответствующего Договора денежные средства, внесенные Клиентом за Услуги по такому Договору, возврату не подлежат (ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ).

В соответствии со ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ Клиент обязан вносить абонентские платежи (абонентский платеж) за весь Период оказания Услуг, независимо от того, обращался ли Клиент с Запросом на Услугу в Компанию или нет.

4.10. Если Компанией Клиенту была(-и) фактически оказана(-ы) Услуга(-и), что приравнивается к наличию хотя бы одного обращения Клиента в Компанию (Запроса на Услугу), то денежные средства Клиенту по его заявлению об отказе от Договора не возвращаются независимо от оставшегося срока действия Тарифного плана.

4.11. Акцептуя настоящие Правила (оферту), Клиент принимает условия отказа от Договора и условия возврата денежных средств, уплаченных за приобретение Тарифного плана (возврата Стоимости Услуг), предусмотренные настоящими Правилами, с учетом характера такого Договора, и признает, что не вправе требовать возврата Стоимости Услуг, в случае если самим Клиентом не была затребована Услуга у Компании в рамках Периода оказания Услуг.

Раздел II. Перечень, объем, порядок и общие условия оказания Услуг.

Статья 5. Перечень и условия оказания Услуг.

5.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным им Тарифным планом, и оказываются дистанционно посредством Личного кабинета, по электронной почте или по телефону.

5.2. Услуги предоставляются в соответствии и на основании действующего законодательства Российской Федерации, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.

5.3. Услуги предоставляются исключительно при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон.

5.4. Услуги предоставляются по Запросам Клиентов (письменным или устным), соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией в рамках настоящих Правил.

5.5. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При этом, если у Специалиста возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо действительно является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

5.6. В случае если данные, сообщаемые Клиентом при обращении в Компанию, не позволяют идентифицировать Клиента, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуг. Клиент вправе обратиться повторно, назвав Компании все необходимые для идентификации Клиента, предусмотренные настоящими Правилами, данные.

5.7. Активация Сертификата производится путем осуществления соответствующего Запроса в Компанию до окончания срока такой активации и предоставления сведений и данных, определяемых Компанией как обязательных для такой активации, в том числе, но не исключительно: номер Сертификата, персональные данные Клиента (фамилия, имя, а также отчество (если применимо) Клиента, его контактные реквизиты), кодовое слово, контрольный вопрос и ответ.

Клиент самостоятельно несет ответственность за безопасность определяемых им данных, а также самостоятельно обеспечивает конфиденциальность этих данных.

В случае непредставления информации, необходимой для Активации Сертификата, либо иного нарушения Правил, Компания имеет право отказать в Активации Сертификата.

5.8. Услуги оказываются Компанией на русском языке.

5.9. Анонимные Запросы в Компанию с требованиями о предоставлении Услуг либо иными требованиями не обрабатываются.

5.10. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.

5.11. Для получения Услуг Клиент должен иметь соответствующие программные и аппаратные средства, в отсутствие которых не существует объективной возможности осуществления Запроса или получения результата оказания Услуг.

Статья 6. Сроки и порядок оказания Услуг.

6.1. Сроки оказания Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Клиента.

6.2. В случае уточнения Запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, изменения Запроса) течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса (поступления дополнительных материалов, документов).

6.3. Если Тарифным планом не установлены иные способы коммуникации, для получения Услуги Клиенту необходимо обратиться (направить Запрос) любым из указанных далее способов:

- по телефону: 8-800-775-75-85;
- по электронной почте: info@nalogia.ru;
- посредством Личного кабинета.

Статья 7. Сроки оказания Услуг по устным Запросам.

7.1. Услуги по устным Запросам предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним.

7.2. В отдельных случаях (например, необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов и т.п.) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 2 (два) календарных дня, за исключением Услуг по устному консультированию / устной правовой поддержке, которая оказывается в течение 24 часов с момента фиксации Запроса Клиента.

7.3. Тарифным планом, выбранным Клиентом, может быть предусмотрен иной срок оказания Услуг. Иные сроки оказания Услуг, а также особенности их исчисления также могут быть предусмотрены в Приложениях к настоящим Правилам, подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом. Иной срок оказания Услуги может быть предусмотрен Тарифным планом Клиента, описанием конкретной Услуги согласно ст. 2 настоящих Правил и/или соответствующим

Приложением (подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом) к настоящим Правилам.

Статья 8. Сроки оказания Услуг по письменным Запросам.

8.1. Услуги по письменным Запросам предоставляются в течение 2 (двух) рабочих дней.

Иной срок оказания Услуги может быть предусмотрен Тарифным планом Клиента, описанием конкретной Услуги в рамках ст. 2 настоящих Правил, соответствующим приложением (подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом) к настоящим Правилам и/или определяется индивидуально с учетом сроков, предусмотренных процессуальным и иным применимым законодательством Российской Федерации.

8.2. В отдельных случаях срок предоставления Услуг, предусмотренных настоящей статьёй, может быть увеличен, но в любом случае не может составлять более 15 (пятнадцати) рабочих дней для услуги «Построчный перевод отчета иностранного брокера и иных документов по требованию ФНС» и 5 (пяти) рабочих дней для остальных Услуг, оказываемых в письменной форме, о чем сообщается Клиенту.

8.3. Результаты Услуг, оказываемых Клиентам в письменной форме, предоставляются в рабочие дни с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 18.00 по московскому времени. Течение сроков оказания Услуг, предоставляемых в письменной форме, начинается с 9.00 дня, следующего за днем поступления Запроса Клиента.

Статья 9. Требования к входящим документам.

9.1. В соответствии с Правилами объем документа определяется в «стандартных страницах» исходя из эквивалента числа символов в нем числу символов на полной странице, набранной шрифтом Times New Roman, кегль 12.

9.2. Направляемый Клиентом документ должен отвечать следующим техническим требованиям:

— максимальный объем документа в любом случае не должен превышать 60 (шестидесяти) стандартных страниц;

— текст документа должен быть хорошо читаем и отображаем.

9.3. Электронные документы принимаются исключительно в форматах с расширениями txt, rtf, doc, pdf, xls, tiff, tif, bmp, gif, jpeg, jpg, png, docx, odt, xml, mp3, wav. Объем присылаемых документов может быть ограничен техническими параметрами принимаемого Компанией Запроса, о чем Клиент может быть проинформирован при обращении Компанией.

9.4. В случае, если направленных Клиентом документов объективно недостаточно для предоставления Специалистом результатов оказания Услуг, предоставление запрашиваемой Клиентом Услуги приостанавливается до предоставления дополнительных документов. Недостаточность документов определяется Специалистом.

Раздел III. Информационное взаимодействие. Конфиденциальная информация.

Статья 10. Требования к коммуникациям.

10.1. Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг, устанавливается Компанией и содержится на сайте Компании и/или Партнера, а также в Сертификате. В случае изменения соответствующей контактно-адресной информации приоритетной является информация, размещенная на сайте Компании. Все контактные реквизиты (номера телефонов, адреса электронной почты, равно как и любые иные предоставляемые Клиентом сведения) расцениваются как корректные, принадлежащие Клиенту и доступные для Клиента, в связи с чем осуществление телефонных и иных коммуникационных вызовов, предоставление электронной и иной корреспонденции с использованием данных реквизитов признается осуществлением коммуникации с Клиентом.

10.2. Для оказания соответствующих Услуг Специалист осуществляет не менее 2 (двух) исходящих вызовов в течение часа на телефонный номер Клиента, указанный им при приобретении Тарифного плана / при Активации Сертификата. При недоступности Клиента во время таких исходящих вызовов Услуга считается неоказанной в отсутствие вины Компании. Клиент вправе

обратиться с аналогичным вопросом повторно, в таком случае сроки начинают течь заново.

10.3. Предоставление уведомлений, результатов оказания Услуг, иных сведений и данных с использованием других реквизитов допускается при условии предварительного их согласования с Компанией применительно к конкретному информационному взаимодействию.

10.4. Клиент самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям законодательства Российской Федерации, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда предоставление Клиентом тех или иных данных или содержание этих данных нарушает права и законные интересы третьих лиц, в том числе личные неимущественные права авторов, иные интеллектуальные права третьих лиц, и (или) посягает на принадлежащие им нематериальные блага.

10.5. Компания или Партнер вправе устанавливать ограничения в обмене данными для всех Клиентов либо для отдельных категорий Клиентов (в зависимости от места пребывания Клиента, программно-аппаратных средств, используемых в коммуникации), в том числе: наличие (отсутствие) отдельных функций сопутствующих Услуг, максимальное количество телефонных вызовов или сообщений, передаваемых через электронные средства связи, которые могут быть отправлены или получены одним Клиентом за указанный период времени, максимальный размер почтового сообщения, максимальная продолжительность непрерывного телефонного или иного коммуникационного соединения, специальные параметры пересылаемых через электронные средства связи данных.

10.6. Компания или Партнер вправе прекратить прием данных, направляемых Клиентом в автоматическом режиме, а также любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).

10.7. В рамках Договора Клиент не вправе:

— передавать любым способом данные, которые являются незаконными, вредоносными, клеветническими, оскорбляющими нравственность, демонстрирующими (или являющимися пропагандой) насилие и жестокость, нарушают права интеллектуальной собственности, пропагандируют ненависть и (или) дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержат оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержат элементы (или являются пропагандой) порнографии, разъясняют порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;

— выдавать себя за другого человека или представителя организации и (или) сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Компании, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц;

— передавать любым способом какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, в том числе путем размещения ссылок на вышеуказанную информацию;

— иным образом нарушать требования законодательства Российской Федерации при осуществлении информационного обмена.

Статья 11. Сопутствующие сведения.

11.1. В процессе предоставления Услуг Клиенту могут сообщаться данные о других организациях, органах и гражданах (третьи лица), их разработках, продуктах, предложениях, в том числе коммерческого характера, ссылки на сайты в сети «Интернет» (сопутствующая информация). Указанные третьи лица и сопутствующая информация не проверяются Компанией или Партнером на соответствие тем или иным требованиям. Ни Компания, ни Партнер не несут ответственности за данную сопутствующую информацию, в том числе за любые мнения или утверждения, выраженные третьими лицами, рекламу и прочее, а также за доступность такой сопутствующей информации и последствия ее использования или неиспользования Клиентом.

11.2. Предоставление любой сопутствующей информации коммерческого или некоммерческого характера не является ее одобрением или рекомендацией со стороны Компании, за исключением случаев, когда на это прямо указывается.

11.3. Принимая Правила, Клиент выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена

законодательством Российской Федерации.

Статья 12. Персональные данные Клиентов.

12.1. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиентов (а также Пользователей, если они предусмотрены Тарифным планом) в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Компанией.

12.2. Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных Клиента в следующих целях:

- идентификация Клиента;
- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
- улучшение качества Услуг, удобства их использования;
- разработка новых Услуг и (или) Тарифных планов;
- проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных;
- осуществление взаиморасчетов с Партнером(-ами);
- направление (сообщение) Клиенту предложений о пролонгации Договора на новый срок и/или предложений о приобретении другого Тарифного плана.

12.3. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, запись, хранение, передачу (предоставление, доступ), использование, систематизацию, накопление, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных Клиентов (обработку персональных данных) для целей, указанных в п. 12.2 настоящих Правил.

12.4. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания Услуг, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

12.5. Ни Компания, ни Партнер в общем случае не обязываются проверять достоверность персональной информации, предоставляемой Клиентами, и не осуществляют контроль за их дееспособностью, однако исходят из того, что Клиент предоставляет достоверную и достаточную персональную информацию и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.

Статья 13. Иная конфиденциальная информация.

13.1. К иной конфиденциальной информации в соответствии с настоящими Правилами относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.2. В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по оказанию Услуг может потребоваться передача конфиденциальной информации между участниками информационного взаимодействия.

13.3. Любой из участников информационного взаимодействия при получении конфиденциальной информации обязуется:

- использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;
- не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:
 - была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;
 - была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от передавшего участника;
 - должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел IV. Права и обязанности Сторон.

Статья 14. Права Клиента.

14.1. Пользоваться Услугами в течение всего Периода оказания Услуг, определенного в

соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

14.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

14.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании/Партнера.

14.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

Статья 15. Обязанности Клиента.

15.1. Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг.

15.2. При первом обращении к Компании предоставить необходимую для целей п. 15.1 настоящих Правил информацию (если применимо), такую как: кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него, субъект РФ, город (иной населенный пункт), в котором проживает Клиент.

15.3. Не нарушать требований законодательства Российской Федерации, а также общепринятых норм морали и нравственности при обращении в Компанию за получением Услуг.

15.4. Пользоваться Услугами лично, если иное не установлено настоящими Правилами или выбранным Тарифным планом.

15.5. Не допускать пользования Услугами лицами, не являющимися Клиентами / Пользователями в соответствии с настоящими Правилами, если иное прямо не оговорено в Тарифном плане.

15.6. В случае необходимости использования технических средств для оказания Компанией Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, обеспечить подключение таких технических средств к широкополосному Интернету.

15.7. Оплачивать Стоимость Услуг в порядке, сроки и на условиях, которые установлены настоящими Правилами.

15.8. Сообщать Компании достоверную информацию по направляемым Запросам на Услуги и нести все риски, связанные с сообщением недостоверной и (или) неполной информации.

15.9. Не запрашивать у Компании Услуги по правоотношениям, участником которых является Партнер (контрагент) Компании и (или) Компания, в результате оказания которых может возникнуть «конфликт интересов» и (или) может быть причинен ущерб Партнеру (контрагенту) Компании и (или) Компании.

При этом под «конфликтом интересов» понимаются те случаи оказания Компанией Услуг, предусмотренных Тарифными планами, когда Компания знает или должна знать о том, что вопрос Клиента задан по реально существующей ситуации правоотношения, сторонами в котором являются Партнер (контрагент) Компании и Клиент, либо оказание Услуг, предусмотренных Тарифными планами, по вопросам, связанным с представлением интересов Клиента перед Партнером (контрагентом) Компании, когда Компания заведомо знает о том, что стороной правоотношений является Партнер (контрагент) Компании (далее — «конфликт интересов»).

15.10. Ознакомиться с условиями, изложенными в настоящих Правилах, и объемом справочной и информационной поддержки соответствующих Тарифных планов до приобретения какого-либо или нескольких Тарифных планов. Условие, предусмотренное настоящим пунктом, также распространяется на изменения, вносимые Компанией в настоящие Правила, и на новые редакции настоящих Правил.

15.11. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

Статья 16. Права Компании.

16.1. Без согласования с Клиентом привлекать третьих лиц для оказания Услуг, в том числе самостоятельно выбирать Специалистов для оказания тех или иных Услуг.

16.2. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.

16.3. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий настоящих Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений

настоящих Правил.

16.4. Отказать Клиенту в предоставлении Услуги, в случаях когда:

- Клиент нарушает условия настоящих Правил;
- получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;
- оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований применимого законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании;
- оказание Услуг повлечет / может повлечь «конфликт интересов» (п. 15.9 Правил);
- Клиент осуществляет Запрос при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях (бездействии) признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании;
- действия (бездействие) Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании и/или Партнеру;
- оказание Услуг невозможно по причине неисполнения Клиентом своих обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами.

Статья 17. Обязанности Компании.

17.1. Оказывать Клиенту Услуги по его Запросу в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующим Тарифным планом и действующим законодательством Российской Федерации за исключением случаев, предусмотренных п. 16.4 настоящих Правил.

17.2. Предоставлять Клиенту справочно-консультационные услуги по вопросам оказания Услуг.

17.3. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящими Правилами, а именно путем размещения их в открытом доступе в сети «Интернет» на сайте elsmarket.ru.

17.4. Предоставить Клиенту бесплатную, доступную, достоверную информацию о порядке и условиях оказания Услуг.

Раздел V. Прочие условия.

Статья 18. Права интеллектуальной собственности.

18.1. Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, которые могут возникнуть в процессе оказания Клиенту Услуг, сохраняются за Компанией. При этом Клиенту предоставляется право бессрочного использования таких объектов исключительно в личных целях.

18.2. Клиент не вправе без письменного предварительного согласия Компании размещать в открытом доступе (иным образом распространять) результаты оказания Компанией Услуг.

Статья 19. Урегулирование споров.

19.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением положений настоящих Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования, обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде по адресу места нахождения Компании (ст. 22 настоящих Правил) и ее рассмотрение Компанией, то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде по месту нахождения Компании.

19.2. Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Клиента составляет 30 (тридцать) календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Компанией, за исключением случая, указанного в п. 4.8 настоящих Правил.

Статья 20. Ограничение ответственности Компании.

20.1. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет все Услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения. Услуги носят

рекомендательный характер.

20.2. Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной Услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания Услуги ненадлежащего качества.

20.3. Компания не гарантирует получение налогового вычета и отсутствие доначисления НДФЛ, поскольку решение о возврате налога принимает Федеральная налоговая служба РФ по результатам налоговой проверки.

Статья 21. Заключительные положения.

21.1. Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Все изменения настоящих Правил, а равно Правила в новой редакции публикуются в открытом доступе на сайте elsmarket.ru.

21.2. Все приложения к настоящим Правилам являются неотъемлемыми частями настоящих Правил.

21.3. По общему правилу, в случае противоречий между положениями настоящих Правил и приложений к ним (которые относятся к правоотношению между Компанией и конкретным Клиентом), приоритет имеют положения приложений к настоящим Правилам.

Настоящие Правила/изменения в настоящие Правила/новая редакция Правил вступают в силу с момента их опубликования на сайте elsmarket.ru.

21.4. По общему правилу, в случае противоречий между редакцией настоящих Правил, размещенных на сайте elsmarket.ru, и редакцией настоящих Правил, размещенных в ином источнике (иных источниках), приоритет имеет редакция, размещенная на сайте elsmarket.ru.

21.5. В случае изменения законодательства Российской Федерации и/или в случае наступления форс-мажорных обстоятельств (обстоятельств непреодолимой силы), влекущего запрет на предоставление какой-либо из Услуг, Компания вправе изменить перечень и содержание Услуг и (или) внести иные изменения в настоящие Правила, уведомив Клиента о таких изменениях путем размещения новой редакции Правил на сайте elsmarket.ru. Клиент обязан самостоятельно отслеживать такие изменения путем ознакомления с ними в открытом доступе в сети «Интернет» на указанном сайте.

ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

Общество с ограниченной ответственностью «Теледоктор 24»

ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440

Лицензия на осуществление медицинской деятельности

серия ЛО № 0025756 от 02.10.2019

Адрес местонахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2,
строение 3, этаж 7, помещение П, комната 47а

(далее – «Компания»)

предлагает физическим лицам (далее – «Клиент») заключить абонентский договор (далее – «Договор», «Оферта») на следующих условиях:

5. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

1.5. Полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной Оферты являются конклюдентные действия Клиента по внесению абонентского платежа в порядке, определенном в разделе 6 настоящей Оферты (статья 438, статья 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации).

1.6. Акцепт Оферты означает, что Клиент согласен со всеми положениями настоящего Договора, и равносителен подписанию Договора на бумажном носителе.

6. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. В целях настоящей Оферты нижеприведенные термины используются в следующих значениях:

Абонентский платеж – денежные средства, вносимые Клиентом в размере, определяемом стоимостью выбранного Клиентом Тарифного плана. Абонентский платеж вносится Клиентом в качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании исполнения по договору в течение срока, определяемого выбранным Клиентом Пакетом услуг. Абонентский платеж вносится Клиентом независимо от того, затребовал Клиент исполнения по договору в период срока действия Пакета услуг или нет, плата предусматривается за постоянное «состояние готовности» Компании предоставить Клиенту исполнение по договору. Если иное не предусмотрено Пакетом услуг, внесение Абонентского платежа осуществляется одновременно за весь период действия Пакета услуг.

Активация Сертификата – это совокупность действий Клиента (владельца Сертификата), работника Компании/третьего лица, направленных на полную инициализацию Клиента в клиентской базе Компании для целей обеспечения возможности идентификации Клиента при обращении Клиента с запросом.

Акцепт Оферты – полное и безоговорочное принятие Оферты путем осуществления действий, указанных в п. 1.1 настоящей Оферты.

Клиент – физическое лицо, приобретающее и/или получающее право требования исполнения в соответствии с Договором.

Оферта – предложение Компании, адресованное физическим лицам в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, заключить с ним абонентский договор на условиях, содержащихся в настоящей Оферте, опубликованной в сети «Интернет» по адресу elsmarket.ru, и положений статьи 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Пакет услуг – перечень Услуг Компании, отображающий их количество, период предоставления и стоимость в зависимости от выбранного Клиентом Пакета услуг.

Пользователь – иные лица, помимо указанных в Правилах, наделенные Клиентом правом на обращение в рамках услуг по тарифному плану.

Сертификат – свидетельство Компании в виде документа/электронного сообщения/иного варианта визуализации (например, конверт, коробка и т. п.), удостоверяющее факт заключения абонентского договора и соответственно наличие права Клиента требовать исполнения в соответствии с выбранным им Пакетом услуг. Сертификат содержит дату заключения договора, номер Сертификата, а также наименование выбранного им Пакета услуг.

Специалист – сотрудник Компании, владеющий необходимой квалификацией и непосредственно предоставляющий Услуги в соответствии с настоящими Правилами.

Телемедицинские технологии – информационные технологии, обеспечивающие дистанционное взаимодействие Специалиста Компании с Клиентом, идентификацию и аутентификацию Клиента.

Экстренная ситуация – ситуация, возникшая в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств для жизни и здоровья, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности. Экстренной может быть любая ситуация при наличии любого из следующих критериев:

- когда запрос на консультацию осуществляется с места происшествия, в котором существует не мнимая потенциальная опасность, при условии, что риска ее наступления в краткосрочной перспективе либо наступления можно избежать здесь и сейчас;

- когда запрос на консультацию осуществляется по вопросу, требующему немедленного реагирования, при условии, что он не мог быть представлен ранее по объективным обстоятельствам;

- когда запрос осуществляется в обстановке проявления форс-мажорных обстоятельств, вследствие которых существует объективная необходимость совершения Клиентом определенных действий (воздержания от совершения определенных действий) непосредственно в ситуации осуществления Запроса.

Партнер Компании (Партнер) — лицо, которое на основании договора с Компанией либо осуществляет привлечение Клиентов на обслуживание в Компанию, либо привлекается Компанией к оказанию Услуг.

7. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. В соответствии с настоящей Офертой Клиент вносит на абонентской основе плату за право требовать от Компании предоставления медицинских услуг с применением телемедицинских технологий в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

3.2. Перечень услуг, подлежащих предоставлению Клиенту Компанией, фиксируется в выдаваемом Клиенту на бумажном носителе либо в электронном виде Сертификате, являющемся подтверждением заключения Договора, в котором отображается выбранный Пакет услуг.

8. УСЛУГИ

4.1. В соответствии с настоящей Офертой Компания оказывает следующие медицинские услуги по диагностике, профилактике и лечению с применением телемедицинских технологий:

Услуга «Устная консультация с врачом» – Услуга Компании, предоставляемая Специалистом в устной форме, по телефону или через личный кабинет мобильного приложения «Теледоктор 24», заключающаяся в сборе, анализе жалоб пациента и данных

его анамнеза, принятии решения о необходимости проведения очного приема врача (осмотра, консультации), предоставлении рекомендаций по профилактике заболеваний. Услуга дает возможность круглосуточного общения с врачом.

Услуга «Экстренная устная консультация врача» – форма предоставления услуг медицинского характера в экстренной ситуации в виде рекомендаций, разъяснений по запросу клиента, в ходе которой Специалист безотлагательно предоставляет ответ на интересующий вопрос.

Экстренная ситуация – ситуация медицинского характера, возникающая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента.

Неотложные состояния – совокупность симптомов (клинических признаков), требующих оказания первой помощи, неотложной медицинской помощи либо госпитализации пострадавшего или пациента. Не все перечисленные ниже состояния угрожают жизни непосредственно, но при этом они требуют оказания помощи в целях предотвращения значительного и долгосрочного воздействия на физическое или психическое здоровье человека, оказавшегося в таком состоянии.

К экстренному состоянию относятся:

- ранения (резаные, рубленые, рваные, укушенные);
- кровотечения;
- травмы и повреждения;
- ожоги;
- ранения, ожог глаза;
- носовые кровотечения;
- почечная колика;
- крапивница, отек Квинке, анафилактический шок;
- гипертонический криз;
- тахикардия;
- острый невроз, приступ панической атаки;
- отравление;
- острый живот;
- инсульт;
- приступ эпилепсии;
- кишечный токсикоз;
- приступ бронхиальной астмы.

Экстренной может быть любая ситуация при наличии любого из следующих критериев:

- состояние, угрожающее жизни и здоровью клиента, внезапно возникшее;
- острое состояние, которое не купируется самостоятельно клиентом медикаментозными и немедикаментозными методами.

Не являются экстренными обстоятельства (ситуации), являющиеся предвиденными и установленными заранее.

Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

Услуга «Видеоконсультация» – форма предоставления устной консультации в экстренной ситуации, в ходе которой Специалист безотлагательно предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос.

Услуга «Видеоконсультация с врачом» – Услуга Компании, предоставляемая Специалистом посредством видеоконференции в личном кабинете мобильного приложения «Теледоктор 24», заключающаяся в сборе, анализе жалоб пациента и данных его анамнеза, принятии решения о необходимости проведения очного приема врача (осмотра, консультации), предоставлении рекомендаций по профилактике заболеваний. Услуга

«Видеоконсультация с врачом» предоставляется по следующим отраслям медицины: терапия, педиатрия, гинекология, неврология, дерматология, косметология, стоматология.

Услуга «Консультация с врачом в чате» – Услуга Компании, предоставляемая Специалистом с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24», заключающаяся в сборе, анализе жалоб пациента и данных его анамнеза, принятии решения о необходимости проведения очного приема врача (осмотра, консультации), предоставлении рекомендаций по профилактике заболеваний. Услуга дает возможность круглосуточного общения с врачом.

Услуга «Второе мнение» – Услуга Компании, предоставляемая Специалистом Компании/Партнером Компании или Специалистом российских и иностранных клиник-партнеров (клиники США, Германии, Великобритании, Франции, Швейцарии, Испании, Южной Кореи, Израиля), представляющая собой независимое мнение о поставленном Клиенту ранее диагнозе, с получением письменного заключения врача. Для оказания Услуги Клиенту необходимо предоставить Компании документы, содержащие сведения о поставленном диагнозе. По таким отраслям медицины, как нейрохирургия, эпилептология, сомнология, сурдология, флебология, предоставляется только Услуга «Устная консультация с врачом». Срок оказания услуги составляет 3 календарных дня. Услуга оказывается в письменном виде, на официальном бланке.

Услуга «Персональный доктор» – Услуга представляет собой выделение персонального Специалиста для дистанционного обслуживания Клиента. Услуга заключается в сборе, анализе жалоб пациента и данных его анамнеза, принятии решения о необходимости проведения очного приема врача (осмотра, консультации), предоставлении рекомендаций по профилактике заболеваний. Услуга дает возможность круглосуточного общения с врачом. После поступления Запроса Компания обязуется в течение одного рабочего дня назначить Специалиста для работы с Клиентом.

Услуга «Doctor Care» – Услуга, предоставляемая Специалистом Компании, которая выражается в совершении Специалистом исходящей коммуникации на контактный телефон Клиента с целью уточнения информации о состоянии здоровья Клиента. Результатом оказания Услуги является исходящий звонок Специалиста в установленное время один раз в месяц для получения информации о состоянии здоровья Клиента. Услуга не является медицинским наблюдением за состоянием здоровья Клиента, ее целью является выяснение сведений о текущем самочувствии Клиента с целью профилактики развития заболеваний, своевременного принятия решения о необходимости проведения очного приема врача (осмотра, консультации).

Check-Up (профилактическое обследование) – Услуга, предоставляемая Специалистом Компании или Специалистом клиник-партнеров, представляющая собой программу медицинского обследования в экспресс-формате с учетом пола и возраста Клиента, текущего состояния здоровья, анамнеза, наличия факторов риска, целей диагностики и др., с получением соответствующего заключения обследования «Карта здоровья».

«Карта здоровья» – заключение Специалиста Компании, оформленное в письменном виде, с предоставлением текущих выводов и рекомендаций в отношении состояния здоровья и общих функций организма обследованного, основанных на результатах обследования/анализов.

Услуга предоставляется лицам, достигшим возраста 18 лет.

Результаты оказания Услуги предоставляются письменно посредством электронной почты либо при помощи иных средств письменной дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

Услуга «Профилактическое обследование. Check-Up» предоставляется при условии предоставления Клиентом полного перечня документов, затребованных Специалистом Компании или Специалистом клиник-партнеров, в том числе заключения врача, а также выполнения всех поручений Специалистов по сдаче всех предусмотренных анализов.

Передача Услуги «Профилактическое обследование. Check-Up» третьим лицам осуществляется, если:

- третье лицо установлено как Пользователь, обладает всеми сведениями об Услуге и достаточными идентификационными данными для получения Услуги;
- лицо, определяемое как Пользователь, достигло возраста 18 лет.

Результатом предоставления Услуги является письменное заключение обследования с возможными рекомендациями Специалиста Компании или Специалиста клиник-партнеров в части программы полного медицинского обследования.

Срок оказания Услуги:

- общий срок предоставления Услуги в полном объеме (с момента сдачи анализа до получения «Карты здоровья») – не более 5 (пяти) рабочих дней с момента обращения Клиента в Компанию и сдачи всех анализов;

- срок для предоставления консультации в устной форме по результатам анализов, когда такой результат уже имеется в рамках Услуги «Профилактическое обследование. Check-Up», – не более 2 (двух) рабочих дней с момента обращения в Компанию при условии предварительной записи для получения такой консультации;

- срок для получения «Карты здоровья» – не более 3 (трех) рабочих дней с момента обращения в Компанию и сдачи всех анализов либо получения консультации по результатам анализов.

В рамках Тарифных планов не предоставляются консультации по следующим тематикам:

- нейрохирургия;
- генетика (репродукция);
- репродукция человека (ЭКО);
- детская гематология;
- детская психиатрия;
- планирование беременности;
- невынашивание беременности до 12 недель;
- климактический период (качество жизни);
- эндокринология;
- гематология;
- психиатрия;
- пульмонология.

Консультации по вопросам нейрохирургии, эндокринологии, гематологии (взрослые), психиатрии, пульмонологии могут быть предоставлены в рамках отдельного договора с Компанией и оплачиваются дополнительно. Стоимость и иные условия оказания Услуг согласуются дополнительно.

Для оказания вышеперечисленных услуг Компания вправе привлекать третьих лиц, имеющих соответствующую медицинскую лицензию.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.5. Компания обязана:

5.5.1. Предоставить Клиенту бесплатную, доступную, достоверную информацию о порядке и условиях предоставления Услуг.

5.5.2. Своевременно и качественно по запросу Клиента оказывать Услуги в соответствии с условиями настоящей Оферты и с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации.

5.5.3. Не передавать и не распространять каким-либо иным образом третьим лицам находящуюся у Компании документацию, информацию о Клиенте и/или о состоянии его здоровья.

5.6. Компания имеет право:

5.6.1. Приостановить оказание Услуг в одностороннем внесудебном порядке при нарушении Клиентом обязательств, принятых в соответствии с Договором.

5.6.2. Отказать в предоставлении Услуг Клиенту:

5.6.2.1. При выявлении у Клиента признаков заболевания, лечение и или диагностика которого возможна лишь при очном обращении в медицинские учреждения.

5.6.2.2. Если оказание Услуг по Договору, по мнению Специалиста Компании, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью Клиента или угрожает его жизни.

5.6.2.3. Если оказание таких Услуг с большой степенью вероятности может повлечь ухудшение состояния Клиента.

5.6.2.4. Если оказание Услуг невозможно по причине неисполнения Клиентом своих обязанностей, предусмотренных настоящим Договором.

5.6.3. Привлекать для оказания Услуг третьих лиц, в том числе самостоятельно выбирать Специалистов для оказания тех или иных Услуг (консилиум врачей).

5.6.4. Получать у Клиента для ознакомления копии данных, касающихся протекания лечения, данных промежуточных обследований, результатов анализов, протоколов консилиумов и т. д.

5.6.5. При проведении телемедицинских консультаций после очного приема, во время которого был установлен диагноз и назначено лечение, скорректировать ранее назначенное лечение и выписать электронный рецепт, назначить дополнительное обследование и выдать медицинскую справку в электронной форме.

5.6.6. В случае проведения телемедицинской консультации без предварительного очного приема, на котором был установлен диагноз и назначено лечение, выдать Клиенту медицинское заключение (без назначения лечения). В заключении могут быть рекомендованы личный визит к врачу и проведение предварительных обследований.

5.7. Клиент обязан:

5.7.1. До начала оказания Услуг сообщить Специалисту Компании самостоятельно либо по запросу Специалиста все сведения о перенесенных и имеющихся заболеваниях, известных ему противопоказаниях к применению каких-либо лекарств или процедур, возможных аллергических реакциях, индивидуальных особенностях организма.

5.7.2. В случае необходимости использования технических средств для оказания Компанией Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Пакетом услуг, обеспечить подключение таких технических средств к широкополосному Интернету.

5.7.3. Оплачивать Услуги Компании посредством внесения Абонентского платежа в порядке, сроки и на условиях, которые установлены настоящим Договором.

5.8. Клиент имеет право:

5.8.1. На получение полной информации о Компании/третьем лице (Партнере Компании), объеме и содержании предоставляемых Компанией/третьим лицом (Партнером Компании) Услуг.

5.8.2. Отказаться от исполнения настоящего Договора в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и настоящей Офертой.

6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ КОМПАНИИ И ПОРЯДОК ВОЗВРАТА АБОНЕНТСКОГО ПЛАТЕЖА

6.5. Стоимость Пакета услуг состоит из стоимости Услуг Компании.

6.6. Клиент может воспользоваться Услугами Компании только на условиях полной предварительной оплаты.

6.7. Оплата Услуг Компании осуществляется путем внесения наличных денежных средств, либо с использованием банковских платежных карт, либо путем осуществления перевода денежных средств на расчетный счет Компании.

6.8. В случае отказа Клиента от Договора с Компанией Стороны исходят из правил, установленных для абонентского договора (статья 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации).

6.8.1. В силу абонентского характера Договора Клиент обязан вносить Абонентские платежи (Абонентский платеж) за весь период действия договора, независимо от того, обращался ли Клиент с запросом на Услугу к Компании/Партнеру Компании или нет.

6.8.2. Если Компанией была фактически оказана Услуга Клиенту, что приравнивается к наличию хотя бы одного обращения Клиента к Компании, то денежные средства Клиенту по заявлению об отказе от Договора не возвращаются независимо от оставшегося срока действия Тарифного плана.

6.8.3. Если Клиент не обращался за оказанием Услуг к Компании в период действия Пакета услуг, то в силу абонентского характера Договора, денежные средства, внесенные Клиентом по Договору, возврату не подлежат (статья 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации).

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

7.1. Срок действия Договора устанавливается в соответствии с выбранным Клиентом Пакетом услуг и указывается в Сертификате.

11. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

8.7. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются Пакетом услуг, являющимся неотъемлемой частью настоящей Оферты. Услуги оказываются посредством личного кабинета, электронного сервиса Skype, по электронной почте и по телефону.

8.8. Услуги предоставляются исключительно при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон. Условия доступа к Услугам третьих лиц определяются Пакетом услуг.

8.9. Под доступом к Услуге понимается возможность третьих лиц лично обращаться за получением Услуг. В качестве третьих лиц, допущенных к получению Услуг, могут выступать исключительно близкие родственники Клиента, такие как: супруг или супруга в зарегистрированном браке, сожитель или сожительница, родители, дети, дедушки, бабушки, полнородные братья, сестры, опекуны, опекаемые.

8.10. Услуги предоставляются по Запросам Клиентов (письменным или устным), соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией.

8.11. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным Пакетом услуг является идентификация и аутентификация Клиента. В целях идентификации и аутентификации Клиента используется единая система идентификации и аутентификации.

Также при обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата и код активации. При этом, если у сотрудника Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо действительно является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения. Услуги оказываются Компанией на русском языке.

8.12. Не оказываются Услуги по Запросам клиентов, если они направлены на содействие в профессиональной деятельности клиента, а также носят любой посреднический характер, например, оказание медицинских и смежных с ними услуг, а также в случаях, если клиент является медицинским работником, владеет медицинской организацией.

8.13. При оказании медицинских услуг с применением телемедицинских технологий Компания руководствуется Приказом Минздрава России от 30.11.2017 № 965н «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий» (Зарегистрировано в Минюсте России 09.01.2018 № 49577), Постановлением Правительства РФ от 16.04.2012 № 291 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»)», Приказом Минздрава России от 11.03.2013 № 121н «Об утверждении Требований к организации и выполнению работ (услуг) при оказании первичной медико-санитарной, специализированной (в том числе высокотехнологичной), скорой (в том числе скорой специализированной), паллиативной медицинской помощи, оказании медицинской помощи при санаторно-курортном лечении, при проведении медицинских экспертиз, медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий в рамках оказания медицинской помощи, при трансплантации (пересадке) органов и (или) тканей, обращении донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях».

8.14. Медицинские Услуги с применением телемедицинских технологий в рамках настоящего Договора оказываются исключительно в целях:

- а) профилактики, сбора, анализа жалоб пациента и данных анамнеза;
- б) принятия решения о необходимости проведения очного приема врача (осмотра, консультации);
- в) получения заключения Специалиста Компании по вопросам оценки состояния здоровья на основе предоставленных результатов анализов и обследований, мнения о поставленном диагнозе, о выбранной тактике медицинского обследования и лечения.

8.9. Для получения Услуг Клиенту необходимо обратиться по телефону: 8-800-222-05-13, 8-495-009-01-23, либо по электронной почте: info@teledoctor24.ru, либо посредством электронного сервиса Skype: teledoctor24, либо посредством личного кабинета на официальном сайте Компании: lk.teledoctor24.ru или Мобильного приложения «Теледоктор 24». Прием и фиксация Запросов Клиентов осуществляются круглосуточно.

12. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

9.3. Сроки оказания Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Клиента Компанией. В случае уточнения Запроса (предоставления дополнительных материалов, документов) течение сроков оказания Услуг приостанавливается и начинается с момента поступления уточненного Запроса (поступления дополнительных материалов, документов).

9.4. Услуги предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения или интернет-соединения с ним (соединение посредством Skype сервиса). В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 3 (три) календарных дня, о чем Компания дополнительно информирует Клиента.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ, ДОСРОЧНОЕ ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА

10.4. Услуги, оказываемые в рамках настоящего Договора, носят исключительно рекомендательный, ознакомительный, информационно-справочный характер, не являются окончательным руководством к действию Клиента и не заменяют личный визит к врачу.

10.5. При проведении консультаций с применением телемедицинских технологий лечащим врачом может осуществляться коррекция ранее назначенного лечения при условии установления им диагноза и назначения лечения на очном приеме (осмотре, консультации). В случае проведения телемедицинской консультации без предварительного очного приема, на котором был установлен диагноз и назначено лечение, пациенту предоставляется консультация (выдается медицинское заключение) без назначения лечения.

В ходе консультации (в заключении) могут быть рекомендованы личный визит к врачу и проведение предварительных обследований.

10.6. Компания не несет ответственности, если до оказания Услуги Клиент не исполнил обязанность по информированию врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной Услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у Компании такой информации.

10.7. Клиентам предоставляются медицинские консультации по всем вопросам, за исключением вопросов, по которым Специалист не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду невозможности произвести осмотр и иные исследования и манипуляции в отношении Клиента дистанционным способом, а также вопросов, для ответа на которые необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров другими специалистами, результатов лабораторного и инструментального обследования).

10.8. Клиент до оказания Услуги предоставляет врачу информацию об установленных ему диагнозах, перенесенных заболеваниях, известных аллергических реакциях, противопоказаниях к проведению вмешательств, приему препаратов, пересылает Специалисту копии необходимых документов с использованием Сервиса «Личный кабинет» или Мобильного приложения.

10.9. Компания не несет ответственности за возможный ущерб, нанесенный здоровью Клиента самостоятельным лечением, проводимым на основании результатов оказанных Услуг, при несоблюдении рекомендаций, данных в ходе оказания Услуг.

10.10. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет Услуги исходя из накопленного опыта и опыта конкретного Специалиста на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения.

10.11. Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной Услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания Услуги ненадлежащего качества.

10.12. В остальных случаях Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

14. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

11.3. Компания и/или Партнер осуществляет обработку персональных данных Клиентов (а также Пользователей, если они предусмотрены Тарифным планом) в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Компанией.

11.4. Компания и/или Партнер осуществляет сбор и обработку персональных данных Клиента в следующих целях:

- идентификация Клиента;
- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
- улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых;

- проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных;
- осуществление взаиморасчетов с Партнером(-ами);
- направление (сообщение) Клиенту предложений о пролонгации Договора на новый срок и/или предложений о приобретении другого Тарифного плана.
- связь с Клиентом, в том числе направление уведомлений, запросов и информации, касающихся предоставления Продуктов, а также обработка запросов от Клиента;
- таргетирование рекламных материалов;
- проведение статистических и иных исследований на основе обезличенных данных.

15.3. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, запись, хранение, передачу (предоставление, доступ), использование, систематизацию, накопление, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных Клиентов (обработку персональных данных) для целей, указанных в п. 15.2 настоящих Правил.

15.4. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания последним услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

15.5. Ни Компания, ни Партнер в общем случае не обязываются проверять достоверность персональной информации, предоставляемой Клиентами, и не осуществляют контроль за их дееспособностью, однако исходят из того, что Клиент предоставляет достоверную и достаточную персональную информацию и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.

15. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

12.3. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящей Оферты, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде и ее рассмотрение Компанией в тридцатидневный срок с даты получения), то все споры между Компанией и Клиентом будут рассматриваться в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.4. Претензия направляется Клиентом в адрес Компании с приложением документов, обосновывающих заявленные требования.

16. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.3. Договор вступает в силу с момента акцепта Оферты Клиентом.

13.4. Все не урегулированные настоящим Договором отношения регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.