

# ПРАВИЛА АБОНЕНТСКОГО КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «ДОБРОСЕРВИС»

## Услуги в соответствии с настоящими Правилами оказываются Обществом с ограниченной ответственностью «Европейская Юридическая Служба»

Юридический адрес: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 20 В, офис 317  
ОГРН 1107746487640, ИНН 7703722933

### Статья 1. Предмет

1.1. В соответствии с настоящими Правилами абонентского консультационного обслуживания (далее — «Правила»), при заключении договора между Компанией и Заказчиком, Клиенты Заказчика получают право на получение услуг, предусмотренных таким договором и/или настоящими Правилами.

1.2. Клиент, указанный в п. 1.1 Правил, вправе обратиться в Общество с ограниченной ответственностью «Европейская Юридическая Служба» (ООО «ЕЮС», юридический адрес: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 20 В, офис 317, ОГРН 1107746487640, ИНН 7703722933, далее — «Компания») для предоставления консультационных и иных сопряженных с ними (сервисное, информационно-справочное обслуживание, сопутствующая передача данных и т.п.) услуг (далее по тексту — «Услуги») в соответствии с Тарифным планом.

1.3. Настоящие Правила закрепляют порядок и условия оказания Услуг Клиентам.

### Статья 2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах

Все заголовки разделов (статей) используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил.

**Тарифный план** — совокупность ключевых параметров оказания Услуг (виды, количество и пр.), в соответствии с которыми осуществляется обслуживание Клиента.

Наполнения Тарифных планов, а именно перечни и объемы входящих в Тарифные планы Услуг, согласуются (могут согласовываться) Компанией и Заказчиком в индивидуальном порядке (в том числе, но не ограничиваясь, договором на соответствующих индивидуальных условиях).

Клиент, пользующийся каким-либо Тарифным планом, вправе обратиться в Компанию за оказанием тех Услуг в рамках соответствующего Тарифного плана, перечень и количество которых отражены в Личном кабинете Клиента, мобильном приложении или доведены до сведения Клиента Заказчиком иными способами.

**Карта** — формируемые в системе учета Компании номер и код в электронном виде, которые позволяют идентифицировать Клиента и доступный Клиенту Тарифный план.

**Регистрация** — ввод регистрационных данных Клиента в соответствующие регистрационные формы на сайте и/или в мобильном приложении (по смыслу термина «Личный кабинет»), который осуществляется самостоятельно Клиентом либо Компанией.

**Активация** — результат Регистрации, представляющий из себя присвоение и закрепление за Клиентом Карты в целях идентификации Клиента в системе Компании.

**Идентификатор** — уникальный номер Клиента в системе учета Компании. Идентификатором является номер карты.

**Служба / Исполнитель** — юридическое/иное лицо, привлекаемое Компанией на основании соответствующего Договора в целях оказания Клиентам Услуг в порядке и на условиях, определенных Правилами.

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

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

Службы вправе устанавливать специальные требования к идентификационным данным,

выбираемым Клиентом.

Клиент несет ответственность за надежность выбранных им идентификационных данных, а также обеспечивает конфиденциальность этих данных.

При идентификации Клиента могут использоваться специальные программно-аппаратные средства, осуществляющие запись и обработку информации.

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

Предоставлением электронного адреса, номера Клиент подтверждает свое согласие на обмен электронной корреспонденцией через открытые каналы связи (Интернет и т.д.).

**Заказчик** — индивидуальный предприниматель либо юридическое лицо, который заключил с Компанией договор, предусматривающий предоставление Клиентам доступа к Услугам, предусмотренным настоящими Правилами, и обслуживание Компанией таких Клиентов такими Услугами.

**Клиент Заказчика / Клиент** – физическое лицо, которое на основании заключенного Заказчиком и Компанией договора, получает доступ к Услугам, предусмотренным настоящими Правилами, и право требовать оказания ему Компанией таких Услуг.

**Кодовое слово** — идентификатор, который используется Компанией или Службой для удостоверения личности Клиента.

**Специалист** — сотрудник Компании/Исполнителя, владеющий необходимой квалификацией и непосредственно представляющий Услуги в соответствии с настоящими Правилами.

**Персональные данные** - информация, прямо или косвенно относящаяся к определенному Клиенту. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиентов, уполномоченных пользователей, действующих от имени Клиента, в соответствии с положениями действующего законодательства РФ о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Компанией.

Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных в следующих целях:

- идентификация Клиента;
- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
- улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых продуктов и
- проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных.

Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, распространение, а также иным образом обрабатывает персональные данные Клиентов для целей оказания услуг в соответствии с настоящими Правилами.

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.

*Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Компании в целях оказания последним консультационных услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми соответствующим национальным и международным законодательством.*

**Личный кабинет (ЛК)** — 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 new-cr.els24.com, так и посредством мобильного приложения — программного обеспечения «Мобильное приложение “ДОБРОСЕРВИС”» / «ДОБРОСЕРВИС», доступного для скачивания и установки на платформах iOS и Android.

**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.

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

**Заключение 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.

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

**Правовая позиция Служб** — позиция Служб по поставленному вопросу и ее правовое обоснование в соответствии с правом Территории оказания услуг.

**Позиция Служб** — позиция Служб по поставленному вопросу и ее обоснование.

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

**Пользователи Услуг** — иные лица, помимо указанных в Правилах, наделенные Клиентом правом на обращение в рамках Услуги по тарифному плану.

**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.

**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.

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

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

**Время Службы** — время согласно часовой зоне столицы страны местонахождения соответствующей Службы.

### **Статья 3. Порядок оказания экстренных услуг**

По общему правилу экстренные услуги оказываются круглосуточно.

**3.1. Экстренная устная консультация: врач, юрист, психолог** — устная консультация юриста, врача, психолога о последовательности действий в своих интересах при возникновении экстренной ситуации, угрожающей жизни, чести, здоровью, моральному спокойствию, в ходе которой Специалист предоставляет ответ безотлагательно на интересующий вопрос Клиента, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

Предоставление Услуги осуществляется по устному Запросу Клиента в момент поступления такого Запроса.

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:

- Запрос на консультацию осуществляется с места происшествия, в котором существует не мнимая потенциальная опасность, при условии, что риска ее наступления в краткосрочной перспективе либо не наступления можно избежать здесь и сейчас;
- Запрос на консультацию осуществляется по вопросу, требующему немедленного реагирования, при условии, что он не мог быть представлен ранее по объективным обстоятельствам;
- 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.

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

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.

Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Компанию или Службу;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией или Службой;
- осуществить Запрос в соответствии с 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.

Результатом оказания Услуги является предоставляемая в оперативном порядке устная консультация Специалиста в аудиоформате. Услуга оказывается устно в момент обращения.

**3.2. Содействие в вызове экстренных служб и организации помощи» (оказывается в рамках Услуг «Консультация юриста» и «Консультация врача») —** предоставление Специалистом Компании номеров служб экстренного реагирования на территории Российской Федерации, а также оказание услуги вызова данных служб по просьбе Клиента Компании.

Услуга представляет собой содействие Специалиста в организации экстренной помощи на территории России, в том числе экстренные консультации.

Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо также посредством 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 настоящими Правилами.

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

В данную Услугу также входят: 1) оказание консультаций по всем правовым вопросам по экстренной ситуации Клиента; 2) вызов кареты скорой помощи при проблемах с вызовом скорой помощи (например, в случае, если Клиент не смог дозвониться в силу беспомощного состояния, либо иного состояния здоровья, либо получил немотивированный отказ в предоставлении кареты скорой помощи и (или) при наличии иных объективных причин). Услуга по вызову бригады скорой помощи предоставляется Компанией в пользу Клиента при условии, если Клиент сообщил Компании об объективных причинах, по которым он самостоятельно не вызвал бригаду скорой помощи. Во всех случаях, когда Клиент сообщает о наличии угрозы для жизни Клиента и отсутствии возможности вызвать бригаду скорой помощи самостоятельно, Компания оказывает Услугу по вызову бригады скорой помощи. Услуга предоставляется в устной форме, круглосуточно, без выходных дней – в момент обращения.

**3.3. Скорая помощь** — Услуга, предоставляемая Специалистом Службы, представляющая собой содействие Специалиста в организации экстренной помощи на территории России.

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

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.

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

## **Статья 4. Порядок оказания юридических услуг**

По общему правилу Услуги, указанные в настоящей статье Правил:

— не предусматривают консультирование или иное обслуживание по Запросам по теме трудового права;

— оказываются в период с 9:00 (мск) по 21:00 (мск) (если иное не предусмотрено описанием услуги в настоящей статье Правил или отдельно не согласовано с Клиентом) на условиях предварительной записи в интервале 24—72 ч с момента получения соответствующего Запроса Клиента.

**4.1. Устная консультация юриста** — 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.

Услуга оказывается ежедневно и круглосуточно (24/7) в аудио- или в видеоформате. Услуга в видеоформате оказывается посредством Личного кабинета/Мобильного приложения.

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.

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.

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

**4.2. Письменная консультация юриста** — Результатом оказания Услуги является заключение Специалиста в письменной форме, представляющее собой суждение по существу норм права, регулирующих отношения по Запросу Клиента, а также, при необходимости, по рискам и способам разрешения сложившейся у Клиента ситуации, 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.

Результат оказания Услуги может предоставляться Клиенту как в Личном кабинете/Мобильном приложении, так и в форме письма на адрес электронной почты Клиента — в зависимости от того, куда поступил соответствующий Запрос от Клиента.

Услуга оказывается при поступлении Запроса от Клиента с приложением документов, требующих изучения в рамках такого Запроса.

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.

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.

**4.3. Устное правовое разъяснение документов** — устное разъяснение содержания документа (договора, искового заявления, доверенности и т.п.), в отношении которого поступил письменный Запрос Клиента, а также правовых последствий его использования. При анализе проверяются соответствие документа нормам права, возможные правовые риски для Клиента и даются комментарии юриста о возможностях переформулирования самим Клиентом конкретных пунктов изучаемого документа.

Услуга предоставляется по телефону.

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.

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

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.

Услуга оказывается устно — в течение от 24 до 72 часов с момента поступления запроса.

**4.4. Звонок юриста** — результатом оказания Услуги является коммуникационный вызов со стороны Специалиста Компании (с целью содействия Клиенту в решении вопроса юридического характера) в адрес третьего лица, 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 оказывается устно по согласованному с Клиентом времени.

Для получения Услуги необходимо:

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

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

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.

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.

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.

При наличии ситуации, возникшей 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 услуга может быть оказана без предварительного запроса. Экстренной может быть любая ситуация при наличии любого из следующих критериев:

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

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

- 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.

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

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.

**4.5. 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.

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

Для получения Услуги необходимо:

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

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

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.

**4.6. Содействие юриста в переговорах** — участие Специалиста-юриста в коммуникации между Клиентом и третьими лицами при возможности возникновения и/или при возникших правоотношениях, в рамках которых у Клиента есть определенный Запрос к Службам.

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.

Услуга предоставляется по телефону.

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.

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.

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 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.

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».

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 и Служб.

**4.7. Рекомендуемая модель договора** — это форма оказания Услуги, заключающаяся в подборе и предоставлении Клиенту шаблона наиболее подходящей (наиболее соответствующей Запросу) модели договора (иного документа), 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 Службами. Если Клиент направляет свой запрос (на Услугу) посредством мобильного приложения, то надлежащим оказанием Услуги считается предоставление Клиенту доступа возможности выбрать необходимый ему документ из представленных в соответствующем разделе мобильного приложения. Если Клиент направляет свой запрос (на Услугу) посредством Личного кабинета или по телефону, надлежащим оказанием Услуги считается направление Клиенту запрошенного им документа на тот ресурс, откуда поступил запрос.

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

**4.8. 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.

Услуга предоставляется посредством электронной почты, Личного кабинета Клиента либо также 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.
- судах общей юрисдикции Территории оказания услуг;
- арбитражных судах Территории оказания услуг;

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 Службы вправе интерпретировать предоставленные сведения, а также допускать предположения.

Услуга предоставляется относительно дел, рассматриваемых в следующих органах:

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.

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.

**4.9. Непредвиденные ситуации за границей** — устная консультация по международному праву, на основе международных договоров, участником которых является Российская Федерация. Услуга оказывается устно - экстренно или в течение до 24 часов с момента получения запроса.

**4.10 Справочная контактная информация (оказывается в рамках услуг «Консультация юриста» и/или «Консультация врача»)** — услуга носит информационно-справочный характер и заключается в предоставлении Клиенту телефонов, адресов, сайтов в сети Интернет органов государственной власти Российской Федерации из содержащейся в информационной базе Компании. Услуга оказывается устно.

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 действующим законодательством.

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 оказывается устно в момент обращения.

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.

**4.11. Юрист-бот** - автоматизированный бот, реализованный в Telegram-канале, позволяющий сгенерировать моментальные ответы по всем отраслям права, более 11,5 тысяч юридических вопросов, время ответа – немедленно.

## **Статья 5. Порядок оказания медицинских услуг**

По общему правилу Услуги, указанные в настоящей статье Правил, оказываются в период с 9:00 (мск) по 21:00 (мск) (иное может быть отдельно согласовано с Клиентом) на условиях предварительной записи в интервале 24—72 ч с момента получения соответствующего Запроса Клиента.

**5.1. Консультация врача / Устная консультация с врачом** — Услуга, предоставляемая Специалистом в устной форме, по телефону или иными средствами связи, определяемых компанией, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Заказчика запроса информационно-справочного характера в сфере медицины. Услуга дает возможность круглосуточного общения с российским врачом. Услуга дает возможность круглосуточного общения с врачом.

Результаты оказания Услуги могут предоставляться как по телефону, так и в формате аудио или видео.

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.

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.

Результатом оказания Услуги являются разъяснение, обсуждение возможностей и способов решения возникшего у Заказчика Запроса информационно-справочного характера в сфере медицины в устной форме в части требований, обозначенных Клиентом.

**5.2. Второе мнение** — Услуга, предоставляемая Специалистом Службы 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 Службами.

Услуга «Второе мнение» 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.

**5.3. Медориентирование** — Услуга, предоставляемая Специалистом Службы или Специалистом клиник-партнеров, представляющая собой консультацию по подбору лечащего врача и места лечения в России.

Результаты оказания Услуги предоставляются устно по телефону или письменно посредством электронной почты либо иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

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.

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

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

**5.4. Консультация диетолога** — Услуга, заключающаяся в предоставлении устной или письменной консультации диетолога, подборе диеты, предоставлении инструментов для отслеживания результатов. Услуга может быть оказана:

- в устной форме без предварительного запроса на консультацию (длительность консультации: до 60 минут);

- в письменной форме на основании заранее полученного запроса (срок оказания услуги: от 3 до 5 рабочих дней);

- в форме диетологического скрининга (устное консультирование на основании заранее заполненной анкеты и дневников питания в течение трех дней). Длительность консультации: до 60 минут.

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.

Результатом предоставления Услуги является консультация по оптимальному питанию в устной или письменной форме в части требований, обозначенных Клиентом.

**5.5. Аптека/Сервис «Аптека»** — Услуга, 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.

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

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.

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.

**5.6. Устная консультация по ЗОЖ** — Услуга, заключающаяся в предоставлении консультации по вопросам здорового образа жизни, профилактики, поддержания и сохранения здоровья, по вопросам восполнения микро- и макродефицитов, физической активности, оптимального питания и иных сопутствующих вопросов, а также включающая в себя опрос о текущем состоянии здоровья. Консультация оказывается по телефону и длится до 50 минут.

**5.7. Консультация нутрициолога по питанию** - Услуга, заключающаяся в предоставлении консультации по ведению здорового образа жизни и оптимальному питанию, а также водному режиму. Консультация оказывается по телефону и по видеосвязи длительностью до 50 минут.

**5.8. Консультация по физической активности** - Услуга, заключающаяся в предоставлении консультации по ведению ЗОЖ и физической активности. Консультация оказывается по телефону и по видеосвязи длительностью до 50 минут.

**5.9. Консультация по нормализации сна** - Услуга, заключающаяся в предоставлении консультации по ведению ЗОЖ и нормализации сна. Консультация оказывается по телефону и по видеосвязи длительностью до 50 минут.

**5.10. Коучинг по вредным и здоровым привычкам** - Услуга, заключающаяся в предоставлении коуч-сессии на определение привычек с акцентом на закрепление полезных. Консультация оказывается по телефону и по видеосвязи длительностью до 50 минут.

**5.11. Видео-шаблон общеукрепляющей гимнастики** - Услуга, заключающаяся в предоставлении серии видеороликов с общеукрепляющей гимнастикой для занятий в домашних условиях.

**5.12. Модель оптимального рациона питания** - Услуга, заключающаяся в предоставлении письменных рекомендаций по продуктовой корзине и приготовлению блюд сбалансированного питания.

## **Статья 6. Порядок оказания психологических услуг.**

По общему правилу Услуги, указанные в настоящей статье Правил, оказываются в период с 9:00 (мск) по 21:00 (мск) (если иное не предусмотрено описанием услуги в настоящей статье Правил или отдельно не согласовано с Клиентом) на условиях предварительной записи в интервале 24—72 ч с момента получения соответствующего Запроса Клиента. Длительность консультации: до 50 минут.

**6.1. Консультация психолога** — Услуга, предоставляемая Специалистом в рамках дистанционной коммуникации, выражающаяся в психологической помощи в поиске разрешения связанной с эмоциональным здоровьем проблемной ситуации, в том числе помощи в анализе проблемы Клиента, диагностике, выработке метода терапии.

Услуга оказывается ежедневно и круглосуточно (24/7) в аудио- или в видеоформате. Услуга в видеоформате оказывается посредством Личного кабинета/Мобильного приложения.

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.

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

**6.2. Групповая психологическая терапия** — Услуга, предоставляемая Специалистом в рамках дистанционной коммуникации, выражающаяся в психологической помощи для Клиента и круга его близких родственников в поиске разрешения связанной с эмоциональным здоровьем проблемной ситуации, в том числе помощи в анализе проблемы, диагностике, выработке метода терапии.

Услуга оказывается в аудио- или в видеоформате. Услуга в видеоформате оказывается посредством Личного кабинета/Мобильного приложения.

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.

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

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

**6.3. Консультация руководителя в сложных ситуациях** – Услуга, предоставляемая руководителям в рамках дистанционной коммуникации по сложным коммуникационным вопросам, конфликтам и личным проблемам работников, выражающаяся в психологической помощи в поиске разрешения связанной с эмоциональным здоровьем проблемной ситуации, в том числе помощи в анализе проблемы Клиента, диагностике, выработке метода терапии. Услуга оказывается на условиях

предварительной записи в интервале 24—120 ч. с момента получения соответствующего Запроса Клиента. Услуга оказывается в аудио- или в видеоформате. Услуга в видеоформате оказывается посредством Личного кабинета/Мобильного приложения.ру

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.

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

**6.4. Очная консультация с психологом** - Услуга, предоставляемая Специалистом в рамках очной коммуникации, выражающаяся в психологической помощи в поиске разрешения связанной с эмоциональным здоровьем проблемной ситуации, в том числе помощи в анализе проблемы Клиента, диагностике, выработке метода терапии.

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

**6.5. Психолог-бот** - автоматизированный трекер, реализованный в Telegram-канале, содержащий серию информационных аудио/видео/текстовых материалов для самостоятельного изучения клиентом.

## **Статья 7. Порядок оказания консультационных услуг по вопросам финансов**

По общему правилу Услуги, указанные в настоящей статье Правил, оказываются в период с 9:00 (мск) по 21:00 (мск) (иное может быть отдельно согласовано с Клиентом) на условиях предварительной записи в интервале 24—72 ч с момента получения соответствующего Запроса Клиента.

**7.1. Устная финансовая консультация** — устная консультация со Специалистом, предоставляется 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 могут предоставляться как по телефону, так и в формате аудио.

Услуга оказывается в течение от 24 до 72 часов с момента поступления соответствующего Запроса Клиента.

**7.2. Письменная финансовая консультация** — письменная консультация Специалиста 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.

Результат оказания Услуги может предоставляться Клиенту как в Личном кабинете/Мобильном приложении, так и в форме письма на адрес электронной почты Клиента — в зависимости от того, куда поступил соответствующий Запрос от Клиента.

Услуга оказывается в письменном виде в срок до 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия соответствующего Запроса.

**7.3. Налоговое консультирование для физических лиц (оказывается в рамках услуги «Консультация юриста») —** консультация Специалиста по темам налоговых вычетов, налоговых льгот и подготовки налоговых деклараций, а также консультация, направленная на содействие Клиенту в осуществлении налогового планирования различных сделок.

Налоговое консультирование физических лиц реализуется формой предоставления Услуг в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которой Специалист предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос по налоговому праву, интерпретирует нормы налогового права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

Результаты оказания Услуги предоставляются как по телефону, так и с помощью Личного кабинета/Мобильного приложения в форме ответов в чате.

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 настоящими Правилами.

Услуга оказывается устно в течение от 24 до 72 часов с момента поступления соответствующего Запроса Клиента.

**7.4. Сервис для семьи —** форма информационно-справочного взаимодействия со Специалистом, в рамках которого Клиент предоставляет доступ к получению Услуг, предусмотренных Тарифным планом, иным лицам, которые являются пользователями, в объеме и порядке, предусмотренном 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 Службами.

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

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.

**7.5. Налоговый вычет «под ключ» -** Услуга, представляющая собой устную консультацию Специалиста по перечню документов для получения налогового вычета, их юридическая проверка, заполнение Специалистом декларации 3-НДФЛ и устное сопровождение всего процесса до момента

получения налогового вычета.

В рамках услуги вы получите:

- Подробную устную консультацию Специалиста о документах, необходимых для оформления любого типа налогового вычета и возможные размеры выплаты
- Личный кабинет на сайте <https://www.nalogia.ru/> для удобной загрузки документов на проверку Специалистом
- Заполненную Специалистом декларацию
- Сопровождение Специалиста при направлении декларации в налоговый орган через кабинет налогоплательщика <https://lkfl2.nalog.ru/>

В услугу включено неограниченное количество обращений к Специалисту по теме обращения.

**7.6. Личный финансовый план** – Услуга, представляющая собой письменную консультацию с рекомендациями по оптимизации расходов:

- рекомендации по активам и пассивам семьи;
- рекомендации по «подушке безопасности»;
- отслеживанию роста личного капитала

Услуга предоставляется на основе анализа анкеты клиента и указанных им финансовых потоков.

## Статья 8. Порядок оказания коучинговых услуг

По общему правилу Услуги, указанные в настоящей статье Правил, оказываются в период с 9:00 (мск) по 21:00 (мск) (иное может быть отдельно согласовано с Клиентом) на условиях предварительной записи в интервале 24—72 ч с момента получения соответствующего Запроса Клиента.

**8.1. Лайф-коучинг** – Услуга, представляющая собой устную коуч-сессию, направленную на поиск ресурса для достижения поставленных Клиентом целей.

**8.2. Карьера и личный бренд сотрудника** – Услуга, представляющая собой устную коуч-сессию для стимулирования мыслительных и творческих процессов Клиента, направленных на раскрытие профессионального потенциала внутри компании.

**8.3. Медиация конфликта** - Услуга, представляющая собой устную консультацию при участии медиатора с целью разрешения напряженной конфликтной ситуации.

## Статья 9. Порядок оказания услуг телеветеринарии

По общему правилу Услуги, указанные в настоящей статье Правил, оказываются в период с 9:00 (мск) по 21:00 (мск) (иное может быть отдельно согласовано с Клиентом) на условиях предварительной записи в интервале 24—72 ч с момента получения соответствующего Запроса Клиента

**9.1. Защита питомца** – Услуга, представляющая собой устное консультирование по состояниям животных, назначенному лечению и поставленным диагнозам.

## Статья 10. Порядок оказания фитнес-консультаций

По общему правилу Услуги, указанные в настоящей статье Правил, оказываются в период с 9:00 (мск) по 21:00 (мск) (иное может быть отдельно согласовано с Клиентом) на условиях предварительной записи в интервале 24—72 ч с момента получения соответствующего Запроса Клиента

**10.1. Консультация тренера** – Услуга, представляющая собой устную консультацию фитнес-тренера, проведение онлайн тренировки.

Консультация включает в себя в том числе:

- диагностику физических возможностей/ограничений Клиента, обсуждение планов, целей, мотивации Клиента;
- рекомендации по корректности выполнения упражнений;
- онлайн-сопровождение тренировки Клиента со снарядами в зале или подручными средствами дома/на улице.

Консультация оказывается по телефону и/или по видеосвязи длительностью до 50 минут.

**10.2. Консультация тренера с поддержкой** – Услуга, представляющая собой устную

консультацию фитнес-тренера для подбора видео-тренировок и отслеживания результата в течение 10 дней.

Консультация включает в себя в том числе:

- диагностику физических возможностей/ограничений Клиента, обсуждение планов, целей, мотивации Клиента;
- рекомендации по корректности выполнения упражнений;
- онлайн-сопровождение тренировки Клиента со снарядами в зале или подручными средствами дома/на улице;
- назначение повторной консультации через 10 дней после текущей консультации;
- подбор видео-упражнений из Мобильного приложения в соответствии с целями Клиента;
- направление информационного бланка, содержащего набор упражнений в чат Мобильного приложения, в течение 24-72 часов после оказания первой консультации;
- проведение повторной консультации с целью получения обратной связи от Клиента о выполнении упражнений, корректировки техники.

Консультация оказывается по телефону и/или по видеосвязи длительностью до 50 минут.

## **Статья 11. Перечень и условия оказания Услуг**

**11.1.** Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным им Тарифным планом.

**11.2.** Услуги предоставляются в соответствии и на основании права Российской Федерации, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.

**11.3.** Услуги предоставляются при условии личного обращения Клиента посредством личного кабинета на официальном сайте Компании, электронной почты, мобильного приложения и по телефону, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него правовой ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон.

**11.4.** Услуги предоставляются по Запросам Клиентов (письменным или устным), соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией.

**11.5.** Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента в Компанию. Способ идентификации отражается в договоре, заключенном между Компанией и Заказчиком.

**11.6.** Услуги оказываются Компанией на русском языке.

**11.7.** В случае прекращения трудовых правоотношений между Клиентом и Заказчиком, услуги Клиенту не предоставляются с даты прекращения таких правоотношений.

**11.8.** 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.

**11.9.** Условия предоставления дополнительных Услуг Службами оговариваются с Клиентом индивидуально либо на основании Договора, заключаемого в соответствии с условиями публичной оферты, утверждаемыми Службами самостоятельно.

**11.10.** 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.

**11.11.** 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.

**11.12.** Услуги предоставляются исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участниками которых являются лица, указанные в п 11.11 (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.

**11.13.** 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 тарифов.

**11.14.** Не оказываются услуги по Запросам, связанным с правоотношениями между Клиентом и его работодателем (Заказчиком).

**11.15.** Формат предоставления Услуг во всех случаях определяется Компанией и Службами.

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

**11.17.** 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.

**11.18.** 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.

**11.19.** 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.

**11.20.** 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.

**11.21.** 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.

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

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

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

**11.25.** 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.

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

**11.27.** Период оказания Услуг устанавливается индивидуальными условиями договора между Компанией и Заказчиком по смыслу термина «Тарифный план» ст. 2 настоящих Правил.

## **Статья 12. Сроки и порядок оказания Услуг**

**12.1.** Сроки оказания Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Клиента Компанией.

**12.2.** В случае уточнения Запроса (предоставления дополнительных материалов, документов) течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса (поступления дополнительных материалов, документов).

**12.3.** По общему правилу, для получения Услуги Клиенту необходимо обратиться по телефону 8 800 775-99-53 (иной номер телефона может быть согласован индивидуально Компанией с Заказчиком) либо по электронной почте, созданной для конкретного проекта, либо посредством мобильного приложения, либо посредством личного кабинета. Прием и фиксация Запросов Клиентов осуществляются круглосуточно.

## **Статья 13. Сроки оказания услуг по устным Запросам**

**13.1.** Услуги «Консультации и поддержка в любых экстренных ситуациях», «Передача трубки юристу для переговоров» предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним.

**13.2.** Услуги «Устная консультация», «Инструкция по составлению документа», «Звонок юриста» предоставляются 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.

**13.3.** В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 3 (три) календарных дня.

**13.4.** Предоставление результата оказания Услуги «Устная консультация», «Инструкция по составлению документа», «Звонок юриста», 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).

**13.5.** 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 Московскому времени.

**13.6.** Услуга «Рекомендуемая модель договора» предоставляется в течение 1 (одного) дня.

**13.7.** Услуги «Устная консультация с врачом», «Медюрист», «Аптека»/Сервис «Аптека», «Скорая помощь», «Устная консультация психолога», «Групповая терапия» предоставляются 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 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.

## **Статья 14. Порядок осуществления устного Запроса**

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

**14.2.** Осуществление устного Запроса допускается только в случае соблюдения всех необходимых требований, установленных Правилами.

**14.3.** Запрос должен содержать все необходимые для оказания Услуг сведения.

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.

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

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

## **Статья 15. Сроки оказания Услуг по письменным Запросам**

**15.1.** Услуга «Рекомендуемая модель договора».

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

**15.2.** Услуга «Правовое разъяснение документа».

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

**15.2.1.** 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.

**15.3.** Услуги «Письменная консультация», «Письменная финансовая консультация»,

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

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.

**15.4.** Услуга «Оценка судебной перспективы»

Срок оказания Услуг составляет 5 (пять) дней.

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.

**15.5.** Услуга «Индивидуальный шаблон документа».

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

## **Статья 16. Порядок осуществления письменного Запроса**

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

**16.2.** 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.

**16.3.** 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.

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

**16.5.** Все поставленные вопросы должны быть взаимосвязаны и опираться на односторонность 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.

**16.6.** 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.

**16.7.** В случаях, когда представленный Клиентом Запрос содержит неоднородные вопросы (невзаимосвязанные или невзаимозависимые вопросы), Службы имеют право разделить данный Запрос на несколько самостоятельных.

**16.8.** 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.

**16.9.** 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 17. Требования к входящим документам**

**17.1.** 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.

**17.2.** 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.

**17.3.** 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.

**17.4.** 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.

## **Статья 18. Сроки оказания сопряженных Услуг**

**18.1** Услуга «Справочная контактная информация» предоставляется в течение 1 (одного) дня с момента фиксации Запроса Клиента Службами.

## **Статья 19. Уведомления**

**19.1.** 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 дня с момента фиксации Запроса Клиента Службами.

**19.2.** 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 20. Сопутствующие сведения**

**20.1.** 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.

**20.2.** 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.

**20.3.** 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 21. Коммуникация**

**21.1.** 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.

**21.2.** 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.

**21.3.** 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.

**21.4.** 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.

**21.5.** 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.

**21.6.** 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.

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

**21.8.** 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.

## **Статья 22. Персональная информация**

**22.1.** Персональная информация Клиента хранится и обрабатывается Компанией в соответствии с условиями Правил, действующих в отношении всей информации, которую Компания/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.

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

**22.3.** 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.

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

**22.5.** 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.

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

**22.7.** 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 и третьих лиц в случаях, когда Клиент нарушает Правила.

**22.8.** 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.

**22.9.** 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.

**22.10.** 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 23. Иная конфиденциальная информация**

**23.1.** 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.

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

**23.3.** 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.

## **Статья 24. Права Клиента**

**24.1.** Пользоваться Услугами в течение всего срока оказания Услуг, определяемого в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

**24.2.** Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

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

**24.4.** Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

## **Статья 25. Обязанности Клиента**

**25.1.** Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг.

**25.2.** При первом обращении к Компании предоставить необходимую информацию, такую как: кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него, субъект РФ и город (населенный пункт), в котором проживает Клиент.

**25.3.** Не нарушать требований законодательства Российской Федерации, а также общепринятых норм морали и нравственности при обращении в Компанию за получением Услуг.

**25.4.** Не допускать пользования Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами, если иное прямо не оговорено в Тарифном плане.

**25.5.** Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

## **Статья 26. Права Компании**

**26.1.** Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам.

**26.2.** Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.

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

**26.4.** Отказать Клиенту в предоставлении Услуги в случаях, когда:

**26.4.1.** Клиент нарушает условия настоящих Правил.

**26.4.2.** Получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента.

**26.4.3.** Оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований применимого законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали.

**26.4.4.** Оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании.

## **Статья 27. Обязанности Компании**

**27.1.** Оказывать Клиенту по Запросу Клиента Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующим Тарифным планом и законодательством Российской Федерации.

**27.2.** Предоставлять Клиенту справочно-консультационные услуги по вопросам оказания Услуг.

**27.3.** Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящими Правилами.

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

## **Статья 28. Права интеллектуальной собственности**

**28.1.** 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.

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

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

**28.3.** Не является нарушением исключительных прав Компании, Служб действия, предусмотренные пунктом 27.2 совершенные с согласия Компании или Служб соответственно. В любом случае 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 соответствующего объекта в неизменном виде, сохранения соответствующего объекта в неизменном виде.

## **Статья 29. Урегулирование споров**

**29.1.** Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением 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 и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде по месту нахождения Компании.

## **Статья 30. Ограничение ответственности Компании**

**30.1.** 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. Данные Услуги носят рекомендательный характер.

**30.2.** 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.

## **Статья 31. Изъятия и ограничение ответственности**

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

**31.2.** 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.

**31.3.** 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.

**31.4.** 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.

**31.5.** 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.

**31.6.** 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 25.1.

**31.7.** 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.

**31.8.** 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.

**31.9.** 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.

**31.10.** 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.

**31.11.** 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.

**31.12.** 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.

**31.13.** 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.

**31.14.** 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.

**31.15.** Компания и 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 32. Заключительные положения**

**32.1.** Консультационные услуги Компании медицинского характера носят исключительно рекомендационный, ознакомительный, информационно-справочный характер, и не являются окончательным руководством к действию Заказчика 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.

**32.2.** Компания не вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Порядок оказания услуг может быть пересмотрен сторонами по истечении года с момента заключения договора на обслуживание.

**32.3.** Все Приложения к настоящим Правилам являются неотъемлемыми частями настоящих Правил.