

ПРАВИЛА КОМПЛЕКСНОГО АБОНЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
Общество с ограниченной ответственностью «Соло»
ОГРН 1157746717040, ИНН 7731289101
Для Клиентов ООО «Авто-Лидер»

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЕ

Настоящие Правила являются официальным, публичным и безотзывным предложением (публичной офертой) Общества с ограниченной ответственностью «Соло» (далее – ООО «Соло», «Компания») в адрес любого физического лица, в которой изложены все существенные условия Договора на оказание Услуг (далее — «Договор»). В случае согласия с условиями предлагаемых Правил, Договор считается заключенным с момента совершения Клиентом всех необходимых действий, указанных в Правилах, и означает согласие со всеми без исключений и дополнений условиями настоящих Правил.

Предметом настоящих Правил является предложение, адресованное дееспособным физическим лицам заключить абонентский договор на основании настоящих Правил и Тарифных планов. В соответствии с Правилами Клиент вносит на абонентской основе плату за право требовать от ООО «Соло» предоставления соответствующих Услуг (далее — «Услуги») согласно выбранному клиентом Тарифному плану.

Акцептом настоящих Правил является факт уплаты физическим лицом (Клиентом) абонентского платежа. Датой акцепта является дата уплаты абонентского платежа. Уплата абонентского платежа является согласием физического лица на заключение абонентского договора на предложенных в настоящих Правилах условиях.

Настоящие Правила могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к ним в целом. Принимая Правила, Клиент полностью и безоговорочно принимает положения любых приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в том числе положения Правил, опубликованных в открытом доступе в сети «Интернет» на сайте Компании: soloassistance.ru.

Акцептуя Правила, Клиент признает, что не вправе требовать возврата Абонентского платежа независимо от наличия фактов обращения в Компанию в силу абонентского характера договора (ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ).

II. ПРАВИЛА КОМПЛЕКСНОГО АБОНЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Абонентский договор — соглашение между Клиентом и Компанией, по которому Клиент вносит Абонентский платеж либо периодические Абонентские платежи за право требовать от Компании предоставления Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, а Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги по его требованию (Запросу).

1.2. Абонентский платеж — денежные средства, вносимые Клиентом в размере, определяемом выбранным Клиентом Тарифным планом. Абонентский платеж вносится Клиентом в качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании оказания Услуг в течение срока, определяемого выбранным Клиентом Тарифным планом. Абонентский платеж вносится Клиентом независимо от того, затребовал Клиент Услугу в период срока действия Тарифного плана или нет, и остается у Компании независимо от того, отказался ли Клиент от договора досрочно или нет. Клиент приобретает право требования предоставления Услуг от Компании только за предоплаченный период.

1.3. Запрос на оказание Услуг (Запрос) — обращение Клиента 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 Компанией.

1.4. Идентификатор — уникальный номер Клиента в системе учета Компании тождественный номеру Сертификата.

1.5. Исполнитель — представитель / партнер Компании, который непосредственно оказывает заявленные услуги в рамках Тарифного плана.

1.6. Клиент — физическое лицо, которое приобрело право требовать предоставления Компанией Услуг, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата, тем самым осуществив принятие Правил комплексного абонентского обслуживания. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило Сертификат, в том числе получило после его оплаты идентификационные данные, например, уникальный номер Сертификата и предоставило Компании свои идентификационные данные при первом обращении к Компании. Лицо, приобретшее Сертификат, несет все риски, связанные с его использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг не уполномоченными на то лицами.

1.7. Контакт-центр — круглосуточная (24 часа в сутки, 365/366 дней в году) служба Компании с единым телефонным номером доступа. Контакт-центр организует и контролирует оказание Услуг Клиенту.

1.8. Правила комплексного абонентского обслуживания (далее — «Правила») — настоящие правила, регулирующие отношения между Клиентом и Компанией по оказанию Услуг на основании ст. 429.4. ГК РФ.

1.9. Сертификат — документ, подтверждающий заключение абонентского договора.

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

1.11. Страховщик — Общество с ограниченной ответственностью «Ак Барс Страхование» (ОГРН 1111690088124, ИНН 1658131075, адрес: 420124, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Меридианная, д. 1, корп. А, оф. 82, Лицензия СЛ № 3867 от 06.06.2019 г., Лицензия СИ № 3867 от 06.06.2019 г.).

1.12. Страхователь — Общество с ограниченной ответственностью «Соло» (ОГРН 1157746717040, ИНН 7731289101, адрес местонахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д. 7, корп. 11, пом. 209); также является стороной (Компанией) по Абонентскому договору с Клиентом.

1.13. Застрахованное лицо — физическое лицо, приобретающее и (или) получающее право требования оказания услуг в соответствии с настоящими Правилами и являющееся застрахованным лицом (выгодоприобретателем) по договору группового (коллективного) страхования от несчастных случаев, заключенному между Страхователем и Страховщиком; также является стороной (Клиентом) по Абонентскому договору с Компанией.

1.14. Партнер — организация, привлекаемая Компанией для оказания услуг по Тарифным планам, в частности Общество с ограниченной ответственностью «Теледоктор 24», ОГРН 1077758164440, ИНН 7731571690, адрес местонахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский пр-д, д. 7, корп. 11, комн. 8, лицензия на осуществление медицинской деятельности серия № ЛО-77-01-018841 от 02.10.2019.

1.15. Устная консультация с российскими врачами — услуга, предоставляемая в устной форме, по телефону, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Клиента запроса информационно-справочного характера в сфере медицины. Услуга дает возможность круглосуточного общения с российским врачом.

1.16. Второе мнение — услуга, представляющая собой независимое мнение о поставленном Клиенту ранее диагнозе.

1.17. Медориентирование — услуга, представляющая собой консультацию по подбору лечащего врача и места лечения в России.

1.18. Медюрис — услуга, представляющая собой юридическую консультацию по медицинскому праву, в частности, но не ограничиваясь: некачественное оказание медицинских услуг, получение квот на лечение, налоговых вычетов и пр.

1.19. Аптека — услуга, 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.

1.20. Вызов экстренных служб — услуга, представляющая собой содействие в организации экстренной помощи на территории России, в том числе экстренные консультации.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ АБОНЕНТСКОГО ДОГОВОРА

2.1. Абонентский договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента акцепта Клиентом настоящих Правил (уплаты физическим лицом абонентского платежа). В подтверждение заключения абонентского договора Компания вручает Клиенту соответствующий Сертификат.

2.2. Права и обязанности Сторон возникают с момента заключения Абонентского договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Клиента.

2.3. Клиент вносит Абонентский платеж в качестве предоплаты за тот период, за который приобретает право требовать оказания Услуг Компанией. В силу абонентского характера договора абонентский платеж, внесенный Клиентом, возврату не подлежит (ст. 429.4 ГК РФ).

2.4. Срок действия Сертификата определяется согласно выбранному Клиентом Тарифному плану и исчисляется, начиная с 00.00 часов третьего дня, следующего за днем внесения Абонентского платежа.

3. ПЕРЕЧЕНЬ И ОБЪЕМ УСЛУГ. РАЗМЕР АБОНЕНТСКОГО ПЛАТЕЖА

3.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, размер абонентского платежа определяются выбранным им Тарифным планом.

3.2. Услуги предоставляются 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.

3.3. 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 обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата. При этом, если у специалиста Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо действительно является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

3.4. Для оказания справочно-информационных услуг медицинского характера Компания привлекает указанного в п. 1.14 настоящих Правил Партнера.

3.5. Дистанционные справочно-информационные услуги медицинского характера носят исключительно рекомендательный, ознакомительный, информационно-справочный характер, и не являются окончательным руководством к действию Клиента и не заменяют личный визит к врачу.

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

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

3.6. Компания/Партнер, их работники не несут ответственности, если до оказания услуги Клиент не исполнил обязанность по информированию врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у Компании/Партнера такой информации.

Компания/Партнер, 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.

3.7. 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.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Клиент имеет право:

4.1.1. Пользоваться Услугами в течение всего срока оказания Услуг, определяемого в соответствии

с выбранным Клиентом Тарифным планом.

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

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

4.2. Клиент обязан:

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

4.2.2. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами.

4.3. Компания имеет право:

4.3.1. Компания вправе привлекать третьих лиц к выполнению взятых на себя по настоящему Договору обязанностей. При этом вся полнота ответственности за действия привлекаемых третьих лиц в рамках настоящего Договора, а также за полноту, качество и своевременность оказываемых Клиентам несет на себе Компания.

4.4. Компания обязана:

4.4.1. Обеспечивать услуги по Абонентскому договору в непрерывном режиме (24 часа в сутки, 365/366 дней в году) в объеме, предусмотренном выбранным Клиентом Тарифным планом.

4.4.2. Не разглашать сведений о Клиенте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации. Компания оставляет за собой право сообщать сведения о Клиенте Исполнителям услуги, агентам с целью исполнения Абонентского договора на условиях, в объеме и порядке, предусмотренным договорами, заключенными с такими Исполнителями.

5. ОГРАНИЧЕНИЯ

5.1. Компания не отвечает за недостатки в оказанных услугах, если они возникли как результат обстоятельств непреодолимого характера (форс-мажор): изменения законов и норм, решений и действий органов власти, стихийных бедствий, взрывов, массовых беспорядков и пр.

5.2. Клиент не вправе запрашивать у Компании Услуги по правоотношениям, участником которых является Страховщик и (или) Компания, в результате оказания которых может возникнуть «конфликт интересов» и (или) может быть причинен ущерб Страховщику и (или) Компании. При этом под «конфликтом интересов» понимаются те случаи оказания Компанией Услуг, предусмотренных Тарифными планами, когда Компания знает или должна знать о том, что вопрос Клиента задан по реально существующей ситуации правоотношения, сторонами в котором являются Страховщик и Клиент, либо оказание Услуг, предусмотренных Тарифными планами, по вопросам, связанным с представлением интересов Клиента перед Страховщиком, когда Компания заведомо знает о том, что стороной правоотношений является Страховщик.

6. ПРИСОЕДИНЕНИЕ К ПРОГРАММЕ ДОБРОВОЛЬНОГО КОЛЛЕКТИВНОГО СТРАХОВАНИЯ

6.1. Присоединение Застрахованных лиц (Клиентов) к Программе добровольного коллективного страхования от несчастных случаев и болезней (далее – «Программа страхования») осуществляется в соответствии с утвержденными Страховщиком «Правилами страхования от несчастных случаев и болезней № 2» в редакции от 21.06.2019 (утв. Приказом Страховщика № 135/1 от 21.06.2019, далее – «Правила страхования») и договором группового (коллективного) страхования от несчастных случаев, заключенным между Страхователем и Страховщиком. Правила страхования размещены на сайте Страховщика в сети Интернет по адресу akbarsstrah.ru/about.

6.2. Услуги присоединения к Программе страхования (осуществление сбора, обработки, технической передачи информации о застрахованном лице Страховщику, связанные с организацией распространения на Застрахованное лицо условий договора группового (коллективного) страхования) предоставляются в срок 30 дней с момента заключения Абонентского договора.

6.3. Страховые риски, условия страхования и другие вопросы, касающиеся договора страхования между Застрахованным лицом и Страховщиком, регулируются Правилами страхования, опубликованными на сайте Страховщика.

6.4. В случае наступления страхового случая необходимо обратиться к Страховщику по адресу Страховщика (420124, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Меридианная, д. 1, корп. А, оф. 82) или по телефону Страховщика 8 800 100 90 30.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1. Персональные данные Клиентов.

Клиент, заключая Абонентский договор путем акцепта оферты (настоящих Правил), дает согласие ООО «Соло» (121087, г. Москва, Багратионовский пр-д, д. 7, корп. 11, пом. 209) и его контрагентам/партнерам, в том числе:

ООО «Ак Барс Страхование» (420124, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Меридианная, д. 1, корп. А, оф. 82);

ООО «Авто-Лидер» (ИНН 0107031273, ОГРН 1160105052910), адрес: 385100, Республика Адыгея, Тахтамукайский район, аул Тахтамукай, ул. Краснодарская, д. 1);

ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7703722933, ОГРН 1107746487640), адрес: 121087, г. Москва, Багратионовский пр-д, д. 7, корп. 11, комн. 8;

на обработку (в т.ч. сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) любым, не противоречащим законодательству РФ, способом (с использованием средств автоматизации или без их использования) его персональных данных, включая: фамилию, имя, отчество, год, месяц, дату рождения, адреса проживания (регистрации), номера телефонов, реквизиты документа, удостоверяющего личность, социально-демографические характеристики, сведения о состоянии здоровья – в целях заключения и исполнения Абонентского договора, улучшения качества услуг, удобства их использования, проведения статистических и иных исследований, информирования с помощью средств связи (телефон, Интернет, электронная почта, почта) о продуктах и услугах Компании, а также в целях взаиморасчетов между Компанией и контрагентами/партнерами. Данное согласие действует в течение 5 (Пяти) лет, но в любом случае не менее срока, необходимого для достижения целей обработки персональных данных. По истечении указанного срока действие согласия считается продленным на каждые следующие 5 (Пять) лет при отсутствии сведений о его отзыве. Согласие может быть отозвано в любое время путем передачи Компании подписанного письменного уведомления.

7.2. Права интеллектуальной собственности.

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

Клиент не вправе без письменного предварительного согласия Компании размещать в открытом доступе (иным образом распространять) результаты оказания Услуг Компании.

8. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

8.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящих Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде по адресу места нахождения Компании: 121087, г. Москва, Багратионовский пр-д, д. 7, корп. 11, пом. 209, – и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде по месту нахождения Компании.

8.2. Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Клиента – 30 (тридцать) календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Компанией.

ПАМЯТКА КЛИЕНТУ

1. Для получения абонентского обслуживания.

Обратитесь в Контакт-центр по телефону 8-800-555-97-66 (звонок по России бесплатный) или по электронной почте info@soloassistance.ru.

Сообщите Ваш идентификатор (номер Сертификата) устно или в тексте электронного письма. Также сообщите о том, какая именно услуга Вам требуется.

Письменная консультация предоставляется в течение 2 раб. дней. В отдельных случаях срок может быть увеличен, но не более 5 раб. дней. Течение сроков начинается с 9.00 утра следующего дня после дня обращения. Результаты Услуг предоставляются в раб. дни с пн по пт с 9.00 до 18.00 по московскому времени.

В случае наступления страхового случая необходимо обратиться к Страховщику по адресу Страховщика (420124, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Меридианная, д. 1, корп. А, оф. 82) или по телефону Страховщика 8 800 100 90 30.

2. Другие вопросы.

По всем другим вопросам вы можете обратиться в Компанию (ООО «Соло»):

121087, г. Москва, Багратионовский пр-д, д. 7, корп. 11, пом. 209

8-800-555-97-66

info@soloassistance.ru