

**ОФЕРТА.**  
**ПРАВИЛА КОМПЛЕКСНОГО АБОНЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**  
**ДЛЯ КЛИЕНТОВ СК «РЕНЕССАНС ЖИЗНЬ»**  
**(Далее — «Правила»)**

**Услуги в соответствии с настоящими Правилами оказываются Обществом с ограниченной ответственностью «Соло» (ООО «Соло», далее по тексту — «Компания»)**

**Адрес места нахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский пр-д, д.7, корп. 11, пом. 209.  
ОГРН 1157746717040, ИНН 7731289101**

**Раздел I. Основные положения**

**Статья 1. Предмет договора**

1.1. В соответствии с настоящими Правилами абонентского обслуживания (далее — «Правила») Клиент вносит на абонентской основе плату за право требовать от Общества с ограниченной ответственностью «Соло», ОГРН 1157746717040, ИНН 7731289101, адрес места нахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский пр-д, д.7, корп. 11, пом. 209 (далее — «Компания») предоставления комплексного абонентского обслуживания в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом (далее по тексту также — «Программой»).

1.2. Услуги предоставляются Клиенту Компанией по перечню, указанному в Сертификате, на условиях абонентского договора, отраженных в настоящих Правилах (ст. 429.4. Гражданского кодекса РФ).

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

1.4. Принимая настоящие Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых Приложений к настоящим Правилам, документов, разработанных на их основе, в том числе положения Правил Компании, опубликованных на сайтах soloassistance.ru, teledoctor24.ru и (или) юрист24.онлайн, а также положения Правил страхования «Экспресс» (утв. Приказом Страховщика № 200930-01-од от 30.09.2020), размещенных на официальном сайте Страховщика — ООО «СК «Ренессанс Жизнь» — renlife.ru (далее по тексту также — «Правила страхования»).

1.5. Конкретный перечень и объем услуг, которые Клиент вправе требовать от Компании в соответствующий период, указаны в Тарифном плане (Программе) и/или Сертификате, выдаваемом на бумажном носителе.

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

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

**Тарифный план (Программа)** — совокупность ключевых параметров оказания Услуг (виды, количество, стоимость и пр.), в соответствии с которыми осуществляется обслуживание Клиента. Тарифный план является неотъемлемой частью абонентского договора оказания услуг между Клиентом и Компанией.

Настоящие Правила предусматривают порядок и условия оказания услуг в соответствии со следующими Тарифными планами (Программами):

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

**Примечания:**

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

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

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

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

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

**Сертификат** — документ, подтверждающий заключение абонентского договора оказания услуг между Клиентом и Компанией и содержащий номер Сертификата, дату заключения абонентского договора оказания услуг, наименование выбранной Клиентом Программы (Тарифного плана). Сертификат передается Клиенту на бумажном носителе. Форма Сертификата устанавливается Компанией и может быть изменена.

При обращении Клиента с запросом к Страховщику в соответствии с п. 10.4 настоящих Правил Клиент предъявляет Страховщику Сертификат.

**Клиент (Застрахованное лицо)** — физическое лицо, которое приобрело право требовать предоставления Компанией Услуг, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата, тем самым осуществив принятие (акцепт) настоящих Правил. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило Сертификат, в том числе получило после его оплаты идентификационные данные, например, уникальный номер Сертификата, и предоставило Компании свои идентификационные данные при первом обращении к Компании.

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

Клиент является стороной абонентского договора оказания услуг с Компанией. Также Клиент (Застрахованное лицо) является физическим лицом, чьи имущественные интересы являются объектом страхования по Договору страхования.

**Идентификатор** — уникальный номер Клиента в системе учета Компании тождественный номеру договора с Клиентом. Идентификатором является номер Сертификата.

**Идентификационные данные** — совокупность уникальных данных, указанных в Сертификате и персональной информации Клиента, предоставляемых Клиентом при активации, служащей для цели определения тождественности между лицом, ею обладающим, и Клиентом Компании (идентификация Клиента).

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

— персональная информация, которую Клиент предоставляет о себе самостоятельно при активации или в процессе пользования Услугами, включая персональные данные Клиента;

— данные, которые автоматически передаются в процессе пользования Услугами, в том числе, но не исключительно: IP, MAC, ICCID адреса, данные или иные уникальные данные об оборудовании Клиента, номера телефонов, региональные коды, информация о программном обеспечении Клиента, с помощью которых осуществляется доступ к Услугам;

— иная информация о Клиенте, сбор и (или) предоставление которой определяется и оговаривается с Клиентом индивидуально.

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

**Абонентский платеж** — денежные средства, вносимые Клиентом в размере, определяемом стоимостью выбранной Клиентом Программы (Тарифного плана). Абонентский платеж вносится Клиентом в качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании оказания Услуг в течение срока, определяемого выбранной Клиентом Программой (Тарифного плана). Абонентский платеж вносится Клиентом независимо от того, затребовал Клиент Услугу в период срока действия Программы (Тарифного плана) или нет. Программой (Тарифным планом) может быть предусмотрено внесение единого Абонентского платежа за весь период действия Программы (Тарифного плана) либо ежемесячное/ежеквартальное внесение/списание Абонентских платежей. Клиент приобретает право требования от Компании предоставления Услуг в соответствии с выбранной Клиентом Программой (Тарифным планом) только за предоплаченный период.

**Активация Сертификата** — это совокупность действий Клиента, сотрудника Компании, направленных на полную инициализацию Клиента в системе ведения реестра и в клиентской базе Компании, целью которых является идентификация Клиента при его обращении с Запросом на получение Услуг по дистанционным средствам связи. Активация Сертификата происходит автоматически в момент его приобретения.

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

**Специалист** — сотрудник Компании и (или) Партнера Компании, владеющий необходимой квалификацией и непосредственно предоставляющий Услуги в соответствии с настоящими Правилами

и правилами Компании.

**Договор оказания услуг на абонентской основе (абонентский договор оказания услуг, Договор, Абонентский договор)** — соглашение между Клиентом и Компанией, по которому Клиент вносит Абонентский платеж либо периодические Абонентские платежи за право требовать от Компании предоставления Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, а Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги по его требованию (Запросу). Заключение абонентского договора оказания услуг осуществляется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Абонентский договор состоит из настоящих Правил, Правил страхования и Сертификата, содержащего информацию о Тарифном плане Клиента (Программе), а также может содержать иные документы, которые Стороны составляют в рамках исполнения абонентского договора.

**Правила комплексного абонентского обслуживания (Правила)** — настоящие правила, регулирующие отношения между Клиентом и Компанией по оказанию Услуг на основании ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ, а именно на основании абонентского договора оказания Компанией Услуг Клиенту.

**Договор страхования (Договор коллективного страхования)** — соглашение между Страхователем и Страховщиком, по которому объектом страхования являются имущественные интересы Клиента (Застрахованного лица).

Страховой полис Клиенту не выдается. При обращении Клиента с запросом к Страховщику в соответствии с п. 10.4 настоящих Правил Клиент предъявляет Страховщику Сертификат.

**Правила страхования** — Правила страхования «Экспресс» (утв. Приказом Страховщика № 200930-01-од от 30.09.2020), размещенные на официальном сайте Страховщика renlife.ru.

**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.

**Страхователь (Компания)** — Общество с ограниченной ответственностью «Соло» (ООО «Соло», ИНН 7731289101, ОГРН 1157746717040, адрес: 121087, г. Москва, Багратионовский пр-д, д.7, корп. 11, пом. 209), также согласно настоящим Правилам являющееся стороной абонентского договора оказания услуг с Клиентом, а именно Компанией.

**Страховщик** — Общество с ограниченной ответственностью «Страховая Компания «Ренессанс Жизнь» (ООО «СК «Ренессанс Жизнь», ИНН 7725520440, ОГРН 1047796714404, адрес: 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), также являющееся стороной Договора страхования.

**Застрахованное лицо (Клиент)** — физическое лицо, чьи имущественные интересы являются объектом страхования по Договору страхования.

Также указанное лицо является Клиентом, а именно является стороной абонентского договора оказания услуг с Компанией — физическим лицом, которое приобрело право требовать предоставления Компанией Услуг, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата, тем самым осуществив принятие (акцепт) настоящих Правил.

Настоящий термин «Застрахованное лицо» соответствует термину «Клиент» настоящей статьи.

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 п. 3.7 настоящих Правил.

**Партнер Компании (Партнер)** — юридическое лицо, которое на основании договора с Компанией осуществляет либо реализацию и (или) закупку Услуг Компании, либо действия, направленные на привлечение Клиентов для заключения с Компанией договоров оказания услуг. Партнерами Компании являются, в частности (но не ограничиваясь):

— Общество с ограниченной ответственностью «Европейская Юридическая Служба» (ООО «ЕЮС») (ИНН 7703722933, ОГРН 1107746487640, адрес места нахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский пр-д, д.7, корп. 20В, оф. 317);

— Общество с ограниченной ответственностью ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440, Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-77-01-018841 от 02.10.2019, адрес места нахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский пр-д, д.7, корп. 11, комн. 8);

— Общество с ограниченной ответственностью «Страховая Компания «Ренессанс Жизнь» (ООО

«СК «Ренессанс Жизнь») (ИНН 7725520440, ОГРН 1047796714404, адрес места нахождения: 115114, г. Москва, Дербеневская наб., д. 7, стр. 22, этаж 4, пом. 13, ком. 11).

**Услуга «Устная правовая консультация по любой отрасли права»** — 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 «Участие юриста в переговорах»** — оказание содействия Клиенту в переговорах с третьим лицом, заключающееся в оперативном реагировании Специалиста на те или иные правовые вопросы, возникающие в процессе переговоров Клиента с третьим лицом, а также в участии Специалиста в коммуникациях между Клиентом и третьими лицами непосредственно в момент возникновения, а также при возникших правоотношениях, в рамках которых у Клиента есть потребность в обращении в Компанию.

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

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

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

#### **Термины и определения для Услуг категории «Страховое сопровождение»:**

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

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

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

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

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

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

**Срок страхования** — период времени, в течение которого на Застрахованное лицо

распространяется действие страховой защиты в отношении определенного страхового риска. Страхование распространяется только на страховые случаи, возникшие в результате несчастных случаев, произошедших с Застрахованным лицом в течение срока страхования, и болезней, возникших и диагностированных в течение срока страхования.

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

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

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

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

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

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

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

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

и главного бухгалтера государственных и муниципальных предприятий, а также учреждений;

- п.2 части 1 ст.83 ТК РФ (восстановление на работе работника, ранее выполнявшего эту работу, по решению государственной инспекции труда или суда);
- п.9 части 1 ст.77 ТК РФ (отказ работника от перевода на работу в другую местность вместе с работодателем).

Исключения утверждены Правилами страхования.

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

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

## **Раздел II. Порядок и условия заключения договора оказания услуг Клиента с Компанией**

### **Статья 3. Порядок заключения и действие Договора**

3.1. Договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих его 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 (Программы).

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

3.3. Сертификат действует в течение срока, предусмотренного соответствующим, выбранным Клиентом Тарифным планом (Программой). Течение срока начинается с даты заключения Договора.

3.3.1. В отсутствие оплаты Услуг на новый период по Договору Клиент не вправе требовать предоставления Услуг. В случае последующего внесения Клиентом предоплаты по Тарифному плану (Программе) Клиент вправе требовать предоставления Услуг за предоплаченный период, начиная с даты, следующей за днем внесения (перечисления) оплаты.

3.4. В случае отказа Клиента от Договора с Компанией стороны такого Договора (Клиент и Компания) исходят из правил, установленных для абонентского договора (ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ).

3.4.1. В силу абонентского характера Договора Клиент обязан вносить Абонентские платежи (Абонентский платеж) за весь период действия Договора, независимо от того, обращался Клиент с запросом на Услугу в Компанию или нет.

3.5. Если Компанией была фактически оказана Услуга Клиенту, что приравнивается к наличию хотя бы одного обращения Клиента в Компанию, то денежные средства Клиенту по заявлению об отказе от Договора не возвращаются независимо от оставшегося срока действия Тарифного плана (Программы).

3.6. Если Клиент не обращался за оказанием Услуг в Компанию в период действия Тарифного плана (Программы), то в силу абонентского характера Договора Абонентский платеж, внесенный Клиентом по Договору, возврату не подлежит (ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ).

3.7. Возврат Страховой премии в полном объеме может быть произведен исключительно в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента выдачи Клиенту Сертификата («период охлаждения»). В данном случае Клиент вправе обратиться с заявлением об отказе от присоединения к Договору страхования, направив Компании письменное заявление об отказе от Договора страхования по адресу места нахождения Компании (121087, г. Москва, Багратионовский пр-д, д.7, корп. 11, пом. 209) 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 указанному заявлению должны быть приложены копия документа, удостоверяющего личность, копия Сертификата, а также копия документа, подтверждающего оплату Сертификата.

3.8. Акцептуя настоящую оферту, Клиент принимает условия о возврате Сертификата, о возврате Страховой премии и об отказе от Договора, предусмотренные настоящими Правилами, с учетом абонентского характера такого Договора, и признает, что он не вправе требовать возврата стоимости Сертификата в случае, если самим Клиентом не была затребована Услуга у Компании в период действия Сертификата.

### **Раздел III. Особенности оказания Услуг**

#### **Статья 4. Условия оказания Услуг категории «Теледоктор 24 / Юридическое сопровождение». Идентификация Клиента.**

4.1. Перечень и объем оказываемых Клиенту Услуг категории «Теледоктор 24 / Юридическое сопровождение», определяются выбранным им Тарифным планом (Программой), и оказываются дистанционно посредством электронного сервиса Skype, по электронной почте и по телефону.

4.2. 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.

4.3. Услуги категории «Теледоктор 24 / Юридическое сопровождение» предоставляются при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон.

4.4. Услуги категории «Теледоктор 24 / Юридическое сопровождение» предоставляются по Запросам Клиентов, соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией.

4.5. Услуги оказываются Компанией на русском языке.

4.6. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг категории «Теледоктор 24 / Юридическое сопровождение» в соответствии с выбранным им Тарифным планом (Программой) является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата. При этом, если у Специалиста возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением указанной Услуги лицо, действительно, является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

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

4.8. В случае, когда данные, сообщаемые Клиентом при обращении в Компанию, не позволяют идентифицировать Клиента, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении запрашиваемых Услуг. Клиент вправе обратиться повторно, назвав Компании все необходимые для идентификации Клиента, предусмотренные настоящими Правилами, данные.



4.9. Предоставлением адреса электронной почты, номера телефона/факса Клиент подтверждает свое согласие на обмен электронной корреспонденцией через открытые каналы связи (Интернет, факс).

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

#### **Статья 5. Сроки и порядок оказания Услуг категории «Теледоктор 24 / Юридическое сопровождение»**

5.1. Сроки оказания Услуг категории «Теледоктор 24 / Юридическое сопровождение» начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Клиента.

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

5.3. Для получения Услуг категории «Теледоктор 24 / Юридическое сопровождение» Клиенту необходимо обращаться по телефону: 8 800 200 05 13, либо по электронной почте [info@soloassistance.ru](mailto:info@soloassistance.ru), либо посредством электронного сервиса Skype. Прием и фиксация Запросов Клиентов осуществляется круглосуточно.

#### **Статья 6. Период оказания Услуг категории «Теледоктор 24 / Юридическое сопровождение»**

6.1. Сроки оказания Услуг категории «Теледоктор 24 / Юридическое сопровождение» исчисляются с момента Активации Сертификата (если иное не предусмотрено Тарифным планом) и истекают в 00:00 часов последнего календарного дня срока.

#### **Статья 7. Порядок исчисления сроков оказания Услуг категории «Теледоктор 24 / Юридическое сопровождение»**

7.1. Сроки оказания Услуг, установленные в днях, начинают исчисляться с 9:00 часов по московскому времени рабочего дня, следующего за календарным днем фиксации Запроса Клиента, если Правилами не установлен иной порядок исчисления сроков для оказания конкретных Услуг.

7.2. Сроки оказания Услуг, установленные в часах, начинают исчисляться с момента поступления Запроса.

7.3. Моментом поступления Запроса является момент фиксации Запроса в предусмотренном настоящими Правилами допустимом формате, включая соблюдение Клиентом всех требований в отношении объема, достаточности, достоверности, правомерности и иных требований в отношении документов, сведений и данных. Запросы регистрируются в разумные сроки.

7.4. В случае уточнения Запроса, течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса. При предоставлении дополнительных документов срок начинает течь с даты получения последнего релевантного Запросу документа.

7.5. В настоящих Правилах под кварталом понимается календарный квартал, под месяцем понимается календарный месяц, под днём понимается рабочий день на территории Российской Федерации.

#### **Статья 8. Сроки оказания Услуг категории «Теледоктор 24 / Юридическое сопровождение» по устным Запросам**

8.1. Услуги категории «Теледоктор 24 / Юридическое сопровождение» по устным Запросам предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним

или интернет-соединения с ним.

8.2. В отдельных случаях (например, необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 3 (три) календарных дня, за исключением Услуги «Медюрист», которая оказывается в течение 24 часов с момента фиксации обращения. В случае возникновения у Клиента экстренной ситуации, услуга «Медюрист» оказывается безотлагательно в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств, в которых Клиент находится в момент обращения и которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной, при подобных обстоятельствах, степенью заботливости и осмотрительности.

8.3. Для получения Услуг категории «Теледоктор 24 / Юридическое сопровождение» Клиент должен иметь соответствующие программные и аппаратные средства, в отсутствие которых не существует объективной возможности осуществления Запроса или получения результата оказания указанных Услуг.

8.4. Необходимым условием получения и (или) Запроса Услуг категории «Теледоктор 24 / Юридическое сопровождение» является наличие у Клиента активированного Сертификата, под которым подразумевается, в том числе, обладание всеми идентификационными данными, за исключением случаев неправомерного завладения Сертификатом.

8.5. Предоставление Услуг категории «Теледоктор 24 / Юридическое сопровождение» может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в случаях, установленных действующим законодательством Российской Федерации, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.

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

8.7. Тарифным планом, выбранным Клиентом, может быть предусмотрен иной срок оказания Услуг. Иные сроки оказания Услуг, а также особенности их исчисления могут быть предусмотрены как в Приложениях к настоящим Правилам, подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом, так и в Правилах страхования.

## **Статья 9. Особенности оказания Услуг категории «Теледоктор 24»**

9.1. Услуги категории «Теледоктор 24» оказывает Партнер Компании — ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440, Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-77-01-018841 от 02.10.2019, адрес места нахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский пр-д, д.7, корп. 11, комн. 8).

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

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

9.4. Клиент понимает и согласен, что Партнер Компании ООО «Теледоктор 24» не принимает на себя обязательств ставить (подтверждать) диагноз (делать заключение о состоянии здоровья), определять виды и методы обследования, назначать лечение (назначать препараты, выбирать тактику лечения), прогнозировать развитие болезни и эффективность выбранного метода лечения, проводить медицинское наблюдение за состоянием здоровья Клиента. Партнер Компании ООО «Теледоктор 24» не несет ответственности за возможный ущерб, нанесенный здоровью Клиента самостоятельным лечением.

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

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

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

## **Статья 10. Особенности оказания Услуг категории «Страховое сопровождение»**

10.1. Услуги категории «Страховое сопровождение» оказывает Партнер Компании — ООО «СК «Ренессанс Жизнь» (ИНН 7725520440, ОГРН 1047796714404). Указанный Партнер является стороной (Страховщиком) Договора страхования.

10.2. Правовым основанием оказания Услуг категории «Страховое сопровождение» является договор, заключенный между Партнером, указанным в п. 10.1 настоящих Правил, и Компанией.

10.3. Услуги категории «Страховое сопровождение» предоставляются и оказываются в соответствии с Правилами страхования, а именно в соответствии с Правилами страхования «Экспресс» (утв. Приказом Страховщика № 200930-01-од от 30.09.2020), размещенными на официальном сайте Страховщика по адресу [renlife.ru](http://renlife.ru).

10.4. 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.

## **Раздел IV. Требования к обмену информацией**

### **Статья 11. Сопутствующие сведения**

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

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

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

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

12.1. Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг, устанавливается Компанией (Партнером) и содержится на сайте Компании (Партнера), а также в Сертификате. В случае изменения соответствующей контактно-адресной информации приоритетной является информация, размещенная на сайте Компании. Все контактные данные, 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 (отличных от изначально предоставленных Клиентом) 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 действующего 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/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:

— сообщать/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 и (или) Партнера, 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 действующего законодательства Российской Федерации при осуществлении информационного обмена.

## **Раздел V. Конфиденциальная информация**

### **Статья 13. Персональная информация. Персональные данные Клиентов**

13.1. Клиент, приобретая Тарифный план (Программу), выражает свое согласие на использование Компанией и Партнерами Компании его персональных данных с соблюдением принципов и правил обработки персональных данных, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

13.2. Клиент, приобретая Тарифный план (Программу), поручает Компании и Партнерам совершать на бумажных и электронных носителях, с использованием и без использования средств автоматизации, с его (Клиента) персональными данными, указанными им при получении Сертификата, обработку его персональных данных. Под обработкой персональных данных понимается совершение следующих действий: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

13.3. Компания и Партнеры осуществляют обработку персональных данных в следующих целях:

- идентификация Клиента;
- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
- улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых продуктов и Услуг и иное продвижение Услуг на рынке;
- проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных;
- направления (сообщения) предложений о пролонгации договора (договоров) на новый срок;
- защита конфиденциальной информации (в том числе персональных данных);
- хранение конфиденциальной информации (в том числе в электронном виде);
- осуществление взаиморасчетов между Компанией и Партнерами.

13.4. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания и (или) Партнер осуществляют обработку персональных данных Клиента для целей, указанных в п. 13.3 настоящих Правил.

13.5. Компания и Партнер гарантируют, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании и (или) Партнеру в целях оказания Услуг по Тарифному плану (Программе), будут использоваться ими в соответствии с требованиями, предъявляемыми действующим законодательством Российской Федерации, в частности Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

13.6. Персональные данные Клиента хранятся и обрабатываются Компанией и (или) Партнером в

соответствии с условиями настоящих Правил, действующих в отношении всей информации, которую Компания и (или) Партнер могут получить о Клиенте в процессе пользования Клиентом Услугами. Согласие Клиента на предоставление персональной информации, данное им в соответствии с положениями настоящих Правил, в рамках отношений с любым из указанных лиц распространяется на все эти лица.

13.7. Использование Услуг означает безоговорочное согласие Клиента с положениями настоящей статьи и указанными в ней условиями обработки его персональных данных.

13.8. Ни Компания, ни Партнер в общем случае не обязываются проверять достоверность персональных данных, предоставляемых Клиентами, и не осуществляют контроль за дееспособностью Клиентов, однако исходят из того, что Клиент предоставляет достоверные и достаточные персональные данные и поддерживает персональные данные в актуальном состоянии.

13.9. Компания и (или) Партнер собирают и хранят только те персональные данные Клиента, которые необходимы для оказания Клиенту Услуг согласно выбранному Клиентом Тарифному плану.

13.10. Компания и Партнер вправе передать персональную информацию Клиента третьим лицам в следующих случаях:

- Клиент выразил свое согласие на такие действия;
- в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

13.11. Компания и Партнер принимают необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты персональных данных Клиента от неправомерного или случайного доступа, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ней третьих лиц.

## **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 действующим 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 данного информационного обмена;
- не передавать такую информацию третьим лицам 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 действующим законодательством Российской Федерации.

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

### **Статья 15. Права Клиента**

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

15.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией/Партнером скидками и специальными предложениями.

15.3. Сообщать Компании/Партнеру обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны Специалиста Компании/Партнера.

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

## **Статья 16. Обязанности Клиента**

16.1. Предоставлять Компании/Партнеру полную и достоверную информацию в целях идентификации и предоставления Услуг.

16.2. При первом обращении к Компании предоставить необходимую для целей возможности Идентификации Клиента в процессе оказания Услуг информацию.

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

16.4. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами, если иное прямо не оговорено в Тарифном плане.

16.5. Не обращаться с Запросом (Запросами) на Услуги по правоотношениям, участником которых является Компания/Партнер, в результате оказания которых может возникнуть «конфликт интересов» и (или) может быть причинен ущерб Компании/Партнеру.

При этом под «конфликтом интересов» понимаются те случаи оказания Услуг, предусмотренных Тарифными планами (Программами), когда Компания знает или должна знать о том, что вопрос Клиента задан по реально существующей ситуации правоотношения, сторонами в котором является Компания/Партнер, либо оказание Услуг, предусмотренных Тарифными планами (Программами), по вопросам, связанным с представлением интересов Клиента перед Партнером, когда Компания заведомо знает о том, что стороной правоотношений является Партнер (далее — «конфликт интересов»).

16.6. Ознакомиться с содержанием настоящих Правил, в том числе в открытом доступе в сети Интернет на сайтах [soloassistance.ru](http://soloassistance.ru), [teledoctor24.ru](http://teledoctor24.ru) и (или) [юрист24.онлайн](http://юрист24.онлайн).

16.7. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами, Правилами страхования и действующим законодательством Российской Федерации.

## **Статья 17. Права Компании/Партнера**

17.1. Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам, 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 на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений настоящих Правил.

17.4. Отказать Клиенту в предоставлении Услуги в случаях, когда:  
— клиент нарушает условия настоящих Правил;

- получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;
- оказание Услуги повлечет нарушение Компанией/Партнером требований действующего законодательства Российской Федерации, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании/Партнера;
- оказание Услуги повлечет «конфликт интересов» (п. 16.5 Правил);
- Клиент осуществляет Запрос при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях (бездействии) признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании/Партнера;
- действия (бездействие) Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании/Партнеру.

## **Статья 18. Обязанности Компании/Партнера**

18.1. Оказывать Клиенту по его Запросу Услуги 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.

18.3. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящими Правилами, разместив их в открытом доступе в сети Интернет на сайтах soloassistance.ru, teledoctor24.ru и (или) юрист24.онлайн.

## **Раздел VII. Заключительные положения**

### **Статья 19. Права интеллектуальной собственности**

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

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

### **Статья 20. Урегулирование споров**

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

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

### **Статья 21. Ограничение ответственности Компании, Партнера Компании**

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



21.2. 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.

21.3. Дистанционные информационные услуги медицинского характера (ст. 4—9 настоящих Правил) носят исключительно рекомендационный, ознакомительный, информационно-справочный характер, не являются окончательным руководством к действию, не заменяют личный визит к врачу и оказываются с учетом особенностей и ограничений, зафиксированных в пунктах 9.2—9.7 настоящих Правил.

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

## **Статья 22. Заключительные положения**

22.1. Все Приложения к настоящим Правилам являются неотъемлемыми частями настоящих Правил.

22.2. При наличии различий между положениями Правил и Приложений к ним, относящихся к правоотношениям между Компанией и Клиентами, применению подлежат положения соответствующих Приложений.

22.3. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на сайтах [soloassistance.ru](http://soloassistance.ru), [teledoctor24.ru](http://teledoctor24.ru) и (или) [юрисст24.онлайн](http://юрисст24.онлайн).

22.4. Ко всем вопросам об Услугах категории «Страховое сопровождение», неурегулированным настоящими Правилами, применяются Правила страхования.