

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 места нахождения: 121596, г. Москва, ул. Горбунова, д. 2, стр. 3, этаж 7, помещ. II, ком. 44
ОГРН 1157746717040 ИНН 7731289101

Статья 1. Предмет Договора.

1.1. В соответствии с настоящими Правилами (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 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 soloassistance.ru. В этом случае взаимоотношения Клиента и Компании будут регулироваться соответствующим Лицензионным (Сублицензионным) соглашением о предоставлении Клиенту права использования такого Программного обеспечения (если применимо).

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 (Лицензиатов/Сублицензиатов) 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.

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.

По общему правилу, срок действия Сертификата определяется согласно выбранному Клиентом Тарифному плану и исчисляется, начиная с 00:00 часов третьего дня, следующего за днем оплаты соответствующих Продуктов.

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.

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» (ОГРН 1107746487640, ИНН 7703722933, КПП 773001001, юридический адрес: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д. 7, корпус 20В, офис 317).
- ООО «Теледоктор 24» (ОГРН 1077758164440, ИНН 7731571690, КПП 773101001, юридический адрес: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а; лицензия на осуществление медицинской деятельности ЛО-77-01-018841 от 02.10.2019).
- ООО «Техника 24» (ОГРН 1147746969501, ИНН 7716783348, КПП 772501001, юридический адрес: 115280, г. Москва, 1-й Автозаводский проезд, дом 4, корпус 1, этаж 6).

- ООО «Стандарт Джет» (ОГРН 1137746090888, ИНН 7703783855, адрес местонахождения: 123100, г. Москва, проезд Шмитовский, д. 14, кв. 7);
- ООО «СК «Ренессанс Жизнь»» (ОГРН 1047796714404, ИНН 7725520440, КПП 772501001, 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» (ОГРН 1111690088124, ИНН 1658131075, адрес местонахождения: 420124, г. Казань, ул. Меридианная, д. 1, корп. А, оф. 82, Лицензия СЛ № 3867 от 20.12.2016г., Лицензия СИ № 3867 от 20.12.2016).

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.

В случае, если выбранный Клиентом Тарифный план не содержится в Приложениях к настоящим Правилам, Клиенту необходимо руководствоваться выданным ему Сертификатом.

Тарифные планы, включающие в себя услуги по «Страховому сопровождению» содержатся в Приложениях к настоящим Правилам.

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

3.1. Услуги категории «Помощь на дороге» / «Ультра» / «Ультра 24».

Другие термины, применимые к настоящему пункту.

К оказанию Услуг данной категории (данного сервиса) Компания вправе привлечь / привлекает Партнера Компании ИП Гиришгорина Александра Владимировича и/или ИП Липицкого Сергея Андреевича.

В рамках Услуг, предусмотренных настоящим пунктом, Компания передает запрос Клиента на оказание услуг Партнеру, имеющему возможность оказать необходимые Клиенту услуги в данной местности.

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

При обращении с Запросом на оказание Услуги категории (сервиса), предусмотренной настоящим пунктом, Клиент обязан:

– сообщать следующие данные: номер Сертификата; VIN ТС; марку, модель, государственный регистрационный номер ТС; свое ФИО; место остановки (неисправности, аварии) ТС, по возможности, с описанием примет места, пространственные координаты (при наличии навигационного устройства); характер неисправности / аварии и иные подробности (например, информация о пассажирах, о форме возможной необходимой помощи);

– содержать ТС в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба ТС.

Авария / ДТП — внешнее механическое повреждение автомобиля, результатом которого явилась неспособность автомобиля продолжать движение по проезжей части в соответствии с Правилами дорожного движения. К данному понятию не относится поломка или повреждение прицепа к автомобилю, а также поломка или повреждение автомобиля вне дорог, предназначенных для движения автомобильного транспорта.

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

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

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

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

ГОРОДА ТЕРРИТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО УСЛУГАМ КАТЕГОРИИ «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ»

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

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

Запуск двигателя / зарядка АКБ. В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие полного разряда аккумуляторной батареи (АКБ), то по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики и при наличии объективной технической целесообразности осуществляется содействие проведению мероприятий по запуску двигателя данного Автомобиля, в том числе не менее чем от одного внешнего источника. В случае выявления технической нецелесообразности – оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Клиентом место.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

Замена поврежденных колес. В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин Автомобиля, то по факту обращения Клиента осуществляется дистанционное содействие замене 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 (стоимость таких работ по снятию и установке и/либо такого шиномонтажа Клиент оплачивает самостоятельно в пользу соответствующих третьих лиц). При невозможности демонтажа поврежденных колес по причине установленных на них колесных секреток либо неисправных крепежных элементов колес, дополнительные работы оплачиваются Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего такие дополнительные работы.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

Подвоз топлива. В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие неожиданного полного окончания топлива (кроме газового) в топливном баке автомобиля, то по факту обращения Клиента осуществляется содействие подвозу к Автомобилю Клиента топлива в объеме до 10 (десяти) литров необходимой Клиенту марки, чтобы восстановить

готовность Автомобиля Клиента к движению.

Стоимость переданного Клиенту топлива оплачивается Клиентом дополнительно на месте передачи такого топлива (по стоимости, указанной в кассовом фискальном чеке, выданном на соответствующей АЗС при покупке данного топлива) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего подвоз топлива.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности (Клиенту может быть предложено использовать эвакуатор для доставки Автомобиля Клиента к ближайшей АЗС). Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

У Клиента может быть запрошена фотография с изображением приборной доски Автомобиля Клиента для дистанционного подтверждения факта недостатка/отсутствия топлива в топливном баке Автомобиля Клиента.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

Ремонт автомобиля на месте поломки. Если в результате дорожного инцидента Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение (в том числе по требованиям законодательно утвержденных Правил Дорожного Движения) вследствие незначительной поломки/повреждений, и есть техническая возможность устранить данную поломку/повреждение непосредственно на месте нахождения Автомобиля, то по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики и при наличии объективной технической целесообразности осуществляется содействие проведению мероприятий по восстановлению Автомобиля к самостоятельному движению.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом; по каждому случаю отдельно данная Услуга оказывается только однократно.

Возвращение на дорожное полотно/на дорогу (при ДТП/при поломке). Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, или поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП или поломки движение вследствие нахождения вне дорожного полотна, то по факту обращения Клиента осуществляется содействие обеспечению возвращения Автомобиля на дорожное полотно. Услуга оказывается только при наличии объективной технической возможности ее осуществления.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и

дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего возвращение Автомобиля Клиента на дорожное полотно.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом; по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

3.1.1.1. Стандарт качества по услуге «Мобильная техпомощь»:

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

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

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

г) Исполнитель обязан сообщить Клиенту о результате ремонта его автомобиля:

- автомобиль способен доехать до фирменного сервиса или до первоначальной цели поездки, но при этом необходимо соблюдать определённые меры безопасности или ограничения;
- автомобиль отремонтирован без каких-либо последующих ограничений.

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

3.1.1.2. Ограничения по услуге «Мобильная техпомощь»:

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

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

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

«Эвакуация с места ДТП». Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие повреждения деталей или узлов Автомобиля, то по факту обращения Клиента осуществляется содействие обеспечению эвакуации Автомобиля с места ДТП

на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки), указанную Клиентом.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег эвакуатора (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего эвакуацию.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии Тарифным планом; по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

«Эвакуация с места поломки». Если в результате неожиданной поломки Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места поломки движение вследствие поломки деталей или узлов Автомобиля, то по факту обращения Клиента осуществляется содействие обеспечению эвакуации Автомобиля с места поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег эвакуатора (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего эвакуацию.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом; по каждому случаю поломки данная Услуга оказывается только однократно.

«Организация такси с места эвакуации». В случае оказания Клиенту Услуги «Эвакуация с места ДТП» или «Эвакуации с места поломки», по дополнительному запросу Клиента ему и/или его пассажирам непосредственно в день эвакуации может быть предоставлена услуга вызова такси с места осуществления такой эвакуации с места либо на место, в которое эвакуируется такой автомобиль.

Такси вызывается Исполнителем или контрагентом/партнером Исполнителя. Такие услуги такси оплачиваются Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего услуги такси.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом; по каждому случаю эвакуации с места ДТП или эвакуации с места поломки Услуга оказывается только один раз.

3.1.2.1. Стандарт качества по услуге «Эвакуация автомобиля»:

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

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

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

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

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

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

3.1.3. Прочие Услуги категории (сервиса), предусмотренной п. 3.10 настоящих Правил.

«Организация ремонта (включая помощь в поиске запчастей для него)». В рамках данной Услуги при обращении Клиента осуществляется дистанционное содействие в организации ремонта Автомобиля на соответствующих требованиях Клиента / завода-изготовителя / законодательства станциях технического ремонта, включая (при необходимости) содействие в поиске места покупки необходимых запасных частей для Автомобиля и в организации их доставки Клиенту (стоимость таких запасных частей и такой их доставки Клиент оплачивает самостоятельно в пользу соответствующих третьих лиц).

«Технические консультации по телефону». Клиенту доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам эксплуатации Автомобиля и устранения возникших неисправностей Автомобиля.

«Организация экспертизы поврежденного автомобиля» / «Организация экспертизы поврежденного ТС». В случае запроса Клиентом данной Услуги, Клиенту предоставляется информация об экспертной организации. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

«Аварийный телекомиссар». Услуга представляет из себя дистанционное консультирование Клиента по страховым случаям КАСКО/ОСАГО, по вопросам дальнейших действий на месте ДТП, по вопросам оформления документов (в т.ч. «европротокола»), по порядку и правилам оформления события в страховой компании в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также иными регламентирующими документами; по вопросам формирования комплекта документов для предоставления в страховую компанию.

Выезд специалиста/партнера Исполнителя осуществляется исключительно на место хранения аварийного ТС по направлению страховой компании с целью фотофиксации повреждений и помощи в составлении заявления в страховую компанию.

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

«Вскрытие двери автомобиля». Если в случае оставления Клиентом комплекта ключей от Автомобиля в салоне закрытого Автомобиля Клиенту потребуется вскрытие двери этого

Автомобиля, то по факту обращения Клиента и в случае технической возможности такого вскрытия осуществляется дистанционное содействие осуществлению действий по такому вскрытию.

В рамках Услуги возможны: открытие дверей, багажника или вскрытие капота; вскрытие установленных механических противоугонных систем; эвакуация автомобиля в технический центр, при невозможности проведения вскрытия на месте стоянки Автомобиля.

Перед началом работ по вскрытию Автомобиля Клиент обязан предъявить документы о праве владения/распоряжения данным Автомобилем.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

«Снятие заблокированных «прикипевших» болтов колеса». Содействие в осуществлении снятия закоксованных («прикипевших») крепёжных элементов колёс, производящегося Клиентом самостоятельно либо специалистом на месте с использованием доступных автохимических жидкостей и инструментов либо с применением режущего специнструмента.

«Поиск принудительно эвакуированного автомобиля». В случае обращения Клиента по факту осуществленной уполномоченными на то службами принудительной эвакуации Автомобиля Клиента на штрафную стоянку за нарушение действующего законодательства Российской Федерации, осуществляется дистанционное содействие в поиске/возврате/получении такого Автомобиля, а также при необходимости по требованию Клиента организовывается вызов такси для приезда Клиента на штрафную стоянку местонахождения Автомобиля. Такси вызывается Исполнителем или контрагентом/партнером Исполнителя. Такие услуги такси оплачиваются Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего услуги такси. По каждому случаю указанной принудительной эвакуации такой вызов такси оказывается один раз.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

«Эвакуация и техпомощь за пределами России». Данная Услуга позволяет Клиенту воспользоваться услугой «Эвакуации с места ДТП» / «Эвакуация с места поломки» или услугами технической помощи («Запуск двигателя», «Замена поврежденных колес», «Подвоз топлива», «Вскрытие автомобиля») в некоторых зарубежных странах (список стран уточняется Клиентом при обращении за Услугой).

Стоимость оказания Услуги в части эвакуации с места поломки или с места ДТП и на расстоянии до 50 (пятидесяти) км от такого места входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит. Дополнительный пробег эвакуатора (сверх 50 км от места погрузки на него Автомобиля Клиента до места его выгрузки) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего эвакуацию.

Стоимость Услуги в части технической помощи входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит. Дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км от места выезда автомобиля технической помощи до фактического местонахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего техническую помощь.

«Мультидрайв» - предоставление права на получение Услуг, в соответствии с Тарифным планом, любым третьим лицам, эксплуатирующим транспортное средство на законных основаниях.

3.1.4. Ограничения ответственности Компании и (или) Партнера при оказании Услуг категории (сервиса), предусмотренной п. 3.10 настоящих Правил.

3.1.4.1. В оказание таких Услуг не входит устранение неисправности и аварии, возникших в результате участия законного владельца ТС в спортивных соревнованиях или испытаниях (тренировках), либо в результате угона, пожара, либо возникшие как результат сознательных деструктивных действий законного владельца ТС.

3.1.4.2. Компания/Партнер не отвечает за ущерб, причиненный законному владельцу ТС и / или третьим лицам в связи с неисправностью и / или аварией, а также причиненный такими фактами материальный и моральный ущерб, вред здоровью и утерянную прибыль.

3.1.4.3. В оказание таких Услуг также не входят ДТП, поломки и аварии прицепов. Также оказание таких Услуг не распространяется на ущерб, причиненный ТС в результате буксировки этим ТС другого транспортного средства.

3.1.5. Памятка Клиенту, который обращается с Запросом на оказание Услуги категории (сервиса), предусмотренной п. 3.1 настоящих Правил.

При возникновении Запроса на Услугу в рамках соответствующего Тарифного плана Клиенту необходимо:

- обратиться по телефону +7 (495) 009-05-51 (звонок по России бесплатный);
- сообщить свой номер Сертификата;
- описать возникшие обстоятельства.

По услугам «Мобильная помощь», «Эвакуация автомобиля» необходимо ожидать помощи.

Необходимо будет предъявить документы, подтверждающие законность владения ТС, водительское удостоверение и свидетельство о регистрации ТС (ПТС).

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

Для получения Услуги необходимо:

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

Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов. Исключение составляют запросы на устную консультацию, направленные через мобильное приложение. Допускается оказание устной консультаций с изучением документов. Количество документов не может превышать более 5 (пяти) стандартных страниц. В случае превышения допустимого лимита необходимо согласовать передачу запроса на письменную консультацию.

3.1.4. Ограничения ответственности Компании и (или) Партнера при оказании Услуг категории (сервиса), предусмотренной п. 3.10 настоящих Правил.

3.1.4.1. В оказание таких Услуг не входит устранение неисправности и аварии, возникших в результате участия законного владельца ТС в спортивных соревнованиях или испытаниях (тренировках), либо в результате угона, пожара, либо возникшие как результат сознательных деструктивных действий законного владельца ТС.

3.1.4.2. Компания/Партнер не отвечает за ущерб, причиненный законному владельцу ТС и / или третьим лицам в связи с неисправностью и / или аварией, а также причиненный такими фактами материальный и моральный ущерб, вред здоровью и утерянную прибыль.

3.1.4.3. В оказание таких Услуг также не входят ДТП, поломки и аварии прицепов. Также оказание таких Услуг не распространяется на ущерб, причиненный ТС в результате буксировки этим ТС другого транспортного средства.

3.2. Юридические услуги

К оказанию Услуг данной категории (данного сервиса) Компания вправе привлечь / привлекает Партнера Компании — ООО «ЕЮС».

Услуга «Устная правовая консультация»/ «Личный юрист» — деятельность Компании/Партнера по обеспечению Клиента Услугой, предоставляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Устные правовые консультации не предоставляются по вопросам предпринимательской деятельности.

Услуга «Содействие в переговорах» / «Доверь переговоры Юристу» — участие Специалиста в коммуникации между Клиентом и третьими лицами при возможности возникновения, а также при возникших правоотношениях, в рамках которых у Клиента есть определенный Запрос к Компании.

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

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

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

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

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

Клиент предоставляет свое однозначное и безусловное согласие с тем, что Специалист вправе самостоятельно избрать любую наиболее благоприятную для Клиента позицию в случаях обращения Клиента с Запросом на предоставление данной Услуги при экстренных (чрезвычайных) обстоятельствах и при отсутствии возможности согласовать повестку переговоров и позицию Клиента заблаговременно, при этом Специалист должен действовать с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

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

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

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

Услуга оказывается в письменном виде при поступлении Запроса от Клиента в

установленной форме с приложением при необходимости документов, требующих изучения в рамках Запроса.

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

Услуга «Предоставление типового договора или документа» / «Предоставление по запросу форм документов» — направление Клиенту образца (примерной формы) договора или документа, которые наиболее соответствуют Запросу Клиента.

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

По усмотрению Специалиста в соответствии с Запросом Клиента результат оказания Услуги может сопровождаться оказанием Клиенту Услуги «Предоставление типового договора или документа» / «Предоставление по запросу форм документов».

Результатом предоставления Услуги являются:

- устная консультация Специалиста о порядке составления конкретного документа в соответствии с правоприменительной практикой и обычаями делового оборота, также разъяснение правовых положений, регулирующих отношения по составлению документа, обязательным его реквизитам и порядку его легализации в рамках действующего права Российской Федерации в части требований, обозначенных Клиентом;

- и/или Услуга в виде предоставления шаблона документа, что может быть установлено в отдельных Приложениях.

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

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

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

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

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

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

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

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

В случае, когда необходимость получения Услуги без предварительного уведомления обусловлена обстоятельствами чрезвычайного (экстренного) характера, которые Клиент не мог

предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности, Услуга «Звонок юриста» оказывается в соответствии с положениями об оказании «Экстренной устной консультации».

Услуга «Обзор изменений в законодательстве» — направление Клиенту документа, содержащего информацию об изменениях российского законодательства (федерального и/или субъектов Российской Федерации) за определенный временной период.

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

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

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

Услуга предоставляется относительно дел, рассматриваемых в следующих органах:

- судах общей юрисдикции Российской Федерации;
- арбитражных судах Российской Федерации.

Услуга не предоставляется в отношении рассмотрения дел в:

- органах исполнительной власти Российской Федерации;
- международных и наднациональных органах и организациях;
- органах и организациях, осуществляющих свою деятельность за пределами Российской Федерации.

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

3.3. Дистанционные информационные услуги медицинского характера.

Услуги категории «Теледоктор 24» / «Телемедицина».

К оказанию Услуг данной категории (данного сервиса) Компания вправе привлечь / привлекает Партнера Компании — ООО «Теледоктор 24».

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

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

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

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

Компания/Партнер/Специалист ни при каких обстоятельствах не оказывает Клиенту по телефону медицинских услуг, платных или бесплатных, не дают советов о диагностике и лечении заболеваний, приеме лекарственных средств и т. п. Любая информация, сообщенная Клиенту по телефону, носит рекомендательный характер и не заменяет консультацию врача. Компания/Партнер/Специалист не несет ответственности за возможный ущерб, причиненный здоровью Клиента его самостоятельным лечением.

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

Услуга «Консультация с российскими врачами общего профиля по всем медицинским вопросам» / «Устная консультация с российскими врачами» / «Консультация по оценке симптомов Клиента на предмет наличия признаков коронавирусной инфекции и дальнейших действиях» / «Консультации по профилактике вирусных заболеваний» — услуга, предоставляемая Специалистом в устной форме, по телефону или Skype-сервису, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Клиента запроса информационно-справочного характера в сфере медицины и/или по вопросам профилактики вирусных заболеваний. Услуга дает возможность круглосуточного общения с российским врачом.

Услуга «Второе мнение» — услуга, представляющая собой независимое мнение о поставленном диагнозе от специалистов ведущих клиник Российской Федерации.

Услуга «Медориентирование» — консультация по подбору лечащего врача и места лечения в Российской Федерации.

Услуга «Медюрист» — юридическая консультация по медицинскому праву, в том числе по вопросам некачественного оказания медицинских услуг, получения квот на лечение, получения налоговых вычетов за лечение и т.д.

Услуга «Аптека» — дистанционное информирование о наиболее эффективных лечебных препаратах по имеющимся персональным показаниям и симптомам, проверка лекарств на наличие в списке забракованных, подбор более дешёвого, допущенного в оборот аналога.

Услуга «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.

3.4. Услуги сервисного характера

К оказанию Услуг данной категории (данного сервиса) Компания вправе привлечь / привлекает третьих лиц.

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 «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 (трём) 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 «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 «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 «Социальный помощник» / «Навигатор по социальному обеспечению и льготам» — устное разъяснение Специалистом прав Клиента относительно льгот, на которые Клиент мог бы претендовать при определенных условиях, а также порядка их получения.

3.5. **Услуги категории «Страховое сопровождение».**

В рамках предоставления услуг категории «Страховое сопровождение» ООО «Автоассист» выступает в качестве Страхователя.

В зависимости от Тарифного плана Страховщиком является один из следующих Партнеров Компании:

- ООО «СК «Ренессанс Жизнь»»;
- ООО «Ак Барс Страхование».

Договор страхования (Договор группового страхования) — соглашение между Страхователем (Компанией) и Страховщиком, по которому объектом страхования являются имущественные интересы Застрахованного лица (Клиента). По общему правилу страховой полис Клиенту не выдается, и при обращении Клиента с запросом к Страховщику в соответствии с п. 7.4 настоящих Правил Клиент предъявляет Страховщику Сертификат.

Правила страхования:

в случае с ООО «СК «Ренессанс Жизнь»»:

— до 30.09.2022 «Правила страхования Экспресс» (утв. Приказом Страховщика № 200930-01-од от 30.09.2020), размещены в открытом доступе в сети «Интернет» на официальном сайте Страховщика по адресу genlife.ru;

— с 01.10.2022 «Правила страхования Экспресс (Вариант 2)» (утв. Приказом Страховщика № 220930-02-од от 30.09.2022), размещены в открытом доступе в сети «Интернет» на официальном сайте Страховщика по адресу genlife.ru.

в случае с ООО «Ак Барс Страхование»:

— «Правила страхования от несчастных случаев и болезней № 2» (утв. Приказом Страховщика № 135/1 от 21.06.2019), размещены в открытом доступе в сети «Интернет» по адресу akbarsstrah.ru/about.

Программа страхования — совокупность условий, характеризующих объем страхового покрытия по Договору страхования, особенности заключения и прекращения Договора страхования, уплаты страховой премии и страховой выплаты и т.п.

Застрахованное лицо (Клиент) — физическое лицо, чьи имущественные интересы являются объектом страхования по Договору страхования. Также указанное лицо является Клиентом, а именно является стороной Договора с Компанией — физическим лицом, которое приобрело право требовать предоставления Компанией Продуктов, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата, тем самым осуществив принятие (акцепт) настоящих Правил. Настоящий термин «Застрахованное лицо» соответствует термину «Клиент».

Клиент становится Застрахованным лицом при следующих условиях:

— по истечении 14 (четырнадцать) дней («периода охлаждения») с момента выдачи Застрахованному лицу (Клиенту) Сертификата;

— при отсутствии отказа Застрахованного лица (Клиента) от присоединения к Договору страхования в порядке, установленном настоящими Правилами.

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.

Ко всем вопросам об Услугах категории «Страховое сопровождение», неурегулированным настоящими Правилами, применяются положения соответствующих Правил страхования.

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

Статья 4. Лицензии/Сублицензии на Программное обеспечение:

ЛИЦЕНЗИЯ/СУБЛИЦЕНЗИЯ НА ПРОГРАММУ ДЛЯ ЭВМ «СПРАВОЧНО-ПРАВОВАЯ СИСТЕМА «ЕВРОПЕЙСКАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ СЛУЖБА»»

В рамках данной лицензии/сублицензии предоставляется право использования Программы для ЭВМ «СПРАВОЧНО-ПРАВОВАЯ СИСТЕМА «ЕВРОПЕЙСКАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ СЛУЖБА»» (далее в настоящей статье — «СПС ЕЮС») путем предоставления удаленного доступа через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

Воспользоваться «СПС ЕЮС» можно в личном кабинете на сайте юрист24.онлайн.

Для использования «СПС ЕЮС» необходим персональный компьютер с операционной системой Windows 10 или macOS 10.14 или новее с доступом в Интернет. Наличие необходимых устройств и доступа в сеть «Интернет» пользователь (Лицензиат/Сублицензиат) обеспечивает самостоятельно и за свой счет.

«СПС ЕЮС» предназначена для оказания круглосуточной дистанционной юридической поддержки пользователя (Лицензиата/Сублицензиата) по всем отраслям права Российской Федерации, и предоставления пользователю автоматизированного юридического сервиса в целях удовлетворения потребностей пользователя в юридических вопросах, предоставления возможности технической коммуникации между пользователем и специалистом Лицензиара.

В «СПС ЕЮС» входят следующие программные модули: «Нострадамус», «Тезаурус», «Социальный помощник». «СПС ЕЮС» позволяет пользователю (Лицензиату/Сублицензиату) получить типовые документы и инструкции по их составлению посредством использования указанных программных модулей. В рамках каждого из указанных программных модулей (автоматизированных сервисов) у пользователя (Лицензиата/Сублицензиата) есть возможность скачать типовые документы, а также персонализированные заключения, которые помогут разобраться в конкретной юридической проблеме.

Результатом работы «СПС ЕЮС» является документ в формате .word или .pdf, который пользователь (Лицензиат/Сублицензиат) может скачать на свой персональный компьютер.

«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 (Лицензиата/Сублицензиата), в результате чего можно понять, в какие правовые отношения вовлечен он сам и члены его семьи. В результате проведения такого анализа Нострадамус предоставляет заключение, содержащее сведения о том на какие возможности может рассчитывать такой 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 Российской Федерации.

ООО «ЕЮС» является правообладателем «СПС ЕЮС» и имеет право на заключение лицензионных договоров.

Компания является лицензиатом на основании лицензионного договора с правообладателем «СПС ЕЮС» и имеет право на заключение сублицензионных договоров.

«СПС ЕЮС» 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 услуги из категории «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).

5.6.3. 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 Компании письменное заявление об отказе от Услуг по адресу места нахождения Компании: 121596, г. Москва, ул. Горбунова, д. 2, стр. 3, этаж 7, помещ. II, ком. 44 - 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.

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.

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.

Статья 10. Общие условия предоставления лицензии/сублицензии.

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 mac OS 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.

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 sublicензионные 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 soloassistance.ru.

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

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.

21.1. 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 (121596, г. Москва, ул. Горбунова, д. 2, стр. 3, этаж 7, помещ. II, ком. 44) 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: soloassistance.ru.

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: soloassistance.ru.

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: soloassistance.ru. 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: soloassistance.ru
Телефон: +7 (495) 009-05-51
e-mail: info@soloassistance.ru

Тарифные планы, включающие в себя категорию «Страховое сопровождение»:
Страховщик ООО «СК «Ренессанс Жизнь»

1.1. Общие Тарифные планы.

В соответствии с настоящим пунктом, Клиент, пользующийся каким-либо из представленных далее Тарифных планов, имеет право на получение Продуктов, перечень и количество которых указаны в следующей таблице:

Тарифный план / Программа*	Срок страхования, мес.	Размеры страховых сумм., руб.	Возраст застрахованного, лет	Услуги (количество в шт. определяется индивидуально)	Страховые риски				
					Смерть НС	Инвалидность		Временная утрата трудоспособности в результате НС	Потеря работы
						1 группы в результате НС	1, 2 группы в результате НС		
«Программа 1»	12-84	<u>200 000 – 5 000 000</u>	18—65	«Устная правовая консультация по любой отрасли права»	+	+	-	-	-
«Программа 2»	12-84	<u>200 000 – 5 000 000</u>	18—65		+	-	+	-	-
«Программа 4»	12-84	<u>200 000 – 5 000 000</u>	18—65	«Участие юриста в переговорах»	+	-	+	+	-
«Программа 5»	12-84	<u>200 000 – 5 000 000</u>	18—55ж/60м		+	-	+	+	+
«Программа 6»	12-84	<u>200 000 – 5 000 000</u>	18—65	«Обзор изменений законодательства»	+	-	-	-	-
«Программа 1.1»	12-84	<u>200 000 – 5 000 000</u>	18—65	Услуги категории «Теледоктор 24» / «Телемедицина» (наименования определяются индивидуально)	+	+	-	-	-
«Программа 2.1»	12-84	<u>200 000 – 5 000 000</u>	18—65		+	-	+	-	-
«Программа U (9)»	12-84	<u>200 000 – 5 000 000</u>	18—75		+	+	-	-	-

* Количество и объем услуг, указанных в Тарифном плане/Программе, предоставляются клиентам в расчете на один календарный год. В случае действия сертификата свыше одного календарного года – количество и объем услуг пролонгируются на каждый последующий календарный год.

1.2. Тарифные планы для Клиентов АО «Рольф».

В соответствии с настоящим пунктом, Клиент, пользующийся каким-либо из представленных далее Тарифных планов, имеет право на получение Продуктов, перечень и количество которых указаны в следующей таблице:

Тарифный план / Программа*	Срок страхования, мес.	Размеры страховых сумм., руб.	Возраст застрахованного, лет	Услуги (количество в шт. определяется индивидуально)	Страховые риски				
					Смерть НС	Инвалидность		Временная утрата трудоспособности в результате НС	Потеря работы
						1 группы в результате НС	1, 2 группы в результате НС		
«Программа Р1 (10)»	12-84	<u>200 000 – 5 000 000</u>	18—75	<ul style="list-style-type: none"> • «Устная консультация с российскими врачами» — 6 шт. • «Медюрисст» — 1 шт. • «Медориентирование» — 2 шт. 	+	+	-	-	-
«Программа Р2 (7)»	12-84	<u>200 000 – 5 000 000</u>	18—65	<ul style="list-style-type: none"> • «Устная консультация с российскими врачами» — 9 шт. • «Медюрисст» — 2 шт. • «Медориентирование» — 3 шт. 	+	-	+	+	-
«Программа Р3 (8)»	12-84	<u>200 000 – 5 000 000</u>	18—55ж/60м	<ul style="list-style-type: none"> • «Устная консультация с российскими врачами» — 12 шт. • «Медюрисст» — 3 шт. • «Медориентирование» — 4 шт. 	+	-	+	-	+

* Количество и объем услуг, указанных в Тарифном плане/Программе, предоставляются клиентам в расчете на один календарный год. В случае действия сертификата свыше одного календарного года – количество и объем услуг пролонгируются на каждый последующий календарный год.

**Тарифные планы для Клиентов
ООО «Авто-Лидер» (сеть «Юг-Авто»)**

В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся каким-либо из представленных далее в таблице Тарифных планов, имеет право на получение услуг, перечень и количество которых указаны далее:

Наполнение Тарифного плана / Наименование Тарифного плана*	Старт 0.1	Старт	Смарт	Смарт+	Смарт+2	Драйв	Драйв+	Глобал	Глобал+
Устные консультации с российскими врачами	4 консультации	6 консультаций	12 консультаций	16 консультаций	20 консультаций	24 консультаций	28 консультаций	Безлимитно	Безлимитно
Устная консультация «Второе мнение»	—	—	1 раз в год	1 раз в год	1 раз в год	2 раза в год	2 раза в год	4 раза в год	5 раз в год
Вызов экстренных служб	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Медюрист	4 в год	6 в год	12 в год	16 в год	20 в год	24 в год	28 в год	Безлимитно	Безлимитно
Медориентирование	—	1 консультация	3 консультации	6 консультаций	8 консультаций	10 консультаций	12 консультаций	16 консультаций	20 консультаций
Аптека	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Подключение к программе страхования по страховым рискам «смерть в результате несчастного случая», «постоянная полная утрата трудоспособности с установлением инвалидности I группы»**	Страховая сумма 70 000 руб.	Страховая сумма 120 000 руб.	Страховая сумма 200 000 руб.	Страховая сумма 250 000 руб.	Страховая сумма 300 000 руб.	Страховая сумма 450 000 руб.	Страховая сумма 500 000 руб.	Страховая сумма 700 000 руб.	Страховая сумма 800 000 руб.

* Количество и объем услуг, указанных в Тарифном плане/Программе, предоставляются клиентам в расчете на один календарный год. В случае действия сертификата свыше одного календарного года – количество и объем услуг пролонгируются на каждый последующий календарный год.

** Страховщиком является ООО «Ак Барс Страхование».

**Тарифные планы для Клиентов
ООО «Смарт Финанс»**

В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся каким-либо из представленных далее в таблице Тарифных планов, имеет право на получение услуг, перечень и количество которых указаны далее:

Наименование:	Старт	Смарт	Драйв	Глобал	Ультра	Ультра +
Устная правовая консультация	4	1	3	4	Неограниченно	Неограниченно
Доверь переговоры юристу	2	1	3	2	Неограниченно	Неограниченно
Устная консультация с российскими врачами	-	-	-	-	-	10
Устная консультация Второе мнение	-	-	-	-	-	5 раз в год
Вызов экстренных служб	-	-	-	-	-	Неограниченно
Медориентирование	-	-	-	-	-	25
Технические консультации по телефону	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Эвакуация при ДТП	1 раз в год	4	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Возвращение на дорожное полотно (при ДТП)	1 раз в год	4	4	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Организация экспертизы повреждённого транспортного средства	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Эвакуация при поломке	-	1 раз в год	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Возвращение на дорогу	-	1 раз в год	4	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Запуск двигателя	-	1 раз в год	4	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Ремонт автомобиля на месте поломки	-	1 раз в год	4	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Подвоз топлива	-	1 раз в год	4	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Зарядка АКБ	-	1 раз в год	4	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Отключение сигнализации	-	1 раз в год	4	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Вскрытие двери автомобиля	-		1 раз в год	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Замена поврежденных колес	-	1 раз в год	1 раз в год	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Организация такси в день эвакуации	1 раз в год	1 раз в год	1 раз в год	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Поиск принудительно эвакуированного автомобиля	-	-	1 раз в год	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Организация ремонта	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Техпомощь и эвакуация в странах Европы	-	-	1 раз в год	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно

**Приложение № 5
к Правилам**

**Тарифные планы для Клиентов
ООО «АМКапитал»**

В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся каким-либо из представленных далее в таблице Тарифных планов, имеет право на получение услуг, перечень и количество которых указаны далее:

Наименование (условные названия пакетов)	Юрист24 Авто	Универсал	Универсал +	Семейный +	Бизнес +
Устная правовая консультация	4 в год, не более 1 в квартал	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Доверь переговоры юристу	2 в год, не более 1 в месяц	4 в год, не более 1 в квартал	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Предоставление типовых документов и инструкций по их составлению	-	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Устная правовая консультация по предпринимательским вопросам	-	-	-	-	12 в год, не более 2 в месяц
Письменная консультация	-	1 в год	4 в год, 1 в квартал	1 в месяц	2 в месяц
Звонок юриста	-	1 в год	1 в год	2 в год	4 в год
Письменное заключение по запуску бизнес-проекта	-	-	-	-	1 в год
Обзор изменений законодательства	-	-	-	-	До 2 отраслей права
Сервис для семьи	-	-	-	до 3-ёх пользователей	-
Скидки на дополнительные услуги, не входящие в Тарифный план	5%	10%	10%	10%	10%
Срок обслуживания	1 год	1 год	1 год	1 год	1 год

Услуга/Тарифный план	Стандарт	Семейный
Устная консультация с российскими врачами	12 в год	Без ограничений
Видеоконсультация с российскими врачами	1 в год	до 3 в год
Второе мнение	1 в год	3 в год
Медориентирование	3 в год	Без ограничений
Медюрист	12 в год	Без ограничений
Аптека	12 в год	Без ограничений
Скорая помощь	Без ограничений	Без ограничений
Социальный помощник	1	до 3
Сервис «Старшее поколение» (Защита интересов пожилых людей по медицинским, правовым и другим вопросам)*	-	1 подключённый
Количество пользователей	1	до 3
Личный кабинет клиента	да	да
Срок действия	1 год	1 год

Услуга/Тарифный план	Affluent Family
Устная консультация с российскими врачами	Без ограничений
Устная консультация с зарубежными врачами	до 3 в год
Видеоконсультация с российскими и зарубежными врачами	до 3 в год
Второе мнение	3 в год
Медориентирование	Без ограничений
Медюрисст	Без ограничений
Аптека	Без ограничений
Скорая помощь	Без ограничений
Социальный помощник	3 в год
Количество пользователей	до 3
Звонки по 8-800, скайпу	да
Личный кабинет клиента	да
Срок действия	1 год

* - Наполнение сервиса в рамках тарифного плана «Семейный»

Услуга/Тарифный план	Старшее поколение
<p>«Моё здоровье»</p> <p>Консультации по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Связанным с состоянием здоровья Клиента и порядком оказания медицинской помощи; - Профилактики возрастных заболеваний, адаптированным физическим нагрузкам и оптимальному рациону питания; - Наличия более доступных аналогов лекарственного препарата <p>Вызов врача на дом (при наличии технической возможности в месте проживания клиента)</p>	Без ограничений - устные консультации
<p>«Консультация юриста»</p> <p>Консультации юриста по правовым вопросам, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ЖКХ (правильность применения тарифов, льгот в оплате жилищно-коммунальных услуг и т.п.); наследства; - положенных пенсионеру льгот, выплат, в том числе пенсии; - договора ренты; - защиты прав потребителей; - оценки имущества при покупке или реализации; - порядков обжалований неправомерных действий медиков, должностных лиц, уполномоченных органов и т.п. по отношению к пенсионеру; - множество других правовых вопросов. 	Без ограничений - устные консультации 4 письменные консультации в год
<p>«Экстренная помощь»</p> <p>Помощь по вопросам, требующим оперативного вмешательства специалиста:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Юрист на связи»: все правовые вопросы по экстренной ситуации у клиента. Например, рекомендации по действиям в случае телефонных вымогательств, навязанных продажах по завышенным ценам и попытках завладения имуществом обманным путем, конфликтные ситуации с соседями и прочее; - «Скорая помощь»: вызов кареты скорой помощи (при проблемах с вызовом скорой помощи (не смогли дозвониться, немотивированный отказ в предоставлении кареты скорой помощи и т.п.) 	Без ограничений устные консультации 4 письменные консультации в год
<p>«Справочная контактная информация»</p> <p>Клиенту предоставляются телефоны, адреса, сайты в сети «Интернет» органов государственной власти и органов местного самоуправления РФ.</p>	Есть
<p>«Звонок юриста»</p> <p>Звонок юриста третьему лицу, указанному Клиентом, с целью представления интересов Клиента по спорной ситуации.</p>	Без ограничений
<p>«Забота»</p>	Без ограничений