

Правила пользования услугами в рамках продукта «Мультикомплекс»
(далее по тексту – «Правила»)

Настоящие Правила общества с ограниченной ответственностью «Хоум Ассист» (далее – Компания) являются абонентским договором (далее – Договор или Правила), содержащим существенные условия и порядок пользования услугами Компании.

Условия настоящего Договора определяются Компанией самостоятельно и могут быть приняты Клиентом не иначе как в целом, без каких-либо исключений и оговорок.

1. Основные положения

В Правилах используются следующие понятия и термины:

Клиент – дееспособное физическое лицо, приобретшее продукт «Мультикомплекс» с тарифными планами «Старт», «Базовый», «Стандарт», «Комфорт», «Оптимум», «Премиум».

Компания – общество с ограниченной ответственностью «Хоум Ассист», ОГРН: 1187746970080, ИНН: 7727400149, КПП: 771501001, адрес: 127015, Москва, ул. Большая Новодмитровская, д. 23 стр. 3, эт. 5, пом. I ком. 27 (офис №517).

Личный кабинет – персональный раздел на сайте www.homeassist.pravocard.ru, в котором Клиент может в режиме конфиденциальности самостоятельно и в любое время получать актуальную информацию, переписываться с Компанией, иметь доступ к типовым документам (образцам, шаблонам) и аудиозаписям правовых консультаций. Доступ к Личному кабинету Клиент получает при вводе персонального логина и пароля.

Индивидуальный номер Сертификата – уникальный номер, с помощью которого производится идентификация Клиента. Индивидуальный номер указывается на лицевой стороне Сертификата.

Специалист Компании – лицо, непосредственно оказывающее правовые и сервисные услуги Клиенту от лица Компании.

Сертификат – персональный идентификационный материальный (или электронный) носитель, который обеспечивает доступ Клиента к информационно-юридическому сервису «Мультикомплекс» с вариантами тарифных планов «Старт», «Базовый», «Стандарт», «Комфорт», «Оптимум», «Премиум».

Тарифный план – комплекс услуг, предоставляемых специалистами Компании в течение действия Сертификата.

- 1.1.** В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и на основании акцепта Клиента Компания заключает с Клиентом Договор на нижеперечисленных условиях.
- 1.2.** Заключая Договор, Клиент выражает свое согласие на обработку Компанией его персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации. Персональные данные используются для организации обслуживания Клиента. Компания проводит обработку и передачу персональных данных в целях исполнения Договора, в том числе для осуществления третьими лицами сервисного обслуживания Клиента.
- 1.3.** Путём заключения Договора Клиент выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи, в случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.
- 1.4.** При предоставлении своего электронного адреса Клиент подтверждает согласие на передачу через открытые каналы связи корреспонденции, связанной с исполнением Договора.
- 1.5.** Воспользоваться информационно-юридическими и сервисными услугами может лицо, приобретшее Сертификат «Мультикомплекс» или получившее его от приобретателя на законном основании.

2. Предмет Договора

- 2.1.** Предметом настоящего Договора является оказание Компанией Клиентам информационно-юридических и сервисных услуг в следующем объеме и порядке:

Услуги		Старт	Базовый	Стандарт	Комфорт	Оптимум	Премиум			
Юридическая поддержка	Устная правовая консультация по всем областям права, кроме предпринимательской деятельности (включая помощь по составлению или разъяснению документов)	включено	включено	включено	включено	включено	включено			
	Письменная консультация, заключение, составление документа									
	Звонок юриста от имени клиента									
	Подбор юридических компаний для представительства в суде									
	Подбор экспертных компаний для проведения независимой экспертизы									
	Подключение к вебинару по актуальной юридической теме (СВО, частичная мобилизация)									
Налоговая поддержка	Устная консультация по налоговым вопросам, в том числе по налоговому вычету	—	—	—						
	Составление документов от имени клиента (декларация 3-НДФЛ)									
	Отправка документов в ФНС посредством ЭДО или письмом с уведомлением и описью вложения									
	Устная и письменная правовая поддержка при камеральной проверке									
Проверка объекта недвижимости	Заказ электронной выписки из ЕГРН об основных характеристиках и зарегистрированных правах на Объект недвижимости	включено	включено	включено						
	Заказ электронной выписки из ЕГРН о переходе прав на Объект	—								
	Составление правового заключения на предмет возможных правовых рисков приобретения права собственности на Объект недвижимости		—							
	Устная правовая консультация по подготовленному заключению			—						
Финансовая поддержка	Устная консультация по финансовым вопросам	включено	включено	включено						
	Письменная консультация по финансовым вопросам									
	Предоставление базовых рекомендаций по инвестированию в различные финансовые инструменты									
	Предоставление базовых рекомендаций по улучшению кредитной истории									
Психологическая поддержка	Устная консультация психолога									
	Письменная консультация психолога									
	Подключение к вебинару по актуальной психологической теме (текущая обстановка, тревоги, стресс, депрессии и др.)									
HR поддержка	Устная консультация HR специалиста по составлению резюме, прохождению собеседований и карьерному коучингу							включено	включено	включено
	Письменная консультация (составление резюме)									
Старшее поколение	Устные юридические консультации по правовым вопросам, в том числе: — по вопросам взаимодействия с ЖКХ; ТСЖ, УК — по вопросам положенных пенсионеру льгот, пособий, средств реабилитации, льготных лекарств, санитарно-курортного лечения и т.п. — защиты прав потребителей							включено	включено	включено
	Предоставление телефона, адреса, сайта и другой информации в отношении органов государственной власти и органов местного самоуправления РФ									
	Вызов экстренных служб (скорая помощь, пожарная служба, полиция и т.п.)									
	Звонок Клиенту или его близким родственникам чтобы убедиться, что с									

	Связь со специалистом для решения жизненно-бытовых вопросов (затопило, прорвало трубу, перестал работать интернет/телефон и т.д.)						
	Консультации и подбор вариантов проведения досуга (культурно-спортивные мероприятия/ выставки, кружки, концерты и прочее						
	Устные консультации по вопросам охраны здоровья						
	Устные консультации о порядке и условиях предоставления квот на медицинские операции						
Забота о животных	Устная дистанционная консультация по здоровью питомца	—	—				
	План питания						
	Рекомендации по уходу						
	Письменное второе ветеринарное мнение						
Автопомощь	Техническая устная консультация по авто (дистанционная автодиагностика)	включено	включено				
	Поиск транспортного средства принудительно эвакуированного (задержанного)						
	Организация ремонта - подбор предложения для ремонта или технического обслуживания автомобиля						
	Мелкий ремонт на месте (лимит 5 000 руб. за выезд)	—	—	—	1 выезд	2 выезда	3 выезда
	Эвакуация с места ДТП или поломки: (лимит 5 000 руб. за выезд)				1 выезд	2 выезда	3 выезда
Здоровый образ жизни	Устные консультации по питанию, физическим нагрузкам и иным вопросам, связанным со здоровым образом жизни	включено	включено	включено	включено	включено	включено
	Предоставление письменного заключения с рекомендациями по результатам дистанционных консультаций						
	Подбор спортивных клубов, магазинов ЗОЖ						
Телемедицина	Устная консультация терапевта						
	Устная консультация педиатра						
	Медицинский навигатор						
	Устная консультация по описанию и подбору медикаментов						
Помощь по дому	Мастер онлайн: сантехник, электрик, слесарь	—	—	—	1 выезд	2 выезда	3 выезда
	Выезд мастера: сантехник, электрик, слесарь (лимит 5 000 руб. за выезд)						
Родственники	Все услуги может получать как сам клиент, так и его родственники (супруг (-а), родители, дети)	включено	включено	включено	включено	включено	включено
Общее	Бесплатный звонок из любой точки РФ 8-800						
	Личный кабинет с предоставлением типовых образцов документов, аудиозаписи консультаций						
Скидка на дополнительные услуги		5%	5%	10%	10%	15%	15%
Объем услуг (указано максимальное количество консультаций по всем видам услуг (вид консультации на выбор)		устная консультация 6 раз в год, письменная консультация 1 раз в год	устная консультация 8 раз в год, письменная консультация 2 раза в год	устная консультация 16 раз в год, письменная консультация 3 раза в год	устная консультация 24 раза в год, письменная консультация 5 раз в год	устная консультация безлимитно , письменная консультация 5 раз в год	устная консультация безлимитно , письменная консультация 7 раз в год

3. Действие Договора

- 3.1. Договор вступает в силу с 00 часов 00 минут дня, следующего за днём приобретения Клиентом пакета услуг «Мультикомплекс», при условии оплаты полной стоимости информационно-юридических и сервисных услуг, предусмотренных выбранным Тарифным планом в рамках настоящего Договора.
- 3.2. Договор действует в течение 2 (двух) лет для Тарифного плана «Премиум» и в течение 1 (одного) года для Тарифных планов «Старт», «Базовый», «Стандарт», «Комфорт», «Оптимум».
- 3.3. Обязательства по Договору считаются исполненными по истечении срока действия, установленного п. 3.2 настоящего Договора, или при использовании Клиентом всех услуг, предусмотренных выбранным Тарифным планом.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Клиент имеет право:

- 4.1.1. пользоваться информационно-юридическими и сервисными услугами Компании в течение всего срока действия Договора на условиях выбранного Тарифного плана;
- 4.1.2. получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объёме предоставляемых услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;
- 4.1.3. отказаться от получения рекламы, распространяемой Компанией по сетям связи, направив соответствующее письменное уведомление в электронном виде через сайт Компании или через Личный кабинет;
- 4.1.4. получать корреспонденцию по каналам электронной связи;
- 4.1.5. обращаться в Департамент качества Компании по всем вопросам качества услуг, предоставляемых Компанией. Претензии и пожелания Клиент может направить в электронном виде через сайт Компании или Личный кабинет;
- 4.1.6. отказаться от исполнения Договора и потребовать возврата денежных средств в порядке, предусмотренном п. 9.2 Договора, путем подачи письменного заявления в свободной форме о расторжении Договора.

4.2. Клиент обязан:

- 4.2.1. до заключения Договора ознакомиться на сайте www.homeassist.pravocard.ru/otp-multicomplex-rules с условиями Договора, порядком оказания и объемом правовых услуг;
- 4.2.2. по запросу Специалиста Компании предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для оказания информационно-юридических и сервисных услуг;
- 4.2.3. в случае изменения персональных данных оповестить об этом Компанию по номеру телефона 8 (800) 500-17-81 либо через Личный кабинет на сайте Компании www.homeassist.pravocard.ru;
- 4.2.4. предпринять все необходимые и зависящие от него меры по обеспечению качественной телефонной связи при обращении Клиента в Компанию по телефону;
- 4.2.5. пользоваться информационно-юридическими и сервисными услугами в соответствии с условиями Договора и выбранного Клиентом Тарифного плана;
- 4.2.6. при обращении в Компанию за предоставлением информационно-юридических и сервисных услуг (по телефону или через Личный кабинет) задавать свой вопрос в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса;
- 4.2.7. не использовать информационно-юридические и сервисные услуги Компании в целях, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации, а равно не совершать действий при их использовании, которые могут нанести вред Компании и/или третьим лицам;
- 4.2.8. при обращении в Компанию не нарушать принятые в обществе нормы морали и этики, не допускать грубость, проявлять корректность и уважительное отношение к Специалистам Компании при коммуникации с ними;
- 4.2.9. сообщить в Компанию в любой доступной форме в течение 24 часов о фактах несоблюдения конфиденциальности идентификационных данных (п.5.6) или их разглашения третьим лицам.

4.3. Компания имеет право:

- 4.3.1. определять условия оказания информационно-юридических и сервисных услуг;
- 4.3.2. привлекать для оказания услуг по Договору других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 4.3.3. проверять предоставленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Договора;

- 4.3.4. приостанавливать оказание информационно-юридических и сервисных услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Договора при обоснованном подозрении в их нарушении;
- 4.3.5. отказать Клиенту полностью или частично в предоставлении информационно-юридических и сервисных услуг в случаях:
 - отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
 - нарушения Клиентом условий Договора;
 - выявления противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание информационно-юридических и сервисных услуг противоречит действующему законодательству Российской Федерации, принятым в обществе нормам нравственности и морали.

4.4. Компания обязана:

- 4.4.1. с момента вступления в силу Договора оказывать Клиентам информационно-юридические и сервисные услуги в соответствии с условиями Договора и выбранного Клиентом Тарифного плана;
- 4.4.2. принимать необходимые меры по защите персональных данных Клиента, соблюдать требования по обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте;
- 4.4.3. консультировать Клиента по условиям оказания информационно-юридических и сервисных услуг и предоставления Клиенту необходимых документов для качественного оказания правовых услуг;
- 4.4.4. в течение 10 (десяти) рабочих дней направить Клиенту ответ в письменной форме на требование Клиента о расторжении Договора в соответствии с п. 4.1.6 Договора.

5. Перечень, объем и условия оказания правовых услуг. Активация Тарифного плана

- 5.1. Перечень и объем информационно-юридических и сервисных услуг, оказываемых Клиенту, определяются в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.
- 5.2. Все услуги предоставляются Клиенту только при его личном обращении за получением соответствующей услуги.
- 5.3. Информационно-юридические и сервисные услуги не оказываются по запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера. Например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказании консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных подобных профессиональных услуг в той части, когда такие запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.
- 5.4. Необходимым условием получения информационно-юридических и сервисных услуг является активация Клиентом Тарифного плана и наличие идентификационных данных.
- 5.5. Для активации Тарифного плана Клиенту необходимо лично обратиться в Компанию по номеру телефона 8 (800) 500-17-81 либо через Личный кабинет на сайте www.homeassist.pravocard.ru.
- 5.6. При активации Тарифного плана Клиенту необходимо сообщить оператору или указать при регистрации в Личном кабинете следующие идентификационные данные:
 - номер сертификата;
 - фамилию, имя и отчество;
 - адрес электронной почты;
 - контактный номер телефона.
- 5.7. В случае непредставления вышеуказанных сведений, необходимых для активации Тарифного плана, Компания оставляет за собой право отказать в его активации.
- 5.8. Для получения информационно-юридических и сервисных услуг Клиенту необходимо позвонить по номеру телефона 8 (800) 500-17-81 либо направить запрос в электронном виде через Личный кабинет на сайте Компании www.homeassist.pravocard.ru.

6. Виды информационно-юридических и сервисных услуг

- 6.1. **Устная правовая консультация (включая помощь по составлению или разъяснению документов):**
 - 6.1.1. Услуга предоставляется по телефону.
 - 6.1.2. Специалисты Компании предоставляют Клиенту устную правовую консультацию с решением вопроса и рекомендациями по дальнейшим действиям Клиента и возможным правовым последствиям, исходя из сведений, которые он предоставил в Компанию при обращении.
 - 6.1.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания предоставляет устную правовую консультацию в течение 24 часов с момента обращения Клиента в Компанию.

- 6.1.4. В случае если для предоставления устной правовой консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.
- 6.1.5. Результатом оказания правовой услуги является устная консультация Специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Клиентом.
- 6.2. Письменная консультация, заключение, составление документа:**
- 6.2.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.2.2. Запрос должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет с приложением необходимых документов и вопросов Клиента или по телефону. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.
- 6.2.3. Результатом оказания правовой услуги является письменное заключение или комментарии к документам, или составление документа и размещение его в Личном кабинете Клиента в течение 48 часов после предоставления всей необходимой информации Клиентом.
- 6.3. Звонок юриста от имени Клиента:**
- 6.3.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.3.2. В случае если для предоставления правовой услуги требуется просмотр документов, Клиенту необходимо их направить через Личный кабинет не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до необходимого времени осуществления коммуникационного вызова. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.
- 6.3.3. Запрос должен содержать номер телефона, фамилию, имя, отчество, а также, если применимо, должность, звание, название организации третьего лица, с которым специалисту Компании необходимо будет связаться в интересах Клиента для разрешения вопроса Клиента
- 6.3.4. Результатом оказания правовой услуги является коммуникационный вызов Специалистом третьего лица, указанного 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.
- 6.3.5. В случае невозможности установления коммуникационного соединения/разговора с третьим лицом (телефон отключен, абонент не отвечает, отказ третьего лица разговаривать со Специалистом) в течение срока оказания правовой услуги, услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании.
- 6.3.6. О результате коммуникационного вызова Специалист сообщает Клиенту посредством устной коммуникации или сообщения в Личном кабинете Клиента.
- 6.4. Подбор юридических компаний для представительства в суде:**
- 6.4.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет.
- 6.4.2. Специалист Компании предоставляет Клиенту на выбор от 1 (одной) до 3 (трех) юридических компаний с предварительной стоимостью и описанием услуг по правовому решению запроса Клиента (например, представительство в суде) и рекомендациями.
- 6.4.3. Результатом оказания правовой услуги является предоставление Клиенту контактных данных юридических компаний в указанном Клиентом регионе Российской Федерации.
- 6.4.4. Компания не несет ответственности за взаимоотношения между Клиентом и предложенными юридическими компаниями.
- 6.4.5. Оплата стоимости юридических услуг производится Клиентом самостоятельно и не входит в стоимость Программы.
- 6.5. Подбор компаний для проведения независимой экспертизы:**
- 6.5.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет.
- 6.5.2. Специалист Компании предоставляет Клиенту на выбор от 1 (одной) до 3 (трех) оценочных компаний с предварительной стоимостью и описанием услуг для решения запроса Клиента.
- 6.5.3. Результатом оказания правовой услуги является предоставление Клиенту контактных данных экспертных компаний в указанном Клиентом регионе Российской Федерации.
- 6.5.4. Компания не несет ответственности за взаимоотношения между Клиентом и предложенными компаниями.
- 6.5.5. Оплата стоимости услуг экспертной компании производится Клиентом самостоятельно и не входит в стоимость Программы.
- 6.6. Подключение к вебинару по актуальной юридической теме:**
- 6.6.1. Вебинар проводится на платформе для проведения вебинаров.
- 6.6.2. Тема вебинара определяется Компанией.
- 6.6.3. 1 (один) раз в квартал Клиенту направляется на адрес электронной почты ссылка на подключение к вебинару с указанием темы вебинара, даты и времени проведения.
- 6.7. Устная консультация по налоговым вопросам, в том числе по налоговому вычету:**
- 6.7.1. Услуга предоставляется по телефону.

- 6.7.2. Специалисты предоставляют устную консультацию по вопросам налогового законодательства, включая консультации по налоговому вычету, подготовке необходимого пакета документов и дальнейшим действиям Клиента, исходя из сведений, предоставляемых Клиентом при обращении в Компанию.
- 6.7.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, Компания предоставляет устную правовую консультацию в течение 24 часов с момента обращения Клиента в Компанию.
- 6.7.4. В случае, если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.
- 6.7.5. Результатом предоставления правовой услуги является устная консультация Специалиста Компании по заданному Клиентом вопросу.
- 6.8. Составление документов от имени Клиента:**
- 6.8.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.8.2. Запрос о составлении необходимых документов должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет с приложением соответствующих документов.
- 6.8.3. Результатом оказания правовой услуги является составление документов (декларация 3-НДФЛ и заявление на возврат НДФЛ) и их размещение в Личном кабинете Клиента в течение 72 часов с момента предоставления всей необходимой информации Клиентом.
- 6.9. Отправка документов в ФНС:**
- 6.9.1. Услуга предоставляется путем направления подготовленного пакета документов на получение налогового вычета от имени Клиента в соответствующую территориальную инспекцию Федеральной налоговой службы заказным письмом с уведомлением о доставке и описью вложения Почтой России или посредством электронных каналов связи.
- 6.9.2. Запрос на отправку документов в налоговую инспекцию должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет с предоставлением необходимой информации и подписанных Клиентом документов (декларация 3-НДФЛ и заявление на возврат НДФЛ).
- 6.9.3. Результатом оказания услуги является направление заказным письмом с уведомлением о доставке и описью вложения Почтой России или посредством электронных каналов связи подготовленного пакета документов на получение налогового вычета от имени Клиента в соответствующую территориальную инспекцию Федеральной налоговой службы в течение 72 часов с момента получения соответствующего запроса и всей необходимой информации от Клиента.
- 6.10. Устная и письменная правовая поддержка при камеральной проверке:**
- 6.10.1. Услуга предоставляется по телефону или через Личный кабинет.
- 6.10.2. В случае если для предоставления услуги необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет.
- 6.10.3. Результатом оказания услуги является устная консультация Специалиста Компании или письменное составление ответов (и при необходимости жалоб и иных документов) о порядке действий Клиента по взаимодействию с налоговой инспекцией при камеральной проверке или обжалованию действий сотрудников налоговой инспекции.
- 6.10.4. Срок предоставления услуги в течение 48 часов с момента поступления соответствующего запроса от Клиента.
- 6.11. Заказ электронной выписки из ЕГРН:**
- 6.11.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.11.2. Для получения услуги Клиент обязан предоставить через Личный кабинет кадастровый номер и/или адрес объекта недвижимости на территории РФ.
- 6.11.3. Для оказания услуги Компания может направить Клиенту запрос на предоставление доступа к получению полной информации, содержащейся в выписке из ЕГРН. Клиент открывает доступ одним из следующих способов: через приложение Госуслуги или при личном посещении МФЦ/Росреестра.
- 6.11.4. Результатом оказания услуги является получение на объект недвижимости, указанный Клиентом при обращении:
- выписки из ЕГРН об основных характеристиках и зарегистрированных правах на объект недвижимости;
 - выписки из ЕГРН о переходе прав на объект недвижимости.
- Специалист Компании направляет документы в Личный кабинет Клиента в отношении 1 (одного) объекта недвижимости, указанного Клиентом при обращении.
- 6.12. Составление правового заключения:**
- 6.12.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.12.2. Для получения услуги Клиент обязан предоставить через Личный кабинет следующие сведения:
- кадастровый номер и/или адрес объекта недвижимости на территории РФ;

- документ-основание приобретения права собственности на объект недвижимости;
 - ФИО, паспортные данные собственника объекта недвижимости;
 - выписку из ЕГРН об основных характеристиках и зарегистрированных правах на объект недвижимости, содержащую информацию о собственнике объекта недвижимости (ФИО, паспортные данные собственника объекта недвижимости);
 - выписку из ЕГРН о переходе прав на объект недвижимости;
 - выписку из домовой книги либо справку о зарегистрированных лицах в квартире (при наличии);
 - технический и/или кадастровый паспорт на объект недвижимости (при наличии).
- 6.12.3. Результатом оказания услуги является составление правового заключения и направление его в Личный кабинет Клиента на предмет выявления возможных правовых рисков приобретения права собственности на объект недвижимости и предоставление рекомендаций Клиенту. Правовое заключение содержит:
- сведения о наличии/отсутствии обременений/запретов/ограничений (указываются в заключении при условии предоставления Клиентом выписки из ЕГРН об основных характеристиках и зарегистрированных правах на объект недвижимости, содержащую информацию о собственнике объекта недвижимости);
 - сведения о количестве лиц, зарегистрированных в объекте недвижимости (указываются в заключении при условии предоставления Клиентом выписки из домовой книги либо справки о зарегистрированных лицах в объекте недвижимости);
 - сведения о наличии/отсутствии самовольной перепланировки/переустройства объекта недвижимости (указываются в заключении при условии предоставления Клиентом технического и/или кадастрового паспорта на объект недвижимости);
 - сведения о том, является ли адрес объекта недвижимости адресом массовой регистрации юридических лиц (указываются в заключении при условии предоставления Клиентом выписку из домовой книги либо справку о зарегистрированных лицах в квартире);
 - сведения о наличии/отсутствии собственника объекта недвижимости в Базе данных по розыску МВД РФ; Едином федеральном реестре сведений о банкротстве; базе данных по розыску должников Федеральной службы судебных приставов; базе недействительных паспортов; базе лиц, причастных к экстремизму и терроризму (указываются в заключении при условии предоставления Клиентом ФИО собственника объекта недвижимости, его паспортных данных);
 - сведения об участии собственника объекта недвижимости в судебных производствах арбитражных судов и судов общей юрисдикции.
- 6.12.4. Услуга предоставляется только в отношении 1 (одного) объекта недвижимости, указанного Клиентом при обращении.
- 6.13. Устная правовая консультация по правовому заключению:**
- 6.13.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.13.2. Запрос может быть направлен Клиентом через Личный кабинет или по телефону.
- 6.13.3. Результатом оказания услуги является устная консультация Специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Клиентом в отношении правового заключения, направленного Клиенту в Личный кабинет.
- 6.14. Устная консультация по финансовым вопросам:**
- 6.14.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.14.2. Специалисты предоставляют Клиенту устную финансовую консультацию по вопросам управления личным / семейным бюджетом, создания накоплений, составления личного / семейного финансового плана, сбережениям, инвестициям, кредитованию / кредитному здоровью и иным вопросам, исходя из сведений, которые он предоставил в Компанию при обращении.
- 6.14.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, Компания предоставляет устную финансовую консультацию в течение 24 часов с момента обращения Клиента в Компанию.
- 6.14.4. В случае если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.
- 6.14.5. Результатом предоставления услуги является устная финансовая консультация Специалиста Компании по заданному Клиентом вопросу.
- 6.15. Письменная консультация по финансовым вопросам:**
- 6.15.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.15.2. Запрос должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет с приложением необходимых документов и вопросов Клиента или по телефону. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.
- 6.15.3. Результатом оказания услуги является письменное составление ответа по заданному Клиентом

финансовому вопросу и размещение его в Личном кабинете Клиента в течение 48 часов после предоставления всей необходимой информации Клиентом.

6.16. Предоставление базовых рекомендаций по инвестированию в различные финансовые инструменты:

6.16.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.

6.16.2. Клиент получает документ, содержащий базовые рекомендации по инвестированию с определением целей инвестирования, периодичности и сумм, возможных рисков, а также список наиболее подходящих активов и финансовых инструментов, исходя из сведений, предоставляемых Клиентом при обращении в Компанию.

6.16.3. Срок предоставления настоящей услуги в течение 48 часов с момента предоставления всей необходимой информации Клиентом.

6.17. Предоставление базовых рекомендаций по улучшению кредитной истории:

6.17.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.

6.17.2. Клиент получает документ, содержащий базовые рекомендации по улучшению кредитной истории и информацию о кредитном рейтинге в отношении Клиента, исходя из сведений, предоставляемых Клиентом при обращении в Компанию.

6.17.3. Срок предоставления настоящей услуги в течение 48 часов с момента предоставления всей необходимой информации Клиентом.

6.18. Устная консультация психолога:

6.18.1. Услуга предоставляется по телефону.

6.18.2. Услуга предоставляется непосредственно во время разговора либо в течение 24 часов с момента обращения Клиента в Компанию.

6.18.3. Услуга включает в себя консультации квалифицированного психолога по любым вопросам, связанным с эмоциональным состоянием и переживаниями, психологическую поддержку при эмоциональном выгорании, депрессии, стрессе, дискомфорте.

6.18.4. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту консультации по заявленной психологической проблеме, определение возможных путей ее решения

6.19. Письменная консультация психолога:

6.19.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.

6.19.2. Запрос должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет с приложением необходимых документов и вопросов Клиента или по телефону. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.

6.19.3. Результатом оказания услуги является письменное составление ответа по заданному Клиентом психологическому вопросу и размещение его в Личном кабинете Клиента в течение 48 часов после предоставления всей необходимой информации Клиентом.

6.20. Подключение к вебинару по актуальной психологической теме:

6.20.1. Вебинар проводится на платформе для проведения вебинаров.

6.20.2. Тема вебинара определяется Компанией.

6.20.3. 1 (один) раз в квартал Клиенту направляется на адрес электронной почты ссылка на подключение к вебинару с указанием темы вебинара, даты и времени проведения.

6.21. Устная консультация HR специалиста по составлению резюме, прохождению собеседований и карьерному коучингу:

6.21.1. Услуга предоставляется по телефону.

6.21.2. Специалисты Компании предоставляют Клиенту устную консультацию по корректному составлению эффективного резюме, с учетом исходного резюме, которое Клиент предоставил при обращении в Компанию или устную консультацию по вопросам подготовки Клиента к прохождению собеседования, или устную консультацию Клиенту с проведением первичного анализа профессиональной истории Клиента, информированием об аспектах, важных для достижения Клиентом своих долгосрочных профессиональных целей.

6.21.3. В случае если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.

6.21.4. Компания предоставляет консультацию в течение 24 часов с момента обращения Клиента в Компанию.

6.21.5. Результатом оказания услуги является устное заключение специалиста Компании, включающее в себя анализ содержания резюме, в отношении которого поступил запрос от Клиента, с предоставлением в Личном кабинете типового шаблона профессионального резюме, на основании которого Клиент с помощью рекомендаций Специалиста Компании может скорректировать резюме в соответствии с лучшими стандартами и правилами, действующими на рынке труда или устная

консультация Клиента по вероятным ожиданиям потенциального работодателя и аспектах, важным для принятия потенциальным работодателем решения в пользу Клиента при прохождении собеседования Клиентом, или устная консультация Специалиста Компании, направленная на определение и оценку вариантов перспектив профессионального развития Клиента, а также на формирование у Клиента оптимальной стратегии своего карьерного и профессионального развития.

6.22. Письменная консультация (составление резюме):

- 6.22.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.22.2. Специалисты Компании предоставляют Клиенту письменную консультацию по корректному составлению эффективного резюме, с учетом исходного резюме, которое Клиент предоставил при обращении в Компанию.
- 6.22.3. Запрос должен быть озвучен по телефону или направлен Клиентом через Личный кабинет с приложением необходимых документов и вопросов Клиента. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.
- 6.22.4. Результатом оказания услуги является письменное заключение специалиста Компании, включающее в себя анализ содержания резюме, в отношении которого поступил запрос от Клиента, с предоставлением в Личном кабинете типового шаблона профессионального резюме, на основании которого Клиент с помощью рекомендаций Специалиста Компании может скорректировать резюме с соблюдением лучших стандартов и правил.
- 6.22.5. Срок предоставления услуги в течение 48 часов с момента предоставления всей необходимой информации Клиентом.

6.23. Устные юридические консультации:

- 6.23.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.23.2. Специалисты Компании предоставляют Клиенту устную правовую консультацию с решением вопроса и рекомендациями по дальнейшим действиям Клиента и возможным правовым последствиям, исходя из сведений, которые он предоставил при обращении в Компанию.
- 6.23.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания предоставляет устную правовую консультацию в течение 24 часов с момента обращения Клиента в Компанию.
- 6.23.4. В случае если для предоставления устной правовой консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.
- 6.23.5. Результатом оказания правовой услуги является устная консультация специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Клиентом.

6.24. Предоставление справочной информации:

- 6.24.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.24.2. Услуга предоставляется не позднее 48 часов с момента обращения Клиента в Компанию.
- 6.24.3. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту запрашиваемой информации в отношении органа государственной власти и/или органа местного самоуправления: номер телефона, адрес, ссылка на сайт в сети «Интернет».

6.25. Вызов экстренных служб:

- 6.25.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.25.2. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту запрашиваемого им номера службы экстренного реагирования в указанном Клиентом регионе Российской Федерации либо вызов данных служб по адресу, который предоставляет Клиент при обращении.

6.26. Звонок Клиенту или его близким родственникам:

- 6.26.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.26.2. По запросу Клиента Специалист Компании осуществляет звонок Клиенту или его близким родственникам, чтобы убедиться, что с клиентом все хорошо. Услуга оказывается при предоставлении номера телефона, ФИО контактного лица и предположительного времени для осуществления звонка. Во время телефонного звонка Специалист интересуется состоянием здоровья, самочувствием Клиента непосредственно у него или его близкого родственника.

6.27. Связь со специалистом для решения жизненно-бытовых вопросов:

- 6.27.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.27.2. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту устной консультации по эффективному и выгодному устранению последствий сложившихся обстоятельств (затопило недвижимость, прорвало трубу, перестал работать интернет/телефон и т.д.) либо поиску решений для устранения, если это еще актуально.

6.28. Подбор вариантов проведения досуга:

- 6.28.1. Услуга предоставляется по телефону.

- 6.28.2. При обращении Клиенту необходимо сообщить город, район, критерии поиска (направленность, особые условия, если есть).
- 6.28.3. Специалист Компании осуществляет поиск от 1 (одной) до 3 (трех) компаний по организации досуга (культурно-спортивные мероприятия, выставки, кружки, концерты и пр.) в пределах одного города Российской Федерации.
- 6.28.4. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту контактных данных компаний по организации досуга в указанном Клиентом городе Российской Федерации в течение 48 часов с момента обращения Клиента.
- 6.28.5. Компания не несет ответственности за взаимоотношения между Клиентом и предложенными компаниями.
- 6.29. Устная консультация по вопросам охраны здоровья:**
- 6.29.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.29.2. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания предоставляет устную консультацию в течение 24 часов с момента обращения Клиента в Компанию.
- 6.29.3. В рамках услуги Специалисты Компании предоставляют Клиенту консультацию по вопросам действующего законодательства Российской Федерации об охране здоровья, связанным с получением медицинской помощи в рамках программ государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам и иных вопросов в области медицины, исходя из сведений, которые Клиент предоставил в Компанию при обращении.
- 6.29.4. При необходимости ознакомления с документами Клиент должен направить их через Личный кабинет.
- 6.29.5. Результатом оказания услуги является устная консультация Клиента с обоснованием приемлемых вариантов решения вопроса Клиента в рамках закона.
- 6.30. Устная консультация о порядке предоставления квот на медицинские операции:**
- 6.30.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.30.2. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания предоставляет устную консультацию в течение 24 часов с момента обращения Клиента в Компанию.
- 6.30.3. В рамках услуги Специалисты Компании предоставляют Клиенту консультацию о порядке и условиях предоставления квот на медицинские операции в зависимости от региона проживания, исходя из сведений, которые Клиент предоставил в Компанию при обращении.
- 6.30.4. При необходимости ознакомления с документами Клиент должен направить их через Личный кабинет.
- 6.30.5. Результатом оказания услуги является устная консультация Клиента с обоснованием приемлемых вариантов решения вопроса Клиента в рамках закона.
- 6.31. Устная дистанционная консультация по здоровью питомца:**
- 6.31.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.31.2. Услуга предоставляется в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним. В отдельных случаях не позднее 24 часов с момента обращения Клиента
- 6.31.3. Специалисты Компании предоставляют консультацию по запросу Клиента, по событиям, связанным со здоровьем питомца, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения. Под одной ветеринарной консультацией понимается ответ Специалиста Компании на взаимосвязанные поставленные Клиентом вопросы в рамках разрешения одной ситуации.
- 6.31.4. Результатом оказания услуги является устная консультация Специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Клиентом.
- 6.32. План питания:**
- 6.32.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.32.2. Услуга предоставляется по письменному запросу Клиента через Личный кабинет с приложением необходимых документов и идентификационной информации не позднее 48 часов с момента обращения Клиента.
- 6.32.3. Результатом оказания услуги является заключение Специалиста Компании в письменной форме по направленному Клиентом вопросу о необходимости составления полезного плана питания для питомца, выбором кормов и витаминов необходимых для поддержания здоровья питомца.
- 6.33. Рекомендации по уходу:**
- 6.33.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.33.2. Услуга предоставляется по письменному запросу Клиента через Личный кабинет с приложением идентификационной информации не позднее 48 часов с момента обращения Клиента.
- 6.33.3. Результатом оказания услуги являются письменные рекомендации Специалиста Компании по

содержанию питомца разных возрастных категорий: от 0 до 1 года, от 1 до 5 лет, от 5 до 10 лет, от 10 лет для мелких пород, от 10 лет и выше для всех.

6.34. Письменное второе ветеринарное мнение:

- 6.34.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.34.2. Запрос должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет с предоставлением необходимой информации, документов и идентификационных данных. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.
- 6.34.3. Услуга предоставляется не позднее 48 часов с момента обращения Клиента.
- 6.34.4. Результатом оказания услуги является подтверждение, добавление или опровержение поставленного диагноза с целью оказания содействия в достижении наиболее благоприятного результата для лечения питомца Клиента.

6.35. Техническая устная консультация по авто (дистанционная автодиагностика):

- 6.35.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.35.2. Услуга предоставляется онлайн или не позднее 4 часов с момента обращения Клиента, если иное время не было согласованно с Клиентом.
- 6.35.3. В рамках услуги Специалисты Компании предоставляют консультацию Клиенту по вопросам:
 - 6.35.3.1. эксплуатации автомобиля;
 - 6.35.3.2. устранения возникших неисправностей автомобиля.

6.36. Поиск транспортного средства принудительно эвакуированного (задержанного):

- 6.36.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.36.2. По запросу Клиента Специалисты Компании оказывают услугу по поиску автомобиля, принудительно эвакуированного уполномоченными на то службами на штрафную стоянку за нарушение действующего законодательства Российской Федерации.
- 6.36.3. Результатом оказания услуги является дистанционное юридическое сопровождение процедуры поиска/возврата/получения автомобиля.

6.37. Организация ремонта – подбор предложения для ремонта или технического обслуживания автомобиля:

- 6.37.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет.
- 6.37.2. Услуга предоставляется не позднее 48 часов с момента обращения Клиента.
- 6.37.3. Специалист Компании предоставляет на выбор Клиенту от 1 (одной) до 3 (трех) компаний по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей с предварительной стоимостью и описанием услуг для решения запроса Клиента.
- 6.37.4. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту контактных данных компаний по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей в указанном Клиентом регионе Российской Федерации.
- 6.37.5. Компания не несет ответственности за взаимоотношения между Клиентом и предложенными компаниями.

6.38. Мелкий ремонт на месте:

- 6.38.1. Заявка на услугу принимается по телефону.
- 6.38.2. Услуга предоставляется в случае, если автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие незначительной поломки/повреждений, в том числе по требованиям законодательно утвержденных правил дорожного движения.
- 6.38.3. При наличии технической возможности устранить данную поломку/повреждение непосредственно на месте нахождения автомобиля, Компания направляет Специалиста для осуществления мелкого ремонта с целью восстановить готовность автомобиля к самостоятельному движению.
- 6.38.4. Компания оплачивает расходы по приезду и оплате труда Специалиста на суммарную стоимость работ по 1 (одному) обращению – до 5 000 руб.
Приобретение запасных частей и материалов, необходимых для устранения указанных неисправностей, в лимит не входят и оплачиваются клиентом самостоятельно.
- 6.38.5. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) города территории обслуживания до места фактического нахождения автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при наличии в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы города территории обслуживания до фактического места нахождения автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.

6.39. Эвакуация с места ДТП, поломки:

- 6.39.1. Заявка на услугу принимается по телефону.

- 6.39.2. Услуга предоставляется в случае, если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным образом, или неожиданной поломки автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение с места ДТП/места поломки вследствие повреждения деталей или узлов автомобиля.
- 6.39.3. Компания организует эвакуацию автомобиля с места ДТП/места поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки), указанную Клиентом.
- 6.39.4. Компания оплачивает расходы по приезду и оплате труда Специалиста на суммарную стоимость работ по 1 (одному) обращению – до 5 000 руб.
- 6.39.5. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) города территории обслуживания до места фактического нахождения автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при наличии в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы города территории обслуживания до фактического места нахождения автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.
- 6.39.6. Услуга оказывается только при наличии регистрационных документов на автомобиль и дееспособном состоянии Клиента в момент оказания услуги.
- 6.39.7. Услуга предоставляется только для автомобиля, находящегося на дороге в соответствии с ПДД РФ и/или не далее 5 метров от дорожного полотна. Клиент обязан обеспечить подъезд и условия для эвакуатора для безопасной погрузки неисправного автомобиля.
- 6.39.8. Результатом оказания Услуги является перевозка автомобиля до места, указанного Клиентом.
- 6.40. Устная консультация по вопросам ЗОЖ:**
- 6.40.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.40.2. По запросу Клиента и на основании предоставленных им сведений (рост, вес, пол, возраст, образ жизни и т.д.) Специалисты Компании предоставляют Клиенту устную консультацию по вопросам, связанным со здоровым образом жизни: питание, сон, корректировка веса, физические нагрузки и т.п.
- 6.40.3. Результатом оказания услуги является устная консультация Специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Клиентом, в течение 24 часов с момента обращения Клиента.
- 6.41. Письменное заключение с рекомендациями по результатам устной консультации по вопросам ЗОЖ:**
- 6.41.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.41.2. По запросу Клиента по результатам предоставленной ему устной консультации по вопросам, связанным со здоровым образом жизни (питание, сон, корректировка веса, физические нагрузки и т.п.) предоставляется письменное заключение Специалиста Компании, содержащее рекомендации:
– по питанию и обеспечению организма достаточным и умеренным поступлением всех необходимых питательных веществ для поддержания и восстановления общего уровня здоровья, а также для поддержания психоэмоционального фона личности;
– по соблюдению индивидуального биологического режима с целью максимально эффективного использования ресурсов организма и поддержания достаточного уровня здоровья;
– по физической активности, включая специальные физические упражнения с учётом возрастных и физиологических особенностей.
- 6.41.3. Письменное заключение с рекомендациями размещается в Личном кабинете Клиента в течение 48 часов с момента обращения Клиента за услугой.
- 6.42. Подбор спортивных клубов, магазинов ЗОЖ:**
- 6.42.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет.
- 6.42.2. Услуга предоставляется не позднее 48 часов с момента обращения Клиента.
- 6.42.3. При обращении Клиенту необходимо сообщить город, район, критерии поиска (направленность, особые условия если есть).
- 6.42.4. В рамках услуги Специалисты Компании предоставляют Клиенту информацию о спортивных клубах/магазинах ЗОЖ (максимально 3 (три) компании), их географическом расположении и контакты.
- 6.43. Устная консультация терапевта:**
- 6.43.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.43.2. При обращении Клиент получает круглосуточную информационно-консультационную поддержку дежурного врача-терапевта.
- 6.43.3. Услуга предоставляется с целью:
- 6.43.3.1. уточнения беспокоящих Клиента симптомов и прояснения серьезности ситуации;
- 6.43.3.2. консультации по имеющемуся заключению врача или выписанному рецепту;

- 6.43.3.3. определения необходимого медицинского специалиста узкого профиля;
- 6.43.3.4. получения первой доврачебной консультативной помощи.
- 6.43.4. При необходимости ознакомления с документами Клиент должен направить их через Личный кабинет. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.
- 6.43.5. Результатом оказания услуги является устная консультация дежурного врача-терапевта.
- 6.44. Устная консультация педиатра:**
- 6.44.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.44.2. При обращении Клиент получает круглосуточную информационно-консультационную поддержку дежурного врача-педиатра.
- 6.44.3. Услуга предоставляется с целью:
- 6.44.3.1. уточнения беспокоящих Клиента симптомов и прояснения серьезности ситуации;
- 6.44.3.2. консультации по имеющемуся заключению врача или выписанному рецепту;
- 6.44.3.3. определения необходимого медицинского специалиста узкого профиля;
- 6.44.3.4. получения первой доврачебной консультативной помощи.
- 6.44.4. При необходимости ознакомления с документами Клиент должен направить их через Личный кабинет. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.
- 6.44.5. Результатом оказания услуги является устная консультация дежурного врача-педиатра.
- 6.45. Медицинский навигатор:**
- 6.45.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.45.2. Специалист Компании предоставляет Клиенту информацию о ближайших государственных и коммерческих клиниках, наличии специалистов, режиме работы.
- 6.45.3. Услуга предоставляется онлайн или не позднее 24 часов с момента обращения Клиента.
- 6.46. Устная консультация по описанию и подбору медикаментов:**
- 6.46.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.46.2. Специалист Компании предоставляет Клиенту консультацию по:
- 6.46.2.1. возможным формам выпуска лекарственных препаратов, находящихся в обращении на территории Российской Федерации;
- 6.46.2.2. показаниям к применению и возможным побочным действиям в соответствии с аннотацией к лекарственному препарату;
- 6.46.2.3. способам применения и противопоказаниям, а также рекомендуемым условиям хранения;
- 6.46.2.4. имеющимся у назначенного препарата аналогов по основному действующему веществу, если назначаемый препарат в данный момент отсутствует в аптеке.
- 6.46.3. Услуга предоставляется онлайн или не позднее 24 часов с момента обращения Клиента.
- 6.47. Мастер онлайн: сантехник, электрик, слесарь:**
- 6.47.1. Услуга предоставляется по телефону или видео связи в режиме онлайн в согласованное с Клиентом время.
- 6.47.2. Дистанционная помощь мастера включает:
- диагностику бытовой технической проблемы и определение типа необходимой помощи;
 - консультацию и инструктаж по порядку действий для самостоятельного устранения неисправности в работе сантехнических узлов, электрической сети или устранения других мелких неполадок в квартире\доме;
 - предоставление рекомендаций по эксплуатации санитарной и бытовой техники;
- 6.48. Выезд мастера: сантехник, электрик, слесарь:**
- 6.48.1. Запрос на услугу принимается по телефону
- 6.48.2. Услуга предоставляется непосредственно на объекте жилой недвижимости.
- 6.48.3. В рамках Сертификата не оказывается услуга, если объект является:
- нежилым помещением;
 - помещением, используемым в коммерческих целях.
- 6.48.4. Оказание услуги возможно с 9:00 до 20:00 по местному времени.
- 6.48.5. Компания оплачивает расходы по приезду и оплате труда мастера/специалиста на суммарную стоимость работ по 1 (одному) обращению – до 5 000 руб.
Приобретение запасных частей, деталей, механизмов и т.п. необходимых для устранения указанных неисправностей, в лимит не входят.
- 6.48.6. В случае если возникшее событие представляет риск для жизни, здоровья или имущества Клиента или иных лиц, Клиент должен обратиться в соответствующую службу (например, в Министерство по чрезвычайным ситуациям, местные коммунальные службы и т. д.), прежде чем обращаться за оказанием услуги в рамках Сертификата.
- 6.48.7. Услуга не оказывается в следующих случаях:

- повреждение связано с попыткой Клиента или иного лица самостоятельно починить поломку или любым иным образом воздействовать на причину возникновения неисправности;
- значительное структурное повреждение;
- отсутствие доступа к месту повреждения;
- нарушение предоставления коммунальных услуг в связи с аварией сервисных сетей во всей зоне/всем районе;
- отключение коммунальных услуг и/или сервисных сетей соответствующим ответственным органом или коммунальной службой;
- форс-мажорные обстоятельства, крупная катастрофа или иное событие внешней силы (в том числе землетрясение, торнадо, ураган, циклон, снегопад, взрыв, пожар, наводнение, цунами, сход лавин, шторм);
- чрезвычайные положения, народные волнения, политическая или иная нестабильность, митинги, восстания и иные события;
- повреждение изгороди, ворот, забора или навесов;
- повреждение охранной системы, сигнализации или кабельного телевидения;
- повреждение бассейна или любой его части, в том числе компонентов, насосов, труб, мотора, водопровода или системы фильтрации;
- повреждение солнечной системы питания или ее компонентов;
- повреждение связано с сейфовыми или иными сложными замками.

7. Ответственность Сторон

- 7.1.** За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств по Договору Клиент и Компания несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.2.** Компания не несет ответственности перед Клиентами и третьими лицами за их упущенную выгоду, простой, потерю дохода и другие косвенные и коммерческие потери, убытки и расходы. Компания не возмещает Клиенту штрафы, проживание в гостинице, командировочные расходы, потери, не связанные с просрочкой оказания информационно-юридических и сервисных услуг по Договору.
- 7.3.** Все разногласия и/или споры между Компанией и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникших споров.
- 7.4.** При недостижении соглашения в рамках досудебного порядка спор подлежит разрешению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Конфиденциальность информации и обеспечение безопасности персональных данных

- 8.1.** Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных Клиента в следующих целях:
 - идентификация Клиента;
 - улучшение качества информационно-юридических и сервисных услуг, предоставляемых Клиенту;
 - проведение статистических и других исследований на основе обезличенных данных Клиентов.
- 8.2.** Обработка персональных данных Клиента осуществляется в строгом соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации и внутренними актами Компании.
- 8.3.** Приобретая и активируя Тарифный план, Клиент соглашается с проведением Компанией сбора, хранения, использования, систематизации, накопления, распространения, а также иных видов обработки персональных данных Клиентов для целей, указанных в п. 8.1 Договора.

9. Изменение и расторжение Договора

- 9.1.** Компания вправе в одностороннем порядке приостановить или досрочно прекратить действие Договора в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных в п. 4.2 Договора, или положений действующего законодательства Российской Федерации. В этом случае Компания обязана уведомить Клиента о причинах принятого решения не позднее чем за 24 часа до момента приостановления либо досрочного прекращения действия Договора.
- 9.2.** Досрочное расторжение Договора по инициативе Клиента возможно по его заявлению в соответствии с п. 4.1.6 Договора. Денежные средства возвращаются Клиенту в полном объеме при выполнении следующих условий: информационно-юридические и сервисные услуги Клиенту не оказывались и заявление о расторжении Договора и возврате денежных средств Клиент направил в Компанию в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты заключения Договора. При направлении Клиентом

заявления о расторжении Договора по истечении указанного срока денежные средства возврату не подлежат. Денежные средства возвращаются в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения Компанией полного комплекта необходимых для расторжения Договора документов.

- 9.3.** Компания вправе самостоятельно определять стоимость, а также иные условия предоставления информационно-юридических и сервисных услуг.