

# ОФЕРТА

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОДУКТОВ ООО «СОЛО»

Настоящие Правила регулируют порядок предоставления Продуктов Компании  
Обществом с ограниченной ответственностью «СОЛО»  
(далее по тексту — «Компания», ООО «СОЛО»)  
Адрес местонахождения: 121596, г. Москва, ул. Горбунова, д. 2, стр. 3, этаж 7, помещ. II, ком. 44  
ОГРН 1157746717040 / ИНН 7731289101

### Раздел I. Основные положения.

#### Статья 1. Предмет Договора.

1.1. В соответствии с настоящими Правилами предоставления продуктов (далее — «Правила») Компания обязуется согласно выбранному Клиентом Тарифному плану оказать Клиенту услуги и предоставить право использования Программного обеспечения на условиях лицензионного (сублицензионного) соглашения путем подключения удаленного доступа через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», а Клиент обязуется оплатить Продукты Компании.

1.2. Клиент вносит плату за право требовать от Компании предоставления Продуктов Компании в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

1.3. Настоящие Правила являются публичной офертой и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

1.4. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых Приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в том числе положения Правил Компании, опубликованных на сайте: <https://soloassistance.ru/>.

1.5. Настоящие Правила регулируют условия комплексного предоставления Клиенту Продуктов Компании, состоящих из Услуг и/или Программного обеспечения в рамках одного Тарифного плана.

1.5.1. Клиент вправе приобрести Программное обеспечение отдельно от Услуг на сайте Компании <https://soloassistance.ru/>. В этом случае взаимоотношения Клиента и Компании будут регулироваться соответствующим Лицензионным (Сублицензионным) соглашением о предоставлении Клиенту права использования такого Программного обеспечения.

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

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

**Договор** — договор между Клиентом и Компанией, предметом которого является:

(i) либо оказание Услуг и предоставление лицензии/сублицензии на Программное обеспечение;

(ii) либо только оказание Услуг;

(iii) либо только предоставление лицензии/сублицензии на Программное обеспечение.

**Продукты Компании (Продукты)** — по смыслу п. 1.5. настоящих Правил, Услуги, оказываемые Компанией, и/или Программное обеспечение, право использования которого Компания передает Клиентам по лицензионным (сублицензионным) договорам / по смешанным договорам, содержащим положения лицензионного (сублицензионного) договора.

**Услуги (Услуга)** — оказываемые Клиенту Компанией по Договору услуги, предусмотренные соответствующим Тарифным планом.

**Программное обеспечение (ПО)** — программа для ЭВМ «СПРАВОЧНО-ПРАВОВАЯ СИСТЕМА «ЕВРОПЕЙСКАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ СЛУЖБА»» предназначена для оказания круглосуточной дистанционной юридической поддержки пользователей (Лицензиата) по всем отраслям права России, и предоставления пользователям автоматизированного юридического сервиса в целях удовлетворения потребностей пользователей в юридических вопросах, предоставления возможности технической коммуникации между пользователем и специалистом Лицензиара.

**Правообладатель ПО** – ООО «ЕЮС», ИНН: 7703722933, ОГРН: 1107746487640, адрес местонахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д. 7, корпус 20В, офис 317.

**Сертификат** — документ, либо электронное сообщение, либо иной вариант визуализации, например коробка, карта, визитка, SMS-сообщение, иной материал, выдаваемый от имени Компании Клиенту в целях информирования Клиента о Продуктах Компании и являющийся подтверждением наличия у Клиента права на основании Договора требовать от Компании предоставления Продуктов Компании согласно приобретенному Клиентом Тарифному плану. Форма Сертификата устанавливается Компанией и может быть изменена Компанией в одностороннем порядке. Во всем, что не предусмотрено Сертификатом, Компания и Клиент руководствуются настоящими Правилами.

**Идентификатор** — уникальный номер Клиента в системе учета Компании.

**Клиент (Лицензиат/Сублицензиат/Застрахованное лицо)**— физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, которое приобрело право требовать предоставления Продуктов Компанией, тем самым осуществив принятие (акцепт) настоящих Правил, и получило Сертификат.

**Пользователь** — иное лицо, помимо указанного в настоящих Правилах, наделенное Клиентом правом требовать от Компании предоставления Продуктов Компании в рамках соответствующего Тарифного плана.

**Лицензионное/Сублицензионное вознаграждение** — денежные средства, вносимые Клиентом за право использования соответствующего Программного обеспечения, в размере, определяемом стоимостью выбранного Клиентом Тарифного плана.

**Стоимость Услуг (абонентский платеж)** — денежные средства, вносимые Клиентом за право требования оказания Услуг Компанией по Запросу Клиента, в размере, определяемом в зависимости от выбранного Клиентом Тарифного плана.

**Стоимость Тарифного плана** — денежные средства, уплачиваемые Клиентом при приобретении Тарифного плана. Стоимость Тарифного плана может состоять либо из Лицензионного/Сублицензионного вознаграждения и Стоимости Услуг, либо же только из Стоимости Услуг.

**Активация Сертификата** — процесс внесения в Клиентскую базу Компании сведений о том, что Сертификат приобретен конкретным Клиентом. Активация Сертификата происходит автоматически в момент его приобретения или при первом обращении Клиента с Запросом на получение Услуг по дистанционным средствам связи в Компанию.

**Специалист** — сотрудник Компании/Партнера (или иного лица, с которым Компания заключила соответствующий договор), владеющий необходимой квалификацией и непосредственно предоставляющий Услуги в соответствии с настоящими Правилами.

**Кодовое слово** — это определенное слово (набор слов), которое используется Компанией для удостоверения личности Клиента либо лиц, имеющих право на обращение к Компании для получения Услуги по Сертификату Клиента.

**Экстренная ситуация** — наличие чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть заранее, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

**«Мультидрайв»** - отсутствие ограничения количества допущенных к управлению принятого на обслуживание автомобиля лиц.

**Запрос на оказание Услуг (Запрос)** — обращение Клиента (Пользователя, если пользователи предусмотрены Тарифным планом) в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным настоящими Правилами.

**Партнер Компании** — юридические лица, с которыми Компания сотрудничает в рамках осуществления своей деятельности:

ООО «ЕЮС» ИНН 7703722933 ОГРН 1107746487640, адрес местонахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д. 7, корпус 20В, офис 317.

ООО «Теледоктор 24» ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440, лицензия на осуществление медицинской деятельности ЛО-77-01-018841 от 02.10.2019 г., адрес местонахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а.

ООО «Налогия» ОГРН 1097746702756, ИНН 7702719127, КПП 773101001, местонахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7 помещение II, комната 47.

ООО «ТЕХНИКА24», ИНН 7716783348, КПП 772501001, ОГРН 1147746969501, местонахождение: 115280, г. Москва, 1-Й Автозаводский проезд, дом 4, корпус 1, этаж 6.

ООО «Стандарт Джет» ИНН 7703783855, ОГРН 1137746090888, адрес местонахождения: 123100, г. Москва, проезд Шмитовский, д. 14, оф. 7);

ООО «СК «Ренессанс Жизнь» ИНН 7725520440, ОГРН 1047796714404, адрес местонахождения: 115114, г. Москва, Дербеневская наб., д. 7, стр. 22, этаж 4, пом. 13, ком. 11, Лицензия СЛ № 3972 от 11.05.2017, Лицензия СЖ № 3972 от 11.05.2017.

ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ» ИНН 1658131075, ОГРН 1111690088124, адрес: 420124, г. Казань, ул. Меридианная, д. 1, корп. А, оф. 82, Лицензия СЛ № 3867 от 20.12.2016г., Лицензия СИ № 3867 от 20.12.2016г.).

**Лицензия** — право на использование Программного обеспечения – программы для ЭВМ «СПРАВОЧНО-ПРАВОВАЯ СИСТЕМА «ЕВРОПЕЙСКАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ СЛУЖБА», предоставляемое Компанией (Лицензиаром/Лицензиатом) Клиенту (Лицензиату/Сублицензиату) на условиях лицензионного/ сублицензионного договора в соответствии с выбранными Клиентом условиями использования Программного обеспечения.

**Тарифный план** — совокупность ключевых параметров Продуктов Компании (виды, количество, стоимость и пр.), приобретаемых Клиентом. Тарифный план является неотъемлемой частью Договора.

Описание выбранного Клиентом Тарифного плана содержится в Сертификате, выдаваемом Клиенту от имени Компании. Тарифные планы, включающие в себя услуги по «Страховому сопровождению» содержится в Приложениях к настоящим Правилам. В случае, если выбранный Клиентом Тарифный план не содержится в Приложениях к настоящим Правилам, Клиенту необходимо руководствоваться выданным ему Сертификатом.

### **Статья 3. Описание Услуг, оказываемых в соответствии с настоящими правилами:**

#### **3.1. Услуги категории «Помощь на дороге» / «Юридическая помощь».**

##### **Другие термины, применимые к настоящему пункту.**

#### **3.2. УСЛУГИ КАТЕГОРИИ «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ»:**

**а)** Любые работы, выполняемые по требованию Клиента в рамках наполнения Сертификата, выполняются только в его присутствии и только при предъявлении Клиентом документов, подтверждающих законность владения транспортным средством, водительского удостоверения, свидетельства о регистрации ТС (ПТС), полиса ОСАГО.

**б)** Услуги «Мобильная техпомощь» и «Эвакуация автомобиля» оказываются бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (для Москвы – в пределах МКАД, для Санкт-Петербурга – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (для Москвы – от МКАД, для Санкт-Петербурга – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает по соглашению с Партнером дополнительно наличными денежными средствами на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.

**в)** К стандартному обслуживанию принимаются легковые автомобили массой до 3,5 т и габаритами до 6 м в длину и 2,5 м в высоту. В случае выявления превышения одного из этих параметров, обязанность клиента сообщить об этом заранее оператору для определения технической возможности использования стандартной техники (эвакуатор, манипулятор). В случае необходимости и возможности использовать другой вид специальной техники (грузовой эвакуатор, эвакуатор с частичной погрузкой, и т.п.) Клиент обязуется оплатить разницу в стоимости предоставленной техники и стандартной техники (определяется при предварительном согласовании заявки с Клиентом по телефону или на месте). К подобным типам авто относятся, например, длиннбазовые варианты малотоннажных грузовиков и микробусов ГАЗ, FORD TRANSIT, MERCEDES SPRINTER, CITROEN JUMPY, PEUGEOT BOXER, IVECO DAILY и т.п.

ГОРОДА ТЕРРИТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО УСЛУГАМ КАТЕГОРИИ «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ»

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

**3.2.1.** «Мобильная техпомощь» предоставляется после определения Контакт-центром реальной возможности ремонта автомобиля на месте поломки, при условии, что нет опасности нарушения условия гарантийных обязательств автопроизводителя. В противном случае диспетчер предоставит услугу эвакуации. «Мобильная техпомощь» включает:

**а) Запуск двигателя / зарядка АКБ.** В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие полного разряда аккумуляторной батареи (АКБ), то Контакт-центр по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности направляет представителя для проведения мероприятий по запуску двигателя данного Автомобиля, в том числе не менее чем от одного внешнего источника. В случае выявления технической нецелесообразности – оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Клиентом место. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом.

**б) Замена поврежденных колес.** В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин Автомобиля, то Контакт-центр по факту обращения Клиента направляет представителя для осуществления замены колес Автомобиля Клиента с целью восстановить готовность Автомобиля к самостоятельному движению. Оказываются только работы по снятию поврежденных колес и установки на их место имеющихся у Клиента запасных колес, и/либо транспортировка Автомобиля/колес вместе с Клиентом до ближайшего шиномонтажа (в этом случае стоимость стороннего шиномонтажа оплачивает Клиент). При невозможности демонтажа поврежденных колес по причине установленных на них колесных секреток либо неисправных крепежных элементов колес - дополнительные работы оплачиваются Клиентом наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному тарифу. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50

(пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом.

**в) Подвоз топлива.** В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие неожиданного полного окончания топлива (кроме газового) в топливном баке автомобиля, то Контакт-Центр по факту обращения Клиента направляет представителя для подвоза к Автомобилю Клиента топлива в объеме до 10 (десяти) литров необходимой Клиенту марки, чтобы восстановить готовность Автомобиля Клиента к движению. Стоимость переданного Клиенту топлива оплачивается Клиентом дополнительно, наличными, в месте передачи топлива, в размере суммы, указанной в кассовом фискальном чеке, выданном на АЗС при покупке данного топлива. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности (в случае отсутствия такой технической возможности, оператор Контакт-центра может предложить использовать эвакуатор для доставки Автомобиля Клиента к ближайшей АЗС), а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом. Оператор Контакт-центра вправе запросить у Клиента фото приборной доски Автомобиля Клиента для дистанционного подтверждения факта недостатка/отсутствия топлива в топливном баке Автомобиля Клиента.

**г) Ремонт автомобиля на месте поломки.** Если в результате дорожного инцидента Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение (в том числе по требованиям законодательно утвержденных Правил Дорожного Движения) вследствие незначительной поломки/повреждений, и есть техническая возможность устранить данную поломку/повреждение непосредственно на месте нахождения Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности на свое усмотрение направляет представителя для проведения мероприятий по восстановлению Автомобиля к самостоятельному движению. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента); в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю отдельно данная Услуга оказывается только однократно.

**д) Возвращение на дорожное полотно.** Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, или поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие нахождения вне дорожного полотна, Контактцентр по факту обращения Клиента обеспечивает возвращение Автомобиля на дорожное полотно. Услуга оказывается только при наличии технической возможности ее осуществления на усмотрение Контакт- центра. Услуга оказывается бесплатно в пределах

административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по за- ранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

**е) Возвращение на дорожное полотно (при ДТП).** Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, или поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие нахождения вне дорожного полотна, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает возвращение Автомобиля на дорожное полотно. Услуга оказывается только при наличии технической возможности ее осуществления на усмотрение Контакт-центра. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

#### **3.2.1.1. Стандарт качества по услуге «Мобильная техпомощь»:**

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

**б)** Срок прибытия на место и начала предоставления услуги, как правило, не должно превышать 45 минут с момента вызова Контакт-центра Компании – если расстояние не превышает 30 км от места базирования Исполнителя. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать 90 минут (в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами).

**в)** Клиент имеет право быть информированным о причине поломки, способе ее устранения, возможной цене.

**г)** Исполнитель обязан сообщить Клиенту о результате ремонта его автомобиля: - автомобиль способен доехать до фирменного сервиса или до первоначальной цели поездки, но при этом необходимо соблюдать определённые меры безопасности или ограничения; - автомобиль отремонтирован без каких-либо последующих ограничений.

**д)** В случае, если нет возможности отремонтировать автомобиль на месте, Контакт-центр принимает решение об эвакуации. Аварийная буксировка неисправного автомобиля на буксировочном тротуаре возможна только в следующих случаях: по просьбе Клиента и на его ответственность, если это не запрещено производителем автомобиля, а также как средство быстрого удаления неисправного автомобиля с проезжей части дороги.

#### **3.2.1.2. Ограничения по услуге «Мобильная техпомощь»:**

а) Услуги предоставляются по Программе только в экстренных случаях непредвиденных поломок и неисправностей. Работы, имеющие характер регламентных, связанных с регулярными ТО и т.п. (например, замена тормозных колодок, масла, технических жидкостей и др.) – могут быть предоставлены Клиенту только при условии их оплаты на месте.

б) Также к комплексу услуг «Мобильная техпомощь» не могут быть отнесены случаи поломок и неисправностей / повреждений, возникших вследствие ДТП, актов вандализма, угона автомобиля, пожара или стихийного бедствия, а также участия автомобиля и его владельца в автомобильных соревнованиях и при обучении автовождению лица без водительского удостоверения.

**3.2.2. «Эвакуация автомобиля»** – перевозка обездвиженного (аварийного) автомобиля до ближайшего авторизованного сервиса или места ответственного хранения по указанию Клиента (если невозможна приемка автомобиля в сервисе – в нерабочее время на сервисе или по другим причинам). Услуга предоставляется во всех случаях, когда нет возможности точно и заранее определить характер поломки или неисправности – а значит, обеспечить соответствие условиям гарантийных обязательств при проведении ремонтных работ на месте поломки / неисправности.

а) **«Эвакуация с места ДТП»:** Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие повреждения деталей или узлов Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает эвакуацию Автомобиля с места ДТП на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

б) **«Эвакуация с места поломки»:** Если в результате неожиданной поломки Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места поломки движение вследствие поломки деталей или узлов Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает эвакуацию Автомобиля с места поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю поломки данная Услуга оказывается только однократно.

в) **«Организация такси с места эвакуации»:** В случае оказания Клиенту Услуги «Эвакуация с места ДТП» или «Эвакуации с места поломки», по дополнительному запросу Клиента в Контактцентр ему и/или его пассажирам в сутки эвакуации может быть однократно предоставлена услуга вызова такси с места откуда или куда осуществляется данная эвакуация. Такси вызывается Контактцентром самостоятельно. Клиент оплачивает такси наличными на месте по факту оказания услуги. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом,

но при этом по каждому случаю эвакуации с места ДТП или эвакуации с места поломки услуга вызова такси оказывается только один раз.

#### **3.2.2.1. Стандарт качества по услуге «Эвакуация автомобиля»:**

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

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

в) Срок прибытия на место и начала предоставления услуги в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами не должен превышать, как правило, 60 минут с момента вызова Контактцентра Компании. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать, как правило, 120 минут. Автомобиль должен быть перевезен по адресу, согласованному с Контактцентром Компании. Если Клиент по своему желанию изменяет конечный адрес доставки, то в этом случае сам Клиент самостоятельно оплачивает возникшие в связи с этим расходы.

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

д) За возможный ущерб или повреждения, возникшие при выполнении услуги на корпусе, оборудовании или багаже перевозимого автомобиля, ответственность несет Исполнитель.

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

**3.2.3. «Организация ремонта автомобиля» (в т.ч. помощь в поиске запасных частей).** В рамках Услуги при обращении Клиента в Контакт-центр оказывается помощь в организации ремонта Автомобиля на соответствующих требованиях Клиента / завода-изготовителя / законодательства станциях технического ремонта, включая (при необходимости) помощь в поиске места покупки необходимых запасных частей для Автомобиля и организация их доставки Клиенту (при этом стоимость запасных частей и их доставки Клиент оплачивает самостоятельно).

**3.2.4. «Технические консультации по телефону».** При обращении Клиента в Контакт-центр доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам эксплуатации Автомобиля и устранения возникших неисправностей Автомобиля.

**3.2.5. «Организация экспертизы поврежденного автомобиля».** Контакт-центр по запросу Клиента организует услуги экспертизы поврежденного. Стоимость экспертизы оплачивается Клиентом дополнительно непосредственно эксперту.

**3.2.6. «Организация экспертизы поврежденного транспортного средства».** Контакт-центр по запросу Клиента организует услуги экспертизы поврежденного. Стоимость экспертизы оплачивается Клиентом дополнительно непосредственно эксперту.

**3.2.7. «Аварийный телекомиссар».** Консультации по страховым случаям КАСКО/ОСАГО в виде телефонной оперативной консультации на месте ДТП по вопросам дальнейших действий, оформления документов (в т.ч. «европротокола» на месте ДТП), предоставляемая Контакт-центром; консультации по порядку и правилам оформления события в страховой компании в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также иными регламентирующими документами; помощь в формировании комплекта документов для предоставления в страховую компанию в виде консультации. Выезд специалиста осуществляется исключительно на место хранения аварийного



ТС по направлению страховой компании с целью фотофиксации повреждений и помощи в составлении заявления в страховую компанию.

**3.2.8. «Запуск двигателя».** В случае если автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие возникшей неисправности, то Контакт-центр по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности направляет представителя для проведения мероприятий по запуску двигателя данного Автомобиля, в том числе с применением технических средств. В случае выявления технической нецелесообразности – оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Клиентом место. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом.

**3.2.9. «Отключение сигнализации»** - производство специалистом на месте поломки операций, позволяющих снять блокировки (механические или электронные) работы узлов автомобиля, препятствующих его старту и движению. В случае если блокировки функций автомобиля не могут быть устранены без вмешательства в электронную систему с перепрограммированием установленной системы или требует проведения работ в стационарных условиях (также при температуре воздуха ниже -3 градусов) - автомобиль необходимо доставить на эвакуаторе в установочный сервисный центр.

**3.2.10. «Вскрытие двери автомобиля»** - услуга включает: открытие дверей, багажника или вскрытие капота; вскрытие установленных механических противоугонных систем; эвакуацию автомобиля в техцентр, если невозможно провести вскрытие на месте.

**3.2.11. «Снятие заблокированных «прикипевших» болтов колеса»** - механик на месте применяет действия по снятию закоксированных («прикипевших») крепёжных элементов колёс с использованием доступных автохимических жидкостей и инструментов. При невозможности снятия болтов доступными средствами, снятие производится с применением режущего специнструмента.

**3.2.12. «Поиск принудительно эвакуированного автомобиля»** - оператор оказывает содействие в поиске эвакуированного автомобиля с использованием телефонных баз данных в конкретном регионе.

### **3.3. УСЛУГИ КАТЕГОРИИ «ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ»:**

**3.3.1. Услуга «Устная юридическая консультация»** – услуга по предоставлению Клиенту устной информации / разъяснений норм права, действующих относительно представленного Клиентом запроса, правовых рисков, возможных методов и способов их минимизации. Под одной юридической консультацией понимается ответ на поставленные Клиентом взаимосвязанные вопросы в рамках разрешения одной правовой ситуации. Устная юридическая консультация предоставляется непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним. 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 позднее 24 часов с момента фиксации обращения Клиента. В случае возникновения у Клиента экстренной ситуации услуга оказывается 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.

**3.3.2. Услуга «Письменная юридическая консультация»** – услуга по предоставлению Клиенту письменного правового заключения относительно представленного Клиентом запроса,

включая разъяснение правовых рисков, методов и способов их минимизации. Под одной юридической консультацией понимается ответ на поставленные Клиентом взаимосвязанные вопросы в рамках разрешения одной правовой ситуации. Письменная юридическая консультация предоставляется в течение 2 (двух) рабочих дней. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление консультации может быть отсрочено, но в любом случае не может составлять более 5 (пяти) рабочих дней, о чем сообщается Клиенту. Течение сроков оказания Услуг, предоставляемых в письменной форме, начинается с 9.00 утра дня следующего за днем поступления Запроса Клиента. Результаты Услуг, оказываемых Клиентам в письменной форме, предоставляются в рабочие дни с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 18.00 по московскому времени. В случае уточнения запроса со стороны Клиента (предоставления дополнительных материалов, документов) течение сроков предоставления консультаций начинается с момента поступления от Клиента уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов).

**3.3.3. Услуга «Доверь переговоры Юристу»** – оказание содействия Клиенту в переговорах с третьим лицом, осуществляемое по телефонной линии или с применением иных средств телекоммуникационной связи и заключающееся в оперативном реагировании Специалиста Компании на те или иные правовые вопросы, возникающие в процессе переговоров Клиента с третьим лицом. Услуга оказывается при своевременном (не менее чем за 24 часа) уведомлении Специалиста Компании о сути предстоящих переговоров, за исключением тех случаев, 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.

**3.3.4. Услуга «Предоставление типового договора или документа» / «Предоставление типовых документов и инструкций по их составлению»** – направление Клиенту образца (примерной формы) договора или документа, которые наиболее соответствуют Запросу Клиента. Письменная юридическая консультация предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня.

**3.3.5. Услуга «Устная консультация с российскими врачами»** — деятельность Партнера Компании по обеспечению Клиента Услугой, заключающейся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Клиента запроса информационно-справочного характера в сфере медицины.

**3.3.6. Услуга «Медюрист»** — услуга Партнера Компании, представляющая собой юридическую консультацию по медицинскому праву, в частности, но не ограничиваясь, на следующие темы: некачественное оказание медицинских услуг, получение квот на лечение, налоговых вычетов и пр.

**3.3.7. Услуга «Медориентирование»** — услуга Партнера Компании, предоставляемая Специалистом Партнера Компании или Специалистами российских клиник-партнеров, представляющая собой консультацию по подбору лечащего врача и места лечения в России.

### **3.4. УСЛУГИ КАТЕГОРИИ «СТРАХОВОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ».**

**Страховой риск** — предполагаемое событие, обладающее признаками вероятности и случайности, на случай наступления которого заключается Договор страхования.

**Страховой случай** — совершившееся в период срока страхования событие, предусмотренное Договором страхования, с наступлением которого возникает обязанность Страховщика произвести страховую выплату (страховые выплаты) Клиенту (Застрахованному лицу).

**Страховые выплаты** — выплаты, производимые Страховщиком при наступлении страхового случая Застрахованному лицу. Страховые выплаты производятся Страховщиком независимо от сумм, причитающихся по другим Договорам страхования, по социальному страхованию, по социальному обеспечению и в порядке возмещения вреда.

**Страховая сумма** — определенная сторонами в Договоре страхования денежная сумма, исходя из которой определяются размеры Страховой премии и в пределах которой Страховщик осуществляет страховую выплату.

**Страховые тарифы** — ставки страховой премии с единицы страховой суммы.

**Страховая премия** — плата за страхование, которую Страхователь обязан уплатить Страховщику в порядке и в сроки, установленные Договором страхования.

**Срок страхования** — период времени, в течение которого на Застрахованное лицо распространяется действие страховой защиты в отношении определенного страхового риска. Страхование распространяется только на страховые случаи, возникшие в результате несчастных случаев, произошедших с Застрахованным лицом в течение срока страхования, и болезней, возникших и диагностированных в течение срока страхования.

**Временная утрата трудоспособности в результате несчастного случая** — нетрудоспособность Застрахованного лица, наступившая в результате произошедшего с ним в период срока страхования несчастного случая, сопровождающаяся невозможностью исполнять свои трудовые обязанности на протяжении периода, необходимого для проведения лечения последствий несчастного случая. Временная утрата трудоспособности подтверждается листком нетрудоспособности (больничным листком), оформленным в соответствии с действующим законодательством.

**Болезнь (заболевание)** — нарушение нормальной жизнедеятельности организма, обусловленное функциональными и (или) морфологическими изменениями, не вызванное несчастным случаем, диагностированное квалифицированным врачом на основании объективных симптомов, впервые возникших в период срока страхования или заявленное Страхователем или Застрахованным лицом (в заявлении, декларации) при заключении Договора страхования, а также явившееся следствием осложнений, развившихся после врачебных манипуляций с целью лечения такого нарушения и произведенных в период срока страхования. Несчастный случай заболеванием не является.

**Инвалидность** — социальная недостаточность вследствие нарушений здоровья со стойким выраженным расстройством функций организма, обусловленным заболеваниями, последствиями травм или приобретенными дефектами, возникшими в период срока страхования, приводящая к ограничению жизнедеятельности, неспособности выполнять любую трудовую деятельность с целью получения дохода и необходимости в предоставлении социальной защиты. В зависимости от степени нарушения функций организма и ограничения жизнедеятельности лицу устанавливается группа инвалидности. Варианты установления групп инвалидности и их сочетание, покрываемые страхованием, устанавливаются в Договоре страхования. Наличие заболевания не является достаточным условием для признания человека инвалидом. В случае признания гражданина инвалидом датой установления инвалидности считается день поступления в соответствующее учреждение медико-социальной экспертизы заявления гражданина о проведении медико-социальной экспертизы.

**Любая причина** — событие (болезнь или несчастный случай), возникшее в течение действия Договора страхования, а также самоубийство, при условии, что к моменту самоубийства Договор страхования действовал не менее двух лет.

**Несчастный случай («НС»)** — внезапное, внешнее, кратковременное (до нескольких часов), фактически произошедшее под воздействием различных внешних факторов (физических, химических, механических и т.п.) событие, характер, время и место которого могут быть однозначно определены, наступившее в период срока страхования и возникшее непредвиденно, непреднамеренно, помимо воли Застрахованного лица, повлекшее за собой причинение вреда жизни и здоровью Застрахованного лица. Не относятся к несчастным случаям любые формы острых, хронических, наследственных заболеваний (в том числе инфаркт, инсульт, разрывы аневризм артерий и прочие внезапные поражения внутренних органов, вызванные наследственной патологией или патологией в результате развития болезни (заболевания)). Также не относятся к несчастному случаю: остеохондроз, грыжи межпозвоночных дисков, ВИЧ– инфекция, СПИД. Несчастный случай не является болезнью (заболеванием).

**Дожитие ПР** — дожитие Застрахованного лица до его увольнения, а именно до потери им постоянного источника дохода (постоянной работы) в результате прекращения (расторжения) трудового договора по инициативе работодателя по основаниям, предусмотренным:

- п.1 части 1 ст.81 Трудового Кодекса Российской Федерации (далее - ТК РФ) и п.2 части 1 ст.81 ТК РФ (сокращение численности или штата работников организации или ликвидация организации);

- п.4 части 1 ст. 81 ТК РФ (смена собственника имущества организации в отношении Застрахованных руководителя организации, его заместителей и главного бухгалтера (в соответствии со ст. 75 ТК РФ)). Указанный страховой риск распространяется только на

руководителя, его заместителей и главного бухгалтера государственных и муниципальных предприятий, а также учреждений;

- п.2 части 1 ст.83 ТК РФ (восстановление на работе работника, ранее выполнявшего эту работу, по решению государственной инспекции труда или суда);

- п.9 части 1 ст.77 ТК РФ (отказ работника от перевода на работу в другую местность вместе с работодателем).

Исключения утверждены Правилами страхования.

**Своевременное обращение за медицинской помощью** — обращение за медицинской помощью после появления первых признаков заболевания, т.е. до ухудшения состояния, развития осложнений или возникновения необратимых последствий заболевания или состояния, а также незамедлительно (не более суток) после наступления несчастного случая.

**Смерть** — прекращение физиологических функций организма, поддерживающих его жизнедеятельность.

### **3.5. ДИСТАНЦИОННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ МЕДИЦИНСКОГО ХАРАКТЕРА.**

Услуги категории «Теледоктор 24» оказывает Партнер Компании — ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440, Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-77-01-018841 от 02.10.2019).

Услуги категории «Теледоктор 24» носят исключительно рекомендационный, ознакомительный, информационно-справочный характер, не являются окончательным руководством к действию для Клиента, не заменяют Клиенту его личный визит к врачу, не предполагают постановки диагноза Клиенту, не предполагают определение метода рекомендуемого лечения и прогнозирования развития болезни.

Услуги категории «Теледоктор 24» направлены на информирование Клиента о его правах в области здравоохранения.

Клиент понимает и согласен, что Партнер Компании ООО «Теледоктор 24» 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. Партнер Компании ООО «Теледоктор 24» не несет ответственности за возможный ущерб, нанесённый здоровью Клиента самостоятельным лечением.

Партнер Компании ООО «Теледоктор 24» не несет ответственности, если до оказания услуги Клиент не исполнил обязанность по информированию врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у Партнера Компании ООО «Теледоктор 24» такой информации.

Компания, Партнер Компании ООО «Теледоктор 24» и их работники ни при каких обстоятельствах не оказывают Клиенту по телефону медицинских услуг, платных или бесплатных, не дают советов о диагностике и лечении заболеваний, приеме лекарственных средств и т.п. Любая информация, сообщенная Клиенту по телефону, носит рекомендательный характер и не заменяет консультацию врача.

В остальных случаях стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**Устная консультация с российскими врачами** – услуга Исполнителя, предоставляемая Специалистом в устной форме, по телефону или skype сервису, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Заказчика запроса

информационносправочного характера в сфере медицины. Услуга дает возможность круглосуточного общения с российским врачом.

**Видеоконсультация с российскими врачами** – услуга Исполнителя, предоставляемая Специалистом и/или Консилиумом специалистов Исполнителя и российских клиник-партнеров, посредством видеоконференции в Skype сервисе, заключающаяся в обсуждении, разъяснении возможностей и способов решения возникшего у Заказчика запроса информационно-справочного характера в сфере медицины.

**Второе мнение** - услуга Исполнителя, предоставляемая Специалистом Исполнителя/Партнером Исполнителя или Специалистом российских клиник-партнеров представляющая собой независимое мнение о поставленном Заказчику ранее диагнозе, с получением письменного заключения врача.

**Медориентирование** - услуга Исполнителя, предоставляемая Специалистом Исполнителя/Партнера Исполнителя или Специалистом российских клиник-партнеров, представляющая собой консультацию по подбору лечащего врача и места лечения в России.

**Медюрис**\* - услуга Исполнителя, предоставляемая Специалистом Исполнителя, представляющая собой юридическую консультацию по медицинскому праву, в частности, но не ограничиваясь: некачественное оказание медицинских услуг, получение квот на лечение, налоговых вычетов и пр.

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

**Аптека** - услуга Исполнителя, предоставляемая Специалистом Исполнителя/Партнера Исполнителя или Специалистом российских клиник-партнеров, представляющая собой информирование по телефону о наиболее эффективных лечебных препаратах по имеющимся персональным показаниям и симптомам, проверка лекарств на наличие в списке забракованных, подбор допущенного в оборот аналога.

**Личный кабинет** – предоставление клиенту доступа к личному кабинету с возможностью получения типовых меддокументов, медицинской карты клиента с комментариями врачей, график запланированных видеоконсультаций, а также с возможностью предоставления аудиозаписей любых консультаций.

**Скорая помощь** - услуга Исполнителя, предоставляемая Специалистом Исполнителя, представляющая собой содействие Специалиста в организации экстренной помощи на территории России, в том числе экстренные консультации.

Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Заказчику, определяются Тарифным планом, являющимся неотъемлемой частью настоящей Оферты, и оказываются посредством личного кабинета на официальном сайте Исполнителя, электронного сервиса Skype, по электронной почте и по телефону.

Услуги предоставляются исключительно при условии личного обращения Заказчика, в его пользу, что означает личную заинтересованность Заказчика в разрешении возникшей у него ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон. Условия доступа к Услугам третьих лиц определяются Тарифным планом.

Под доступом к Услуге в целях настоящего Порядка понимается возможность третьих лиц лично обращаться за получением Услуг. В качестве третьих лиц, допущенных к получению Услуг, могут выступать исключительно близкие родственники Заказчика, такие как: супруг или супруга в зарегистрированном браке, сожитель или сожительница, родители, дети, дедушки, бабушки, полнородные братья, сестры, опекуны, опекаемые.

Услуги предоставляются по Запросам Заказчиков (письменным или устным), соответствующим требованиям, устанавливаемым Исполнителем.

Необходимым условием оказания Заказчику Услуг в соответствии с выбранным Тарифным планом является идентификация Заказчика. Процедура идентификации Заказчика зависит от формы обращения Заказчика к Исполнителю.

При обращении по телефонной линии Заказчик обязуется назвать номер Сертификата и кодовое слово. При этом, если у сотрудника Исполнителя возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо, действительно, является Заказчиком, он вправе задать Заказчику дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения. Услуги оказываются Исполнителем на языке, являющемся государственным в стране местонахождения Исполнителя.

### **3.6. АБОНЕНТСКОЕ ЮРИДИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

- **Услуга «Устная правовая консультация»** - деятельность Компании по обеспечению Клиента Услугой, представляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации, заисключением вопросов по предпринимательской деятельности, если иное не предусмотрено Тарифным планом.
- **Услуга «Экстренная устная правовая консультация»** — форма предоставления юридических Услуг в экстренной ситуации в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которой Специалист предоставляет ответ безотлагательно на интересующий вопрос Клиента, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.
- **Услуга «Звонок юриста»** - результатом оказания Услуги является коммуникационный вызов Специалиста Компании третьему лицу, указанному Клиентом (при условии осуществления телефонного соединения), независимо от результата, при условии, что Специалист предпринял необходимые разумные и достаточные усилия для разрешения ситуации в пользу Клиента. В случае невозможности установления коммуникационного соединения/разговора с третьим лицом (телефон отключен, абонент не отвечает, отказ третьего лица разговаривать со Специалистом) в течение срока оказания Услуги, Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании.
- **Услуга «Письменная консультация»** - результатом оказания Услуги является заключение Специалиста Компании в письменной форме по существу норм права, регулирующих отношения по направленному Клиентом Запросу, а также при необходимости рисков и способов разрешения сложившейся ситуации.
- **Услуга «Инструкция по составлению документа»** - устная консультация, заключающаяся в рекомендациях и предоставлении Клиенту алгоритма действий при составлении необходимого документа. При наличии шаблона требуемого документа он может предоставляться Клиенту в электронной форме по его Запросу.
- **Услуга «Предоставление типового договора или документа»** — направление Клиенту образца (примерной формы) договора или документа, которые наиболее соответствуют Запросу Клиента.
- **Услуга «Содействие в переговорах» («Доверь переговоры юристу»)** — участие Специалиста в коммуникации между Клиентом и третьим(и) лицом(ами) при возможности возникновения, а также при возникших правоотношениях, в рамках которых у Клиента есть определенный Запрос к Компании. Результат оказания Услуги предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения с Клиентом либо в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента обращения Клиента, но в любом случае не позднее 21:00 часа по московскому времени, а также с учетом времени доступности третьего лица (при известности данной информации Компании), с которым необходимо вступить в коммуникацию.
- **Услуга «Правовое разъяснение документа»** — устное разъяснение содержания документа (договора, искового заявления, доверенности и т. п.), в отношении которого поступил письменный Запрос Клиента, а также правовых последствий его использования.

- **Услуга «Юридическая экспертиза» («Оценка судебной перспективы дела»)** — квалифицированный вероятностный прогноз относительно результата рассмотрения дела в органе или организации из числа предусмотренных настоящими Правилами, уполномоченными рассматривать споры, а также перспектив исполнения акта, издаваемого или утверждаемого данными органами и организациями, произведенный на основании изучения представленных Клиентом сведений и документов, а также положений права Российской Федерации и правоприменительной практики.
- **Услуга «Составление договора»** - согласование типа и формы договора, подготовка проекта предварительного и впоследствии готового договора, в котором максимально учитываются интересы Клиента, а также определение его существенных условий. Максимальный объем договора - 5 страниц печатного текста, шрифт Times New Roman 12.
- **Услуга «Обзор изменений в законодательстве»** — предоставление Клиенту в письменной форме обзора изменений в законодательстве Российской Федерации (без учета изменений законодательства субъектов РФ) по конкретному интересующему Клиента виду правоотношений (сфере права) без проведения анализа правовых последствий вступления в силу указанных изменений применительно к конкретной ситуации Клиента. Данная Услуга предоставляется 1 раз в месяц числа, определяемого Компанией.
- **Услуга «Предоставление справочной-контактной информации»** — Услуга носит информационно-справочный характер и заключается в предоставлении Клиенту телефонов, адресов, сайтов в сети Интернет государственных органов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных бюджетных учреждений из содержащейся в информационной базе Компании (при условии наличия сведений о контактах данных органов в информационной базе Компании).
- **Услуга «Устная консультация по заполнению декларации в личном кабинете и разъяснения по пакету документов» («Устная правовая консультация по вопросу оформления налогового вычета»)** – устное разъяснение существа норм права по порядку заполнения налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ, а также предоставление сведений по перечню документов, прилагаемых к декларации и требованиям к данным документам. Результатом услуги является устное разъяснение-инструкция по действиям, необходимым для получения налогового вычета, а также по правилам заполнения декларации 3-НДФЛ.
- **Услуга «Список всех необходимых документов по налоговому вычету»** - примерный перечень документов, доступный Клиенту в личном кабинете, разработанный на основе требований налогового законодательства Российской Федерации и разъяснений государственных органов, на основе которого Клиент самостоятельно готовит пакет документов к подаче в налоговую инспекцию.
- **Услуга «Доступ в ЛК для заполнения декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ»** - предоставление Клиенту доступа в личный кабинет с возможностью самостоятельного заполнения Клиентом формы 3-НДФЛ декларации по налогу на доходы физических лиц.
- **Услуга «Отправка (направление) документов в налоговую инспекцию»** – направление пакета документов, сформированного и проверенного Клиентом либо проверенного Специалистом (если предусмотрено Тарифным планом), в налоговую инспекцию в электронном виде с ЭЦП, в порядке, предусмотренном Правилами Компании. Тарифный план может предусматривать иной вариант подачи/направления пакета документов.
- **Услуга «Проверка комплектности и содержания документов»** – услуга по проверке Специалистом комплекта документов, планируемого Клиентом к подаче (отправке), на предмет комплектности, полноты прилагаемых документов, соответствия

заполнения декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ правилам Порядка заполнения налоговой декларации. Ответственность за достоверность отраженных Клиентом в декларации и иных сопутствующих документах сведений, подлинность документов несет Клиент. Компания не отвечает за достоверность отраженных Клиентом в декларации и иных сопутствующих документах сведений и проверяет комплект только на предмет соответствия требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

➤ **Услуга «Заполнение декларации за Клиента»** - деятельность Компании по предоставлению Клиенту услуги по составлению налоговой декларации по форме 3-НДФЛ на основании данных, предоставленных Клиентом, проверке правильности заполнения декларации (в случае заполнения Клиентом), информировании о порядке и сроках подачи декларации. Результатом услуги являются заполненные Специалистом на основе данных, предоставленных Клиентом, декларация 3-НДФЛ и Заявление на получение налогового вычета, размещенные в личном кабинете Клиента. Клиент проверяет и подписывает заполненные Специалистом декларацию 3-НДФЛ и Заявление. Ответственность за достоверность отраженных в Декларации и иных сопутствующих документах сведений несет Клиент.

➤ **Услуга «Устная правовая консультация при камеральной проверке»** – устная правовая поддержка Клиента в период проведения камеральной проверки по поданным в налоговую инспекцию на налоговый вычет документам.

➤ **Услуга «Письменная правовая поддержка в рамках камеральной проверки»** - письменное заключение и (или) иной документ, подготовленный Специалистом по вопросу(ам) в рамках камеральной проверки по поданным (отправленным) Клиентом документам на получение налогового вычета. В случаях бездействия и (или) неправомерных действий со стороны налоговой инспекции, нарушения сроков рассмотрения документов, Специалист оказывает юридическую помощь Клиенту в подготовке жалобы в административном порядке в вышестоящий орган в порядке подчиненности.

➤ **Услуга «Отпуск без проблем»** - деятельность Компании по обеспечению Клиента Услугой, представляемой Специалистом в устной форме, заключающаяся в предоставлении сведений о наличии (отсутствии) у Клиента возможных ограничений по выезду за пределы Российской Федерации.

➤ **Услуга «Обслуживание лиц, входящих в семью Клиента» («Сервис для семьи», «Семейная опция», «Моя семья»)** - подключение к Сервису Компании по Тарифному плану, приобретенному Клиентом, членов семьи Клиента в количестве до 3 (трех) человек дополнительно. В случае, если Тарифный план, приобретенный Клиентом, включает «семейную опцию», то Клиент имеет право предоставить доступ к услугам Компании, входящим в Тарифный план, пользователям, но не более чем 3 (трем) лицам, заранее сообщив Компании их номера телефонов и персональные данные указанных лиц (фамилию, имя, отчество, адрес места жительства). По выбору Клиента третьим лицом, подключенным к «Сервису для семьи» по Тарифному плану Клиента, может выступать любое лицо, в том числе не являющееся членом семьи с точки зрения норм законодательства Российской Федерации. Клиент обязуется получить согласие на обработку Компанией персональных данных лиц, подключенных к Семейной опции по приобретенному им Тарифному плану, до передачи данных персональных данных указанных лиц Компании. По запросу Компании/проверяющего органа Клиент обязуется предоставить письменное согласие указанных лиц на обработку их персональных данных.

➤ **Услуга «Экстренные устные правовые консультации детей»** - устные разъяснения Специалиста, в том числе алгоритм действий по правовым вопросам, требующим немедленного реагирования, для всех детей Клиента, не достигших возраста 18 лет, зарегистрированных через личный кабинет Клиента на Интернет-сайте Компании.

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



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

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

**Проверка юридического лица** осуществляется по следующим направлениям (если данные сведения находятся в открытом доступе и предусмотрены законодательством Российской Федерации):

- «Сведения о государственной регистрации юридических лиц»;
- «Сведения о лицах, в отношении которых факт невозможности участия (осуществления руководства) в организации установлен (подтвержден) в судебном порядке»;
- «Сведения о юридических лицах, имеющих задолженность по уплате налогов и/или не представляющих налоговую отчетность более года»;
- «Сведения, опубликованные в журнале «Вестник государственной регистрации», о принятых регистрирующими органами решениях о предстоящем исключении недействующих юридических лиц из ЕГРЮЛ»;
- «Сведения о судебных делах в арбитражном суде».

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

- «Сведения о государственной регистрации индивидуального предпринимателя»;
- «Сведения о судебных делах в арбитражном суде».

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

➤ **Услуга «Вызов экстренных служб»** - коммуникация Специалиста с государственными оперативными службами для обеспечения оказания экстренной помощи Клиенту при угрозе жизни и здоровью:

- вызов пожарной охраны и спасателей;
- вызов полиции;
- -вызов скорой помощи.

➤ **Услуга «Консультации в случае непредвиденных ситуаций за границей»** - устная консультация по международному праву, на основе международных договоров, участником которых является Российская Федерация.

➤ **Услуга «Назначение представителя от Клиента»** — форма информационно-справочного взаимодействия со Специалистом Компании, в рамках которого Клиент уполномочивает любое дееспособное третье лицо получать Услуги в отношении Клиента (пользователей) в рамках его Тарифного плана в порядке и объеме, предусмотренных настоящими Правилами.

➤ **Услуга «Информация обо всех доступных льготах Клиента»** - услуга, предоставляемая посредством личного кабинета Клиента в виде доступа к маршрутизатору по всем доступным Клиенту льготам. Результатом является перечень доступных Клиенту льгот, доступный клиенту для обозрения в личном кабинете в письменной форме. Для получения информации о льготах Клиенту следует проставить в Личном кабинете отметки об отнесении его к соответствующей категории лиц, обладающих правом на льготы.

- **Услуга «Шаблоны документов для получения льгот»** - примерные образцы документов, размещенные в личном кабинете Клиента, служащие ориентиром для подготовки Клиентом итогового документа для подачи в компетентный орган на запрашиваемую Клиентом льготу.
- **Услуга «Устная правовая консультация в рамках льгот»** - устное разъяснение Специалистом прав Клиента относительно льгот, на которые Клиент мог бы претендовать при определенных условиях, а также порядка их получения.
- **Услуга «Предоставление аудиозаписи разговора»** - услуга по предоставлению Клиенту доступа к аудиозаписи услуги, оказанной в устной форме, посредством ее размещения в личном кабинете Клиента.

#### **4. ЛИЦЕНЗИИ/СУБЛИЦЕНЗИИ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:**

##### **ЛИЦЕНЗИЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ЭВМ «СПРАВОЧНО-ПРАВОВАЯ СИСТЕМА «ЕВРОПЕЙСКАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ СЛУЖБА»»**

В рамках данной лицензии предоставляется право использования Программой для ЭВМ «СПРАВОЧНО-ПРАВОВАЯ СИСТЕМА «ЕВРОПЕЙСКАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ СЛУЖБА»» (далее также ПО) путем предоставления удаленного доступа через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет".

Правообладателем ПО является ООО «ЕЮС», ИНН: 7703722933, ОГРН: 1107746487640, адрес местонахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д. 7, корпус 20В, офис 317.

Воспользоваться Программой для ЭВМ «СПРАВОЧНО-ПРАВОВАЯ СИСТЕМА «ЕВРОПЕЙСКАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ СЛУЖБА»» можно в личном кабинете на сайте Юрист24.онлайн.

Для использования ПО необходим персональный компьютер с операционной системой Windows 10 или macOS 10.14 или новее с доступом в Интернет. Наличие необходимых устройств и доступа в Интернет Клиент обеспечивает самостоятельно и за свой счет.

Программа для ЭВМ «СПРАВОЧНО-ПРАВОВАЯ СИСТЕМА «ЕВРОПЕЙСКАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ СЛУЖБА»» предназначена для оказания круглосуточной дистанционной юридической поддержки пользователей (Лицензиата) по всем отраслям права России, и предоставления пользователям автоматизированного юридического сервиса в целях удовлетворения потребностей пользователей в юридических вопросах, предоставления возможности технической коммуникации между пользователем и специалистом Лицензиара.

Результатом работы данного ПО является документ в формате word или pdf, который Лицензиат может скачать на свой персональный компьютер.

В Программу для ЭВМ «СПРАВОЧНО-ПРАВОВАЯ СИСТЕМА «ЕВРОПЕЙСКАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ СЛУЖБА»» входят следующие программные модули: «Нострадамус», «Тезаурус», «Социальный помощник».

**Тезаурус** – это программный модуль, представляющий собой базу ответов на более чем 2500 правовых вопросов, которые в свою очередь разбиты по категориям. Чтобы просмотреть вопросы определенной категории необходимо сделать выбор из представленного списка категорий. Также можно воспользоваться удобной системой поиска. Для этого достаточно начать вводить запрос, как система тут же подберет наиболее подходящие ответы.

**Нострадамус** – программный модуль, представляющий собой систему многоуровневых фильтров, которая позволяет провести аудит правового поля Пользователя (Лицензиара), в результате чего можно понять, в какие правовые отношения вовлечен Пользователь и члены его семьи. В результате проведения такого анализа Нострадамус предоставляет заключение, содержащее сведения о том на какие возможности может рассчитывать Пользователь в силу закона находясь в конкретной жизненной ситуации.

**Социальный помощник** – это программный модуль, который с помощью заданного алгоритма позволяет Пользователю определить права на льготы, субсидии и гарантии в зависимости от социального статуса и места проживания Пользователя, и ознакомиться с юридическими рекомендациями согласно законодательству и особенностям в конкретном регионе РФ.

ООО «ЕЮС» является правообладателем Программой для ЭВМ «СПРАВОЧНО-ПРАВОВАЯ СИСТЕМА «ЕВРОПЕЙСКАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ СЛУЖБА»» и имеет право на заключение лицензионных договоров.

Программа не предоставляет возможность передавать рекламную информацию в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и (или) получать доступ к такой информации, размещать предложения о приобретении (реализации) товаров (работ, услуг), имущественных прав в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", осуществлять поиск информации о потенциальных покупателях (продавцах) и (или) заключать сделки.

## **Статья 5. Порядок заключения и действие Договора.**

5.1. Договор Клиента с Компанией состоит из настоящих Правил в той их части, которая применима в зависимости от предмета Договора по смыслу термина «Договор», предусмотренного ст. 2 настоящих Правил, и Сертификата.

5.2. Договор считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом настоящих Правил считаются конклюдентные действия Клиента по оплате Клиентом Стоимости Тарифного плана. При этом Клиент вправе осуществлять оформление договора на третье лицо.

5.3. Права и обязанности Сторон возникают с момента заключения Договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Клиента (Запроса). Моментом заключения Договора является дата оплаты Клиентом стоимости или части стоимости Тарифного плана.

5.4. Договор в части оказания Услуг считается исполненным Компанией в момент предоставления Клиенту возможности получить доступ к Услугам через личный кабинет на сайте Компании, независимо от того, воспользовался Клиент такой возможностью или нет.

Договор в части предоставления права использования Программного обеспечения считается исполненным в момент предоставления удаленного доступа к Программному обеспечению через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

5.5. Клиент имеет право пользования Продуктами Компании в течение срока, предусмотренного соответствующим Тарифным планом, выбранным Клиентом. Течение срока начинается с даты заключения Договора.

5.6. При досрочном прекращении (расторжении) Договора по заявлению Клиента до истечения 14-дневного (четырнадцатидневного) срока его заключения Компания возвращает Клиенту:

5.6.1. страховую премию в полном объеме по Тарифным планам, включающим в себя Услугу «Страховое сопровождение»;

5.6.2. сумму, уплаченную им за предоставление Услуг Компании, за вычетом фактически понесенных Компанией расходов.

При этом к таким фактически понесенным расходам Компании, в том числе, относится предоставление Клиенту документов в рамках оказания Услуг «Обзор изменений федерального законодательства», «Обзор изменений регионального законодательства», «Гайд по популярным юридическим ситуациям» посредством их направления на адрес электронной почты Клиента, посредством SMS-рассылки или в личном кабинете Клиента, расположенном на сайте: юрист24.онлайн.

Стоимость каждого документа, предоставленного Компанией Клиенту в рамках оказания услуг «Обзор изменений федерального законодательства», «Обзор изменений регионального законодательства», «Гайд по популярным юридическим ситуациям», устанавливается в размере 500 (пятисот) рублей 00 копеек, в т. ч. НДС.

Исходя из п. 4 ст. 453 Гражданского кодекса РФ Клиент не вправе требовать от Компании возврата денежных средств, оплаченных в качестве лицензионного вознаграждения по лицензионному договору, в случае исполнения Компанией обязательств, предусмотренных настоящим Договором (предоставление права использования Программного обеспечения в соответствии с п. 1 ст. 1286 ГК РФ).

5.6.1. В указанном в п. 5.6 настоящих Правил случае Клиент вправе обратиться с заявлением о досрочном отказе от Услуг Компании, в том числе Услуг «Страховое сопровождение», направив Компанию письменное заявление об отказе от Услуг по адресу места нахождения Компании: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 20 В, офис 538 - с указанием реквизитов счета

Клиента для возврата денежных средств, номера телефона и адреса электронной почты Клиента. Клиент не вправе требовать возврата денежных средств посредством почтового перевода. К такому заявлению должны быть приложены документы: копия документа, удостоверяющего личность, копия Сертификата, а также копия документа, подтверждающего оплату услуг Компании. Срок рассмотрения такого заявления Клиента о досрочном отказе от Услуг составляет не более 7 (семи) рабочих дней с даты получения Компанией полного пакета документов.

5.7. В случае принятия положительного решения Компания производит возврат денежных средств на счет Клиента, реквизиты которого указал Клиент в своем заявлении, в течение 7 (семи) рабочих дней с даты получения Компанией от Клиента полного комплекта документов, указанных в пункте 5.6 настоящих Правил.

5.8. Если Клиент не обращался в течение 14 (четырнадцати) дней с заявлением о возврате денежных средств, внесенных в качестве оплаты за Услуги Компании, то в силу абонентского характера соответствующего Договора в предмет которого входит оказание Услуг) и в соответствии с п. 4 ст. 453 Гражданского кодекса РФ денежные средства, внесенные Клиентом за Услуги по такому Договору, возврату не подлежат (ст. 429.4 ГК РФ, п. 4. ст. 453 ГК РФ).

В соответствии со ст. 429.4 ГК РФ Клиент обязан вносить Абонентские платежи (Абонентский платеж) за весь период действия Договора, независимо от того, обращался ли Клиент с Запросом на Услугу в Компанию или нет, а исходя из п. 4 ст. 453 ГК РФ Клиент не вправе требовать от Компании возврата денежных средств, оплаченных в качестве лицензионного вознаграждения по лицензионному договору, в случае исполнения Компанией обязательств, предусмотренных Договором (предоставление права использования Программного обеспечения в соответствии с п. 1 ст. 1286 ГК РФ).

5.9. Если Компанией Клиенту были фактически предоставлены Услуги Компании, что приравнивается к наличию хотя бы одного обращения Клиента в Компанию (Запроса на Услугу), то денежные средства Клиенту по заявлению об отказе от Договора не возвращаются независимо от оставшегося срока действия Тарифного плана.

5.10. Акцептуя настоящую Оферту, Клиент принимает условия отказа от Договора и возврата денежных средств, уплаченных за Продукты Компании, предусмотренные настоящими Правилами, с учетом характера такого Договора, и признает, что не вправе требовать возврата стоимости Продуктов Компании в случае, если самим Клиентом не была затребована Услуга у Компании в период действия Сертификата или не было соответствующим образом использовано Программное обеспечение.

## **Раздел II. Перечень, объем, порядок и общие условия оказания Услуг.**

### **Статья 6. Перечень и условия оказания Услуг.**

6.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным им Тарифным планом, и оказываются дистанционно посредством личного кабинета на официальном сайте Компании, электронного сервиса Skype, по электронной почте или по телефону.

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

6.3. Услуги предоставляются исключительно при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон.

6.4. Услуги предоставляются по Запросам Клиентов (письменным или устным), соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией в рамках настоящих Правил.

6.5. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При этом, если у Специалиста возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо действительно является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

6.6. Услуги оказываются Компанией на русском языке.

6.7. Анонимные Запросы в Компанию с требованиями о предоставлении Услуг либо иными требованиями не обрабатываются.

6.8. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.

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

### **Статья 7. Сроки и порядок оказания Услуг.**

7.1. Сроки оказания Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Клиента.

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

7.3. Если Тарифным планом не установлены иные способы коммуникации, для получения Услуги Клиенту необходимо обратиться (направить Запрос) любым из указанных далее способов:

— по телефону: +7-495-009-05-51

— по электронной почте: [info@soloassistance.ru](mailto:info@soloassistance.ru).

7.4. При наступлении у Клиента страхового случая, предусмотренного выбранным Клиентом Тарифным планом (Программой), Клиент обращается к Страховщику. При обращении Клиента к Страховщику Клиент предъявляет Страховщику Сертификат.

### **Статья 8. Сроки оказания Услуг по устным Запросам.**

8.1. Услуги по устным Запросам предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним.

8.2. В отдельных случаях (например, необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов и т. п.) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 2 (два) календарных дня.

8.3. Тарифным планом, выбранным Клиентом, может быть предусмотрен иной срок оказания Услуг. Иные сроки оказания Услуг, а также особенности их исчисления также могут быть предусмотрены в Приложениях к настоящим Правилам, подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом. Иной срок оказания Услуги может быть предусмотрен Тарифным планом Клиента, описанием конкретной Услуги согласно ст. 2 настоящих Правил и/или соответствующим приложением (подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом) к настоящим Правилам.

### **Статья 9. Сроки оказания Услуг по письменным Запросам**

9.1. Услуги по письменным Запросам предоставляются в течение 2 (двух) рабочих дней.

Иной срок оказания Услуги может быть предусмотрен Тарифным планом Клиента, описанием конкретной Услуги в рамках ст. 2 настоящих Правил, соответствующим приложением (подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом) к настоящим Правилам и/или определяется индивидуально с учетом сроков, предусмотренных процессуальным и иным применимым законодательством Российской Федерации.

9.2. В отдельных случаях срок предоставления Услуг, предусмотренных настоящей статьёй, может быть увеличен, но в любом случае не может составлять более 5 (пяти) рабочих дней, о чем сообщается Клиенту.

Результаты Услуг, оказываемых Клиентам в письменной форме, предоставляются в рабочие дни с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 18.00 по московскому времени. Течение сроков оказания Услуг, предоставляемых в письменной форме, начинается с 9.00 дня, следующего за днем поступления Запроса Клиента.

### **Раздел III. Условия предоставления лицензии/сублицензии.**

## **Статья 10. Общие условия.**

10.1. Компания (выступающая в качестве Лицензиара или Лицензиата) предоставляет Клиенту (выступающему в качестве Лицензиата или Сублицензиата) простую (неисключительную) лицензию на использование Программного обеспечения на условиях, изложенных в настоящих Правилах в течение сроков, установленных в выбранном Клиентом Тарифном плане, а Клиент обязуется оплатить Лицензионное/Сублицензионное вознаграждение за предоставленное право.

10.2. Территория использования Клиентом Программного обеспечения: все страны мира.

10.3. Компания подтверждает, что обладает правом на заключение лицензионных/сублицензионных соглашений с третьими лицами.

## **Статья 11. Порядок использования Программного обеспечения.**

11.1. С момента акцепта настоящих Правил Клиент получает право использовать Программное обеспечение следующими способами:

11.1.1. Воспроизведение Программного обеспечения;

11.1.2. Использование функциональных возможностей Программного обеспечения;

11.1.3. Отображение некоторых компонентов Программного обеспечения на устройстве Клиента.

11.2. Клиент не вправе использовать Программное обеспечение иными способами, кроме указанных в настоящих Правилах. Право использования Программного обеспечения перечисленными способами предоставляется исключительно Клиенту.

11.3. Предоставляемое право использования Программного обеспечения действует в отношении всех его компонентов, обеспечивающих функционирование Программного обеспечения, дизайна и иных компонентов Программного обеспечения.

11.4. Срок предоставления Клиенту права использования Программного обеспечения исчисляется с момента оплаты Лицензионного/Сублицензионного вознаграждения и ограничен периодом, указанным в Лицензии/Сублицензии.

11.5. Клиент самостоятельно обеспечивает наличие устройств, соответствующих необходимым требованиям, для использования Программного обеспечения, а также доступа к сети Интернет. Для использования ПО необходим персональный компьютер с операционной системой Windows 10 или macOS 10.14 или новее.

## **Статья 12. Требования к коммуникациям**

12.1. Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг или предоставления доступа к ПО, устанавливается Компанией и содержится на сайте Компании и Партнера, а также в Сертификате. В случае изменения соответствующей контактно-адресной информации приоритетной является информация, размещенная на сайте Компании. Все контактные реквизиты (номера телефонов, адреса электронной почты, равно как и любые иные предоставляемые Клиентом сведения) расцениваются как корректные, принадлежащие Клиенту и доступные для Клиента, в связи с чем осуществление телефонных и иных коммуникационных вызовов, предоставление электронной и иной корреспонденции с использованием данных реквизитов признается осуществлением коммуникации с Клиентом.

12.2. Для оказания соответствующих Услуг Специалист осуществляет не менее 2 (двух) исходящих вызовов в течение часа на телефонный номер Клиента, указанный им при Активации Сертификата. При недоступности Клиента при таких вызовах Услуга считается неоказанной в отсутствие вины Компании. Клиент вправе обратиться с аналогичным вопросом повторно, в таком случае сроки начинают течь заново.

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

12.4. Клиент самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям законодательства Российской Федерации, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда предоставление Клиентом тех или иных данных или содержание этих данных нарушает права и законные интересы третьих лиц, в том числе

личные неимущественные права авторов, иные интеллектуальные права третьих лиц, и (или) посягает на принадлежащие им нематериальные блага.

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

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

12.7. При использовании Услуг Клиент не вправе:

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

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

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

— иным образом нарушать требования законодательства Российской Федерации при осуществлении информационного обмена.

### **Статья 13. Сопутствующие сведения**

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

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

13.3. Принимая Правила, Клиент выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена законодательством Российской Федерации.

### **Статья 14. Иная конфиденциальная информация**

14.1. К иной конфиденциальной информации в соответствии с настоящими Правилами относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.2. В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по оказанию Услуг

может потребоваться передача конфиденциальной информации между участниками обмена.

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

- использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;
- не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:
  - была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;
  - была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от передавшего участника;
  - должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **Раздел IV. Права и обязанности Сторон.**

### **Статья 15. Права Клиента.**

15.1. Пользоваться Продуктами Компании в течение всего срока их предоставления, определенного в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

15.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

15.3. Сообщать Компании обо всех случаях сбоев в работе Программного обеспечения, непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании.

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

15.5. Круглосуточно получать доступ к Программному обеспечению, за исключением времени проведения профилактических работ.

15.6. Не предоставлять Компании отчетов об использовании Программного обеспечения.

15.7. Использовать Программное обеспечение в определенном настоящими Правилами порядке.

### **Статья 16. Обязанности Клиента.**

16.1. Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг и доступа к Программному обеспечению.

16.2. При первом обращении к Компании предоставить необходимую для целей п. 16.1 настоящих Правил информацию, такую как: кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него, субъект РФ, город (иной населенный пункт), в котором проживает Клиент.

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

16.4. Пользоваться Услугами лично, если иное не установлено настоящими Правилами или выбранным Тарифным планом.

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

16.6. В случае необходимости использования технических средств для оказания Компанией Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, или предоставления доступа к Программному обеспечению, обеспечить подключение таких технических средств к широкополосному Интернету.

16.7. Оплачивать Продукты Компании в порядке, сроки и на условиях, которые установлены настоящими Правилами.

16.8. Сообщать Компании достоверную информацию по направляемым Запросам на Услуги и нести все риски, связанные с сообщением недостоверной и (или) неполной информации.

16.9. Ознакомиться с условиями, изложенными в настоящих Правилах, и объемом справочной и информационной поддержки соответствующих Тарифных планов до приобретения какого-либо



или нескольких Продуктов Компании. Условие, предусмотренное настоящим пунктом, также распространяется на изменения, вносимые Компанией в настоящие Правила, и на новые редакции настоящих Правил;

16.10. Не предоставлять (не передавать) полностью или частично полученные по настоящим Правилам права третьим лицам. Клиенту запрещается заключать сублицензионные договоры или совершать любые иные сделки в отношении Программного обеспечения.

16.11. Не копировать, повторно не публиковать, не модифицировать, не декомпилировать, не деассемблировать Программное обеспечение.

16.12. Не распространять какие-либо вредоносные программы, которые повреждают, препятствуют, перехватывают, экспроприируют, иным образом нарушают работу Программного обеспечения или ограничивают возможности других лицензиатов/сублицензиатов в использовании Программного обеспечения.

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

## **Статья 17. Права Компании.**

17.1. Без согласования с Клиентом привлекать третьих лиц для оказания Услуг, в том числе самостоятельно выбирать Специалистов для оказания тех или иных Услуг.

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

17.3. Приостанавливать оказание Услуг и доступ к Программному обеспечению на период проверки выполнения Клиентом условий настоящих Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений настоящих Правил.

17.4. Отказать Клиенту в предоставлении Услуги или доступа к Программному обеспечению, в случаях когда:

- Клиент нарушает условия настоящих Правил;
- получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;
- оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований применимого законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании;
- Клиент осуществляет Запрос при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях (бездействии) признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании;
  - у Клиента выявляются признаки заболевания, лечение и/или диагностика которого возможны лишь в специализированных медицинских учреждениях;
  - оказание Услуг, по мнению Специалиста, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью Клиента или угрожает жизни Клиента;
  - оказание Услуг с большой степенью вероятности может повлечь ухудшение состояния Клиента;
  - действия (бездействие) Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании и/или Партнеру;
- Клиент настаивает на оказании медицинской помощи, постановке диагноза и (или) лечении, анализе его жалоб, оценке эффективности лечебно-диагностических мероприятий, медицинском наблюдении за состоянием здоровья Клиента (т. е. настаивает на оказании ему услуг, которые не предусмотрены настоящими Правилами);
- оказание Услуг невозможно по причине неисполнения Клиентом своих обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами.

17.5. Вносить любые изменения, модифицировать, расширять функциональные возможности и (или) выпускать новые версии Программного обеспечения, графические детали интерфейса и (или) любые другие компоненты, без предварительного уведомления Клиента.

17.6. Устанавливать ограничения в использовании Продуктов Компании для некоторых категорий Клиентов, что зависит, в частности, но не ограничиваясь, от территории нахождения Клиента, языка, на котором предоставляется Программное обеспечение или оказываются Услуги.

## **Статья 18. Обязанности Компании.**

18.1. Оказывать Клиенту Услуги и предоставлять доступ к Программному обеспечению в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующим Тарифным планом и действующим законодательством Российской Федерации за исключением случаев, предусмотренных п. 17.4 настоящих Правил.

18.2. Предоставлять Клиенту справочно-консультационные услуги по вопросам оказания Услуг и по вопросам использования Программного обеспечения.

18.3. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящими Правилами, а именно путем размещения их в открытом доступе в сети «Интернет» на сайте юрист24.онлайн.

18.4. Предоставить Клиенту бесплатную, доступную, достоверную информацию о порядке и условиях предоставления Продуктов Компании.

## **Раздел V. Прочие условия.**

### **Статья 19. Персональные данные Клиентов.**

19.1. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиентов (а также Пользователей, если они предусмотрены Тарифным планом) в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Компанией.

19.2. Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных Клиента в следующих целях:

- идентификация Клиента;
- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
- предоставление доступа к Программному обеспечению;
- улучшение качества Продуктов Компании, удобства их использования, разработка новых Продуктов;
- проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных;
- осуществление взаиморасчетов с Партнером(-ами);
- направление (сообщение) Клиенту предложений о пролонгации Договора на новый срок и/или предложений о приобретении другого Тарифного плана.

19.3. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, запись, хранение, передачу (предоставление, доступ), использование, систематизацию, накопление, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных Клиентов (обработку персональных данных) для целей, указанных в п. 19.2 настоящих Правил.

19.4. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания последним услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

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

### **Статья 20. Иная конфиденциальная информация**

20.1. К иной конфиденциальной информации в соответствии с настоящими Правилами относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

20.2. В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по предоставлению Продуктов Компании может потребоваться передача конфиденциальной информации между участниками обмена.

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

- использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;
- не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:
  - была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;
  - была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от передавшего участника;
  - должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **Статья 21. Права интеллектуальной собственности.**

20.1. Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, которые могут возникнуть в процессе Предоставления Клиенту Продуктов Компании, сохраняются за Компанией. При этом Клиенту предоставляется право бессрочного использования таких объектов исключительно в личных целях.

## **Статья 22. Урегулирование споров.**

22.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением положений настоящих Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования, обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде по адресу места нахождения Компании: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 20В, офис 317) и ее рассмотрение Компанией, то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде по месту нахождения Компании.

22.2. Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Клиента составляет 30 (тридцать) календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Компанией, за исключением случаев, указанных в подп. 5.6.1 настоящих Правил.

## **Статья 23. Ограничение ответственности Компании.**

23.1. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет все Услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения. Услуги носят рекомендательный характер.

23.2. 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.

23.3. Компания не несет ответственности за возможный ущерб, нанесенный здоровью Клиента, самостоятельным лечением.

23.4 Компания, а также третьи лица, привлеченные Компанией - ООО «Теледоктор24» - и их работники ни при каких обстоятельствах не оказывают Клиенту по телефону медицинских услуг, платных или бесплатных, не дают советов о диагностике и лечении заболеваний, приеме лекарственных средств и т. п. Любая информация, сообщенная Клиенту по телефону, носит рекомендательный характер и не заменяет консультацию врача.

23.5. В остальных случаях стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

23.6. Использование Программного обеспечения предоставляется Клиенту на условиях “как есть” и осуществляется на его собственный риск и без каких-либо гарантий со стороны Компании, будь то прямые или подразумеваемые гарантии, в том числе (но не ограничиваясь), гарантии или условия обеспечения качества, рабочих характеристик, коммерческой пригодности, или пригодности к использованию Программного обеспечения в иных целях. Компания несет ответственность за виновное неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств.

23.7. Компания и Правообладатель прилагают все возможные усилия для обеспечения работоспособности Программного обеспечения, однако не гарантируют его постоянную доступность, бесперебойное и своевременное предоставление, безопасность, точность, отсутствие ошибок в работе Программного обеспечения.

23.8. Компания не несет никакой ответственности за ущерб, наступивший у Клиента в результате:

- потери или порчи данных Клиента в отсутствие вины Компании;
- проведения Правообладателем профилактических работ с одновременным прекращением использования Программного обеспечения Клиентом.

#### **Статья 24. Заключительные положения.**

24.1. Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Все изменения настоящих Правил, а равно Правила в новой редакции публикуются в открытом доступе на официальном сайте Компании: юрист24.онлайн.

24.2. Все приложения к настоящим Правилам являются неотъемлемыми частями настоящих Правил.

24.3. По общему правилу, в случае противоречий между положениями настоящих Правил и приложений к ним (которые относятся к правоотношению между Компанией и конкретным Клиентом), приоритет имеют положения приложений к настоящим Правилам.

Настоящие Правила/изменения в настоящие Правила/новая редакция Правил вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании: юрист24.онлайн.

24.4. В случае изменения законодательства Российской Федерации и/или в случае наступления форс-мажорных обстоятельств (обстоятельств непреодолимой силы), влекущего запрет на предоставление какой-либо из Услуг, на предоставление доступа к какому-либо Программному обеспечению, Компания вправе изменить перечень и содержание Продуктов Компании и (или) внести иные изменения в настоящие Правила, уведомив Клиента о таких изменениях путем размещения новой редакции Правил на официальном сайте Компании: юрист24.онлайн. Клиент обязан самостоятельно отслеживать такие изменения путем ознакомления с ними в открытом доступе в сети «Интернет» на указанном сайте.

#### **25. Реквизиты Компании.**

Общество с ограниченной ответственностью «СОЛО»

ОГРН 1157746717040 ИНН 7731289101 КПП 773101001,

Место нахождения: 121596, г. Москва, ул. Горбунова, д. 2, стр. 3, этаж 7, помещ. II, ком. 44

Сайт: <https://soloassistance.ru/>.

Телефон: +7-495-009-05-51

e-mail: [info@soloassistance.ru](mailto:info@soloassistance.ru)

**Тарифные планы для клиентов ООО «Рольф»**

1. В соответствии с настоящим приложением Клиент, пользующийся Тарифными планами «Программа Р1», «Программа Р2», «Программа Р3» имеет право на получение услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже:

Тарифный план (Программа)	Срок действия тарифного плана	Услуги категории и «Теледоктор 24»*	Страховые риски (Услуги категории «Страховое сопровождение»)**				
			Смерть НС	Инвалидность		Временная утрата трудоспособности в результате НС	Дожитие ПР
				I группы в результате НС	I, II группы в результате НС		
«Программа Р1»	Определяется Клиентом индивидуально	Устная консультация с российскими врачами — 6 раз Медюрист — 1 раз Медориентирование — 2 раза	+	+	-	-	-
«Программа Р2»		Устная консультация с российскими врачами — 9 раз Медюрист — 2 раза Медориентирование — 3 раза	+	-	+	+	-
«Программа Р3»		Устная консультация с российскими врачами — 12 раз Медюрист — 3 раза Медориентирование — 4 раза	+	-	+	-	+

**Примечания:**

Перечень Тарифных планов (Программ) может быть расширен, изменен, а также отражен в виде приложений к настоящим Правилам.

\* Услуги категории «Теледоктор 24» по настоящему Тарифному плану оказывает Партнер Компании — ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440, Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-77- 01-018841 от 02.10.2019).

\*\* Услуги категории «Страховое сопровождение» по настоящему Тарифному плану оказывает Партнер Компании (Страховщик) — ООО «СК «Ренессанс Жизнь» (ИНН 7725520440, ОГРН 1047796714404) — по договору, заключенному между ООО «СК «Ренессанс Жизнь» и Компанией, а также в соответствии с Правилами страхования. К указанным страховым рискам применимы Правила страхования «Экспресс» (утв. Приказом Страховщика № 200930- 01-од от 30.09.2020).

**Тарифные планы для клиентов СК «РЕНЕССАНС ЖИЗНЬ»**

1. В соответствии с настоящим приложением Клиент, пользующийся Тарифными планами «Программа 1 (P1)», «Программа 7 (P2)», «Программа 8 (P3)», «Программа 2», «Программа 4», «Программа 5», «Программа 6», «Программа 9 (U)» имеет право на получение услуг, перечень и

Тарифный план (Программа а)	Срок действия тарифного плана	Услуги категории «Юридическое сопровождение»*	Услуги категории «Теледоктор 24»**	Страховые риски (Услуги категории «Страховое сопровождение») ***				
				Смерть НС	Инвалидность		Временная утрата трудоспособности в результате НС	Дожитие ПР
					I группы в результате НС	I, II группы в результате НС		
«Программа 1 (P1)»	Определяется индивидуально	Определяется индивидуально	Устная консультация с российскими врачами — 6 раз	+	+	-	-	-
			Медюрист — 1 раз					
			Медориентирование — 2 раза					
«Программа 7 (P2)»			Устная консультация с российскими врачами — 9 раз	+	-	+	+	-
			Медюрист — 2 раза					
			Медориентирование — 3 раза					
«Программа 8 (P3)»			Устная консультация с российскими врачами — 12 раз	+	-	+	-	+
			Медюрист — 3 раза					
	Медориентирование — 4 раза							
«Программа 2»			Определяется индивидуально	+	-	+	-	-
«Программа 4»				+	-	+	+	-
«Программа 5»				+	-	+	+	+
«Программа 6»				+	-	-	-	-
«Программа 9 (U)»				+	+	-	-	-

количество которых указаны в таблице ниже:

**Примечания:**

Перечень Тарифных планов (Программ) может быть расширен, изменен, а также отражен в виде приложений к настоящим Правилам.

\* Услуги категории «Юридическое сопровождение» по настоящему Тарифному плану оказывает Партнер Компании — ООО «ЕЮС» (ИНН 7703722933, ОГРН 1107746487640) — по договору, заключенному между ООО «ЕЮС» и Компанией.

\*\* Услугу «Устная консультация с российскими врачами / Теледоктор 24» по настоящему Тарифному плану оказывает Партнер Компании — ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440, Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-77-01-018841 от 02.10.2019).

\*\*\* Услуги категории «Страховое сопровождение» по настоящему Тарифному плану оказывает Партнер Компании (Страховщик) — ООО «СК «Ренессанс Жизнь» (ИНН 7725520440, ОГРН 1047796714404) — по договору, заключенному между ООО «СК «Ренессанс Жизнь» и Компанией, а также в соответствии с Правилами страхования.

К указанным страховым рискам применимы Правила страхования «Экспресс» (утв. Приказом Страховщика № 200930-01-од от 30.09.2020).