

Настоящий документ разработан ООО «ЕЮС Брокер» (ИНН 7730192185, ОГРН 5157746147500, КПП 773101001, 121596, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Можайский, ул. Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 6 помещ. II ком. 4) совместно с Компаниями:

- ООО «ЕЮС» (ИНН 7703722933, ОГРН 1107746487640, КПП 773001001, 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, дом 7, корпус 20в, офис 317);

- ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440, КПП 773101001, 121596, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Можайский, ул. Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7 помещ. II ком. 47а);

- ООО «Налогия» (ИНН 7702719127, ОГРН 1097746702756, КПП 773101001, 121596 г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Можайский, ул. Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7 помещ. II ком. 47)

и является публичной офертой на заключение Клиентом договора с Компанией (Компаниями) из числа вышеуказанных.

ООО «ЕЮС Брокер» является агентом указанных выше Компаний на основании соответствующих договоров с ними, а также ООО «ЕЮС Брокер» уполномочено от имени таких лиц осуществлять содействие в реализации их продуктов, привлекать Клиентов для них, принимать от Клиентов денежные средства в оплату таких продуктов.

Ответственной перед Клиентами за предоставление продуктов в рамках конкретных Тарифных планов является соответствующая указанная в настоящем документе Компания.

**Правила. Публичная оферта на заключение Договора с  
Компанией – для Клиентов, приобретающих продукты Компании,  
представленные на веб-сайте elsmarket.ru, lk.elspace.ru**

**Раздел I. Общие положения**

**Статья 1. Область действия**

**1.1.** Настоящие Правила регулируют взаимоотношения между Клиентом, Компанией и Службами при оказании Услуг в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

В рамках Правил под Услугами (оказанием Услуг) по общему правилу понимается непосредственно оказание Услуг (гл. 39 ГК РФ), если нет специальной оговорки о том, что соответствующее наименование внутри Тарифного плана подразумевает предоставление права использования результата интеллектуальной деятельности, а именно программного обеспечения (лицензия/сублицензия).

Настоящие Правила предусматривают возможность заключить Договор с одной из Компаний либо Договоры с двумя и более Компаниями – в зависимости от приобретаемого Клиентом Тарифного плана.

В рамках настоящих Правил Компаниями являются:

- ООО «ЕЮС» (ИНН 7703722933, ОГРН 1107746487640, юридический адрес: 121087, г. Москва, Багратионовский пр-д, д. 7, корп. 20В, оф. 317);

- ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440, юридический адрес: 121596, г. Москва, ул. Горбунова, д. 2, стр. 3, эт. 7, пом. II, ком. 47а);

- ООО «Налогия» (ИНН 7702719127, ОГРН 1097746702756, юридический адрес: 121596, г. Москва, ул. Горбунова, д. 2, стр. 3, эт. 7, пом. II, ком. 47).

В Тарифных планах, предусмотренных настоящими Правилами и представленных на веб-сайте elsmarket.ru, lk.elspace.ru (далее – «Сайт»), указана информация о том, с какой Компанией заключается Договор при приобретении конкретного Тарифного плана.

**1.2.** Правила являются публичной офертой на заключение Договора с Компанией и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

**1.3.** Правила устанавливают единые стандарты оказания услуг независимо от государства их местонахождения и действия. Компания гарантирует предоставление Услуг в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами.

**1.4.** Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе.

**1.5.** К оказанию Услуг Компания вправе привлекать любых третьих лиц на свое усмотрение и без согласования с Клиентом.

**Статья 2. Термины и определения**

Все заголовки разделов (статей) используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил. Термины и определения, используемые при взаимоотношениях Сторон, подлежат толкованию согласно определениям, установленным настоящими Правилами, и не могут трактоваться никак иначе, даже если в иных источниках используются другие определения аналогичных терминов.

**Абонентский платеж** – денежные средства, вносимые Клиентом в размере, определяемом стоимостью выбранного Клиентом Тарифного плана. Абонентский платеж вносится Клиентом в качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании оказания Услуг в течение срока, определяемого выбранным Клиентом Тарифным планом.

**Активация Клиентской карты** – это совокупность действий владельца Карты и сотрудников Служб, направленных на инициализацию Клиента в системе ведения реестра и в Клиентской базе Службы, целью которых является фиксация идентификационных данных, необходимых для фактического обеспечения Клиента возможностью осуществления Запросов. Активация карты возможна путем получения данных автоматически при реализации пункта 3.2.

**Время Службы** – время согласно часовой зоне столицы страны местонахождения соответствующей Службы.

**Договор / Договор об оказании Услуг** – соглашение между Клиентом и Компанией (в том числе Карта, Правила, включая соответствующий Тарифный план, являющиеся неотъемлемой частью Договора), заключаемое посредством акцепта настоящих Правил.

**Документ** – электронный файл с зафиксированной в нем значимой для оказания Услуги информацией в текстовом и (или) медиа- форматах, их сочетании, включающий обязательные реквизиты документа, изложенный на государственном (официальном) языке страны Служб, а также на другом языке, определяемом в Правилах (если применимо).

**Заключение Специалиста** – форма оказания Услуг, представляющая собой суждение по вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающая ход и результаты исследований, проведенных Специалистом, в виде ответов на поставленные вопросы.

**Запрос на оказание услуг (Запрос)** – обращение Клиента (иного уполномоченного лица) в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией и (или) Службами.

**Идентификационные данные** – совокупность информации, как размещаемой в Карте, так и предоставляемой Клиентом при активации, служащей для определения тождественности между лицом, ею обладающим, и Клиентом Компании (**идентификация Клиента**).

**Кейс** – конкретная ситуация Клиента, требующая разрешения или предоставления информации. Началом исчисления Кейса является момент обращения Клиента. Завершением Кейса являются достигнутый результат по разрешению ситуации Клиента либо не достигнутый (предполагаемый изначально) результат по причинам, не зависящим от Специалистов Служб, а также возникновение новых отношений в ходе разрешения существующей конкретной ситуации.

**Клиент** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, которое приобрело право на получение Услуг, подтвержденное получением во владение и пользование неактивированной Карты, и тем самым приняло Правила. Для целей исполнения Компанией обязательств по Правилам Клиентом считается то физическое лицо, которое назвало идентификационные данные при активации Карты. Дополнительные категории физических лиц, которые также могут являться Клиентами (**Пользователи Услуг**), определяются соответствующей выбранной Услугой. Клиентами в соответствии с настоящими Правилами могут являться резиденты Российской Федерации, Республики Беларусь и Республики Казахстан.

**Клиентская карта (Карта) / Сертификат** – карта в материальном или электронном виде /иной носитель, входящая состав Комплекта продукта и содержащая идентификационные данные и указание на Тарифный план, предоставляющая возможность получения ее владельцем (Клиентом) Услуг соответствии с Правилами и соответствующим Тарифным планом.

**Комплект продукта** – документы, материалы, а также информация, выпускаемые Компанией в материальном и (или) электронном виде в целях распространения на Территории оказания услуг, содержащие необходимые идентификационные сведения и сведения о порядке получения Услуг и предоставляющие приобретателям Комплекта продукта права, предусмотренные Правилами, а также официальным предложением Компании. Порядок

приобретения Комплекта продукта, его стоимость определяются в предложении Компании и не регулируются настоящими Правилами.

**Консультация Специалиста** – форма оказания Услуг в виде разъяснений, рекомендаций и иных форматов консультаций.

**Личный кабинет Клиента** – это персональный раздел, находящийся на сайтах Служб, доступный только Клиенту. Личный кабинет позволяет Клиенту получать справочную и информационную поддержку, предусмотренную Тарифным планом, предоставляемую в письменном виде, сохранять в электронном виде и (или) распечатывать сообщения/документы, полученные от Служб.

**Мобильное приложение** – это программное обеспечение, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах различных операционных систем, используемое для быстрого и регулярного доступа Клиента к справочной информационной поддержке и Личному кабинету.

**Номер Клиентской карты** – указанный в Карте уникальный номер, позволяющий идентифицировать Клиента при его обращении за получением Услуг. Под Номером Карты также подразумевается номер Договора.

**Период оказания услуг** – период времени, устанавливаемый Тарифным планом, в течение которого у Служб сохраняются обязательства по оказанию Услуг.

**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.

**Позиция Служб** – позиция Служб по поставленному вопросу и ее обоснование.

**Пользователи Услуг / Пользователи** – иные лица, помимо указанных в Правилах, наделенные Клиентом правом на обращение в рамках Услуги по тарифному плану.

**Правовая позиция Служб** – позиция Служб по поставленному вопросу и ее правовое обоснование в соответствии с правом Территории оказания услуг.

**Сессия** – проработка конкретного Запроса с применением терапевтических техник дистанционного консультирования Клиента.

**Служба (Исполнитель)** – юридическое / иное лицо, привлекаемое Компанией на основании соответствующего договора в целях оказания Клиентам Услуг в порядке и на условиях, определенных Правилами и приложениями к ним. В рамках настоящих Правил под Службой (Службами) понимается Компания, если специально не оговорено иное.

**Специалист** – сотрудник Служб (или иное лицо, с которым Службы заключили соответствующий договор), обладающий необходимыми и достаточными знаниями для оказания Услуг.

**Тарифный план** – совокупность ключевых параметров продуктов Компании (виды, количество, стоимость и пр.), приобретаемых Клиентом. Тарифный план является неотъемлемой частью Договора. Описание выбранного Клиентом Тарифного плана содержится в Сертификате, выдаваемом Клиенту от имени Компании, и (или) на Сайте.

**Территория оказания услуг** – территория стран нахождения Служб, их представительств, структурных подразделений, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

**Электронная корреспонденция** – электронные сообщения, документы, копии документов или иных материальных носителей, содержащие информацию, равно любая другая информация, передаваемая посредством электронных средств связи.

## **Раздел II. Порядок и условия заключения Договора. Досрочное прекращение Договора**

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

**3.1.** В соответствии с Договором об оказании услуг Компания обязуется обеспечить Клиенту возможность получения им Услуг в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом на Территории оказания услуг.

**3.2.** Договор считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом Правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом Правил считается приобретение Клиентом права на получение Услуг, подтверждаемое получением во владение и пользование Карты/Сертификата (под которым также подразумевается правомерное получение идентификационных данных) посредством оплаты Услуг Компании путем внесения Абонентского платежа.

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

**3.4.** Обязанности Служб по оказанию Услуг Клиенту возникают в момент активации Карты и продолжаются в течение периода оказания Услуг, определяемого соответствующим Тарифным планом.

**3.5.** В случае, если в настоящих Правилах или Приложениях предусмотрена передача или активация не в момент приобретения, действует правило: до активации Карты Клиент вправе осуществить уступку своих прав и обязанностей по Договору исключительно в полном объеме при условии надлежащего уведомления получателя прав и обязанностей о потребительских свойствах Услуг и положениях Правил.

**3.6.** Уступка прав и обязанностей, предусмотренная пунктом **3.5** Правил, осуществляется путем передачи Комплекта продукта в полной комплектности. Во всех таких случаях Клиент несет ответственность за корректность передаваемой информации об Услуге.

**3.7.** В случае, если Карта может быть активирована до наступления даты, определяемой Компанией как последний срок для активации Карты и если Клиент не воспользовался правом на активацию Карты в течение срока для активации Карты, Договор прекращает свое действие в день истечения срока для активации Карты, при этом обязательства Компании перед Клиентом считаются исполненными, а Служб – невозникшими. Клиент несет риск указанных в настоящем пункте неблагоприятных последствий в случае несвоевременной активации Карты. Если Клиент активирует Карту в пределах установленного для ее активации срока, срок действия Договора устанавливается равным сумме периода времени с момента приобретения Комплекта продукта и периода оказания Услуг, предусмотренного соответствующим Тарифным планом.

**3.8.** Днем начала оказания Услуг считается день (день Активации), в который, по общему правилу, был заключен Договор по п. 3.2.

**3.9.** Действие Договора и период оказания Услуг у Клиента не продлеваются на период отсутствия возможности осуществления Запроса на получение Услуг.

**3.10.** Внесение изменений в условия Договора и приложений к нему осуществляется в одностороннем порядке путем размещения измененной редакции на сайте Компании/Службы. Компания уведомляет Клиента о внесении изменений в Договор путем размещения на сайте сообщения (сообщение размещается 10 дней с момента внесения изменений) и Договора в новой редакции с внесенными в него изменениями. Клиент обязуется самостоятельно следить за изменениями Договора и приложений к нему путем периодического ознакомления с актуальной редакцией. Клиент самостоятельно отвечает за любые последствия, наступившие в связи с неознакомлением с Договором и приложениями к нему.

**3.11.** Компания вправе устанавливать изъятия из условий Правил, определяемые положениями соответствующего Тарифного плана.

**3.12.** Период оказания Услуг устанавливается соответствующими Тарифными планами, являющимися приложениями к Правилам.

**3.13.** При досрочном расторжении Договора по инициативе Клиента применению подлежат положения статьи **429.4** Гражданского кодекса Российской Федерации в силу абонентского характера Договора, за исключением случаев применения иных норм действующего законодательства (для технически сложных устройств).

#### **Статья 4. Активация Карты и идентификация Клиента**

**4.1.** Активация Карты производится путем осуществления соответствующего Запроса в Службы в виде совершения действий, определяемых Компанией/Службами как активация, равно как и действия по пункту 3.2. настоящих Правил, до окончания срока активации Карты, если такой срок определен, и предоставления сведений и данных, определяемых Службами как обязательные для оказания услуг, в том числе, но не исключительно: Номер Карты, персональные данные Клиента (фамилия, имя, а также отчество (если применимо) Клиента, его контактные реквизиты), кодовое слово, контрольный вопрос и ответ.

**4.2.** Кодовое слово (уникальный набор буквенных символов и (или) цифр), контрольный вопрос и ответ для доступа к Услугам Клиент выбирает самостоятельно.

**4.3.** Службы вправе запретить использование определенных идентификационных данных, выбираемых Клиентом, а также устанавливать специальные требования к ним.

**4.4.** Клиент самостоятельно несет ответственность за безопасность выбранных им идентификационных данных, а также самостоятельно обеспечивает конфиденциальность этих данных.

**4.5.** Запрос в Службы для активации Карты или предоставления идентификационных данных для оказания услуг должен осуществляться Клиентом лично.

Осуществление данной процедуры третьими лицами не допускается.

**4.6.** В случае непредставления информации, необходимой для активации Карты или идентификационных данных для оказания услуг, либо иного нарушения Правил, Службы имеют право отказать в активации Карты или оказании услуг.

**4.7.** Лицо, приобретшее Карту, несет все риски, связанные с ее 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.

**4.8.** Идентификация Клиента производится во всех случаях обращения Клиента в Службы и является необходимым условием оказания Клиенту Услуг.

**4.9.** Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента в Службы и определяется Службами самостоятельно.

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

**4.11.** В случае, когда данные, сообщаемые Клиентом при обращении в Службы, не позволяют идентифицировать Клиента, Службы вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуг.

**4.12.** Предоставлением электронного адреса, номера факса Клиент подтверждает свое согласие на обмен электронной корреспонденцией через открытые каналы связи (Интернет, факс).

**4.13.** Анонимные Запросы в Службы с требованиями о предоставлении Услуг либо иными требованиями не обрабатываются.

### Раздел III. Перечень, объем, порядок и условия оказания Услуг

#### Статья 5. Условия оказания Услуг

**5.1.** Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным им Тарифным планом.

**5.2.** Службы могут устанавливать дополнительные Услуги, оказываемые по соответствующему Тарифному плану, информация о которых доводится до Клиента путем размещения на официальных сайтах в информационных буклетах, справочниках и прочих материалах Компании или Служб.

**5.3.** Помимо Услуг и дополнительных Услуг Клиент в период обслуживания может запросить иные Услуги, оказываемые Службами. Условия предоставления таких Услуг Службами оговариваются с Клиентом индивидуально либо на основании Договора, заключаемого в соответствии с условиями публичной оферты, утверждаемыми Службами самостоятельно.

**5.4.** Услуги предоставляются в соответствии и на основании права Территории оказания услуг, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью правовой системы Территории оказания услуг. Юридические услуги по Запросам, предмет которых регулируется правовыми нормами корпоративного, ведомственного, служебного иного персонифицированного либо ограниченного в использовании в соответствии с правом Территории оказания услуг характера, предоставляются в части, не подлежащей такому регулированию.

**5.5.** Все Услуги предоставляются Клиенту – физическому лицу лично, в его пользу и только при его личном обращении за получением соответствующей Услуги. Клиент вправе задавать вопросы в отношении и в пользу своих близких родственников (супруги или супруга в зарегистрированном и незарегистрированном браке, родителей, детей, бабушки, бабушки, братьев, сестер, опекуна, опекаемого). Правила настоящего пункта могут изменяться в рамках отдельных Тарифных планов.

В случае, если Клиентом Компании является юридическое лицо / ИП, услуги в отношении юридического лица / ИП предоставляются только по вопросам деятельности юридического лица / ИП с учетом ограничений, указанных в Тарифных планах, являющихся неотъемлемой частью Договора.

За получением Услуги могут обратиться сотрудники юридического лица / ИП, указанные в качестве его представителей при активации Сертификата. При этом вопросы, задаваемые сотрудниками, могут касаться только деятельности самого юридического лица / ИП или его сотрудника как представителя работодателя, действующего в его интересах.

**5.6.** Услуги предоставляются исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участниками которых являются лица, указанные в п. 5.5 (за исключением тех Услуг, где прямо предусмотрен иной круг лиц), действующие от своего имени и в собственных интересах (или в интересах работодателя, если это предусмотрено тарифным планом), в том числе касающимся будущих или произошедших событий, при условии реальности их наступления.

**5.7.** Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, с оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента, а также в случаях, если Клиент является медицинским работником, владеет медицинской организацией. Правила настоящего пункта могут изменяться в рамках отдельных Тарифных планов.

**5.8.** Формат предоставления Услуг во всех случаях определяется Компанией и Службами.

**5.9.** Все Услуги предоставляются на Запросы, сформированные исключительно в соответствии с положениями Правил. Запросы, формируемые в иной форме, не рассматриваются.

**5.10.** Все результаты оказания Услуг предоставляются в соответствии с поступившим Запросом, при необходимости подвергнутым толкованию и интерпретации Специалистом, исходя из изложенных в Запросе фактов (событий, обстоятельств), положений права (действующих норм, а также норм, действовавших и применимых к ситуации, описываемой Клиентом как прошедшей, исключительно и в случае возможности актуального применения данных норм в момент обращения) и правоприменительной практики Территории оказания услуг, а также сложившейся в Службах практики оказания Услуг.

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

**5.12.** Необходимым условием получения и (или) Запроса Услуг является наличие у Клиента активированной Карты, под которым подразумевается, в том числе, обладание всеми идентификационными данными, за исключением случаев неправомерного завладения Картой.

**5.13.** Предоставление Услуг конкретной Службой может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в случаях, установленных правом Территории оказания услуг, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.

**5.14.** Обращения Клиента по номерам телефонов Служб, 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 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 согласия Клиента.

## **Статья 6. Порядок осуществления письменного Запроса**

**6.1.** Письменные Запросы должны осуществляться посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

**6.2.** Запрос, направляемый через иные средства дистанционной коммуникации, в случае если требуется обязательная идентификация Клиента, должен содержать:

- идентификационный Номер Карты Клиента (для обращений через электронную почту необходимо указать его в заголовке («Тема письма»);
- Запрос, соответствующий требованиям Правил.

**6.3.** Все письменные Запросы должны содержать:

- все известные Клиенту и достоверные сведения в рамках Запроса;
- требования, вопросы или потребность Клиента в виде подразумеваемой цели (прямо или косвенно);
- сведения о предпочтительных результатах, если на это прямо указывает сам Клиент.

**6.4.** Запрос должен быть сформулирован исключительно на государственном (официальном) языке страны Служб либо на другом языке, определяемом в соответствующих Правилах.

**6.5.** Все поставленные вопросы должны быть взаимосвязаны и опираться на одну совокупность однородных фактов (для Запроса юридических Услуг все поставленные вопросы должны быть взаимосвязаны и опираться на одну совокупность юридических фактов). Вопросы должны быть максимально четко сформулированы таким образом, чтобы при ознакомлении с Запросом было возможно определить его суть.



**6.6.** В случаях осуществления письменного Запроса на оказание Услуг, результат которых предоставляется устно, Клиент должен также указать период времени доступности (не менее **1** (одного) часа подряд) для принятия исходящего вызова Служб. При несоблюдении данного требования, а также при недоступности Клиента в обозначенный период времени Службы освобождаются от обязанности оказания Услуги.

**6.7.** В случаях, когда представленный Клиентом Запрос содержит неоднородные вопросы (невызванные или не взаимосвязанные вопросы), Службы имеют право разделить данный Запрос на несколько самостоятельных.

**6.8.** Каждый письменный Запрос обладает следующими признаками:

- взаимосвязанность или взаимозависимость обстоятельств между собой;
- не более **3** (трех) вопросов, которые Клиент определяет самостоятельно. В исключительных случаях и по решению Служб Службы оставляют за собой право увеличить количество вопросов в Запросе.

**6.9.** В случаях, если Запрос Клиента выходит за рамки одного Запроса, определяемые настоящими Правилами, каждая следующая совокупность вопросов или ситуации в целом рассматривается Службами как отдельный Запрос. О таких случаях Службы обязаны уведомлять Клиента любыми доступными методами и способами, используемыми обычно Службами.

## **Статья 7. Порядок осуществления устного Запроса**

**7.1.** Устные Запросы должны осуществляться посредством телефонной связи либо также иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службой.

**7.2.** Осуществление устного Запроса допускается только в случае соблюдения всех необходимых требований, установленных Правилами.

**7.3.** Запрос должен содержать все необходимые для оказания Услуги сведения.

**7.4.** При осуществлении Запроса необходимо предоставить:

- краткие обстоятельства Запроса (либо ответить на наводящие вопросы Специалиста), позволяющие определить категорию Запроса (вид Услуги) и основную специфику Запроса;
- по просьбе Специалиста Компании (равно после переключения вызова на другого Специалиста) представить подробные сведения об обстоятельствах, на которые опирается вопрос/вопросы, о наличии либо отсутствии экстренных обстоятельств, ожиданиях и целях использования Услуги. При необходимости дополнить Запрос иными сведениями, запрошенными Специалистом.

**7.5.** Вопросы должны быть сформулированы однозначно, а именно: должно быть возможным точно определить их суть. Клиент вправе при формулировании вопросов запросить содействие Специалиста.

**7.6.** Клиент самостоятельно несет ответственность за некорректность и неполноту предоставляемых сведений при осуществлении Запроса.

## **Статья 8. Требования к входящим документам**

**8.1.** В соответствии с Правилами объем документа определяется в «стандартных страницах» исходя из эквивалента числа символов в нем числу символов на полной странице, набранной шрифтом Times New Roman, кегль 12.

**8.2.** Направляемый Клиентом документ должен отвечать следующим техническим требованиям:

- стандартный объем документа/документов – не более **6** (шести) стандартных страниц;
- максимальный объем документа в любом случае не должен превышать **60** (шестидесяти) стандартных страниц;
- текст документа должен быть хорошо читаем и отображаем;

- в случае направления свыше трех страниц документа, документы именуется с проставлением порядковой нумерации.

Направляемый Клиентом аудио-, видеофайл должен быть короткого содержания исключительно с юридически значимой информацией. Файлы с длительным содержанием могут быть не приняты к рассмотрению специалистом, в силу этого обстоятельства рекомендуется в этом случае предоставлять краткий протокол таких файлов в формате документа.

**8.3.** Электронные документы, а также файлы принимаются исключительно в форматах с расширениями txt, rtf, doc, pdf, xls, tiff, tif, bmp, gif, jpeg, jpg, png, docx, odt, xml, heic, mp3, wav. Объем присылаемых документов/файлов может быть ограничен техническими параметрами принимаемого Службами Запроса, о чем Клиент может быть проинформирован при обращении Службами.

**8.4.** В случае, если направленных Клиентом документов/файлов объективно недостаточно для представления Специалистом результатов оказания Услуг, предоставление запрашиваемой Клиентом Услуги приостанавливается до предоставления дополнительных документов. Недостаточность документов определяется Специалистом.

## **Статья 9. Порядок оказания юридических Услуг**

**9.1. Услуга «Устная консультация»** – форма предоставления юридических Услуг в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которой Специалист предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

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

**9.1.2.** Для получения Услуги необходимо:

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

**9.1.3.** Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

**9.1.4.** Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов, за исключением оказания устной консультации с предварительным изучением документов, предоставленных посредством соответствующего мобильного приложения, допускаемых к рассмотрению тарифным планом. Общее количество страниц предоставляемого документа/документов в совокупности не должно превышать **5** (пяти) стандартных страниц. В случаях поступления документа/документов объемом свыше **5** страниц Службы классифицируют обращение как Запрос на оказание иной Услуги, которая должна быть оформлена в соответствии с обычно предъявляемыми требованиями.

**9.1.5.** Результатом оказания Услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

**9.2. Услуга «Экстренная устная консультация»** – форма предоставления юридических Услуг в экстренной ситуации в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которой Специалист безотлагательно предоставляет ответ на интересующий вопрос Клиента, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

**9.2.1.** Предоставление Услуги осуществляется по устному Запросу Клиента.

**9.2.2.** Экстренная ситуация – ситуация, возникшая в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности. Экстренной может быть любая ситуация при наличии любого из следующих критериев:

- когда Запрос на консультацию осуществляется с места происшествия, в котором существует немнимая потенциальная опасность, при условии, что риска ее наступления в краткосрочной перспективе можно избежать здесь и сейчас;

- когда Запрос на консультацию осуществляется по вопросу, требующему немедленного реагирования, при условии, что он не мог быть представлен ранее по объективным обстоятельствам;

- когда Запрос осуществляется в обстановке проявления форс-мажорных обстоятельств, вследствие которых существует объективная необходимость совершения Клиентом определенных действий (воздержания от совершения определенных действий) непосредственно в ситуации осуществления Запроса.

**9.2.3.** Не являются экстренными обстоятельства (ситуации), являющиеся предвиденными и установленными заранее.

**9.2.4.** Чрезвычайный (экстренный) характер обстоятельств, послуживший основанием для обращения Клиента за получением Услуги, Специалист оценивает и определяет на основании представленных Клиентом сведений самостоятельно, исходя из критериев объективности, обоснованности и разумности, действуя в интересах Клиента.

**9.2.5.** Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

**9.2.6.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;

- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;

- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

**9.2.7.** Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

**9.2.8.** Результатом оказания Услуги является предоставляемая в оперативном порядке устная консультация Специалиста.

**9.3. Услуга «Устная консультация по вопросам ИП»** – форма предоставления юридических Услуг в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента в отношении предпринимательской деятельности без образования юридического лица, в ходе которой Специалист предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

**9.3.1.** Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

**9.3.2.** Услуга предоставляется только по вопросам ведения частной (индивидуальной) предпринимательской деятельности, осуществляемой без образования юридического лица.

**9.3.3.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;

- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;

- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

**9.3.4.** Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов, за исключением оказания устной консультации с предварительным изучением документов,

предоставленных посредством соответствующего мобильного приложения, допускаемых к рассмотрению тарифным планом. Общее количество страниц предоставляемого документа/документов в совокупности не должно превышать **5** (пяти) стандартных страниц. В случаях поступления документа/документов объемом свыше **5** страниц Службы классифицируют обращение как Запрос на оказание иной Услуги, которая должна быть оформлена в соответствии с обычно предъявляемыми требованиями.

**9.3.5.** Результатом предоставления Услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

**9.4. Услуга «Устная консультация по вопросам ООО»** – форма предоставления юридических услуг в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента в отношении юридического лица, в ходе которой Специалист предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

**9.4.1.** Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

**9.4.2.** Услуга предоставляется только по вопросам деятельности юридического лица с учетом ограничений, указанных в Тарифных планах, являющихся неотъемлемой частью Договора.

**9.4.3.** За получением Услуги могут обратиться сотрудники ООО, указанные в качестве его представителей при активации Сертификата. При этом вопросы, задаваемые сотрудниками ООО, могут касаться только деятельности самого ООО или его сотрудника как представителя ООО, действующего в его интересах.

Для получения Услуги необходимо:

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

**9.4.4.** Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов, за исключением оказания устной консультации с предварительным изучением документов, предоставленных посредством соответствующего мобильного приложения. Общее количество страниц предоставляемого документа (документов) в совокупности не должно превышать **5** (пяти) стандартных страниц. В случаях поступления документа (документов) объемом свыше **5** страниц Службы классифицируют обращение как Запрос на оказание иной Услуги, которая должна быть оформлена в соответствии с обычно предъявляемыми требованиями.

**9.4.5.** Результатом предоставления Услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

**9.5. Услуга «Правовое разъяснение документа»** – устная консультация Клиента по результатам анализа документа, который был отправлен Клиентом при Запросе в Службы по правилам направления соответствующего Запроса. При анализе проверяются соответствие документа нормам права, возможные правовые риски для Клиента и даются комментарии юриста о возможностях переформулировки самим Клиентом конкретных пунктов изучаемого документа.

**9.5.1.** Услуга предоставляется по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

**9.5.2.** Запрос должен содержать электронный документ стандартного объема, вопросы, сведения о задачах, которые планируется разрешать с использованием документа, а также информацию об интересующих Клиента параметрах (с учетом целей использования

документа, его характера и состава участников конкретного правоотношения), которые Специалист должен учесть при предоставлении результата оказания Услуги.

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

**9.5.4.** Результатом оказания Услуги является устное заключение Специалиста, включающее в себя разъяснение содержания документа, в отношении которого поступил Запрос Клиента, а также правовых последствий его использования.

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

**9.6.1.** Услуга предоставляется по телефону либо при помощи иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Службами, в том числе в отдельных Приложениях.

**9.6.2.** Для получения Услуги необходимо:

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

**9.6.3.** Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

**9.6.4.** Специалисты предоставляют консультации по документам, требования к которым установлены правом Территории оказания услуг, с учетом ограничений, определенных настоящими Правилами.

**9.6.5.** Результатом предоставления Услуги являются:

**9.6.5.1.** Устная консультация Специалиста о порядке составления конкретного документа в соответствии с правоприменительной практикой и обычаями делового оборота, также разъяснение правовых положений, регулирующих отношения по составлению документа, обязательным его реквизитам и порядку его легализации в рамках действующего права Территории оказания услуг в части требований, обозначенных Клиентом.

**9.6.5.2.** Или Услуга в виде предоставления шаблона документа, что может быть установлено в отдельных Приложениях.

**9.6.6.** По усмотрению Специалиста в соответствии с Запросом Клиента результат оказания Услуги «Инструкция по составлению документа» может сопровождаться направлением Клиенту шаблона (образца, схемы) соответствующего документа, за исключением форм и бланков, предусмотренных законодательством страны нахождения Служб.

**9.6.7.** В соответствии с перечнем, установленным Службами Территории оказания услуг, и в случае осуществления Клиентом Запроса на данную Услугу результат оказания Услуги «Инструкция по составлению документа» может сопровождаться направлением Клиенту шаблона (образца, схемы) соответствующего документа.

**9.7. Услуга «Содействие в переговорах»** – участие Специалиста в коммуникации между Клиентом и третьими лицами при возможности возникновения, а также при возникших правоотношениях, в рамках которых у Клиента есть определенный Запрос к Службам.

**9.7.1.** Услуга заключается в участии Специалиста в коммуникации между Клиентом и третьими лицами, с которыми у Клиента возникло правовое взаимодействие либо устойчивое правоотношение, осуществляемом по телефону или также при помощи иных средств устной

дистанционной коммуникации, с целью оказания содействия в достижении наиболее благоприятного результата переговоров для Клиента.

**9.7.2.** Услуга предоставляется по телефону либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

**9.7.3.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы не ранее чем за **6** (шесть) часов до предполагаемого события переговоров;

- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;

- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

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

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

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

**9.7.7.** В случае, когда необходимость получения Услуги без предварительного уведомления обусловлена обстоятельствами чрезвычайного (экстренного) характера, которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности, Услуга «Содействие в переговорах» оказывается в соответствии с положениями пункта «Экстренная устная консультация».

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

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

**9.7.10.** В случае отказа третьих лиц разговаривать со Специалистом Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании и Служб.

**9.8. Услуга «Письменная консультация»** – это заключение Специалиста, представляющее собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающее ход и результаты исследований, проведенных Специалистом, в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с правом Территории оказания услуг.

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

**9.8.1.** Услуга предоставляется посредством электронной почты, Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

**9.8.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы путем осуществления письменного Запроса;

- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);
- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

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

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

**9.9.1.** Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

**9.9.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы не ранее чем за **6** (шесть) часов до предполагаемого времени осуществления коммуникационного вызова;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службой;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

**9.9.3.** В случаях, когда для предоставления Услуги требуется просмотр документов, Запрос должен осуществляться посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами, не позднее чем за **24** (двадцать четыре) часа до необходимого времени осуществления коммуникационного вызова.

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

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

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

**9.9.7.** О результате коммуникационного вызова Специалист сообщает Клиенту любыми доступными для Служб средствами дистанционной коммуникации.

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

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

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

**9.9.10.** В случае, когда необходимость получения Услуги без предварительного уведомления обусловлена обстоятельствами чрезвычайного (экстренного) характера, которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности, Услуга «Звонок юриста» оказывается в соответствии с положениями пункта **9.2** («Экстренная устная консультация»).

**9.10. Услуга «Рекомендуемая модель договора»** – это форма оказания Услуги, заключающаяся в подборе и предоставлении шаблона наиболее подходящей модели договора, которая в соответствии с законодательством регулирует правовые отношения между заинтересованными лицами, исходя из анализа Запроса Клиента.

**9.10.1.** Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

**9.10.2.** Запрос должен содержать наименование договора или описание сути правоотношения, к которому Клиент хотел бы получить наиболее релевантную форму (примерный шаблон/образец) договора.

**9.10.3.** Результатом оказания Услуги является направление Клиенту образца (примерной формы) договора, который наиболее соответствует Запросу Клиента, из числа договоров, прямо предусмотренных перечнем, утвержденным Службами Территории оказания услуг.

**9.11. Услуга «Справочная контактная информация»** – форма оказания Услуги, которая носит информационно-справочный характер и заключается в предоставлении Клиенту телефонов, адресов, сайтов в сети «Интернет» органов государственной власти Территории оказания услуг из содержащихся в информационной базе Служб.

**9.11.1.** Услуга предоставляется по телефону либо посредством иной дистанционной коммуникации, определяемой Службами.

**9.11.2.** Предоставление информации осуществляется при условии установления конкретного органа государственной власти в Запросе либо в процессе его осуществления.

**9.11.3.** Контактная информация предоставляется в случаях:

- ее обнародования (опубликования) указанными органами и организациями в средствах массовой информации;

- ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» (при его наличии);

- отсутствия ограничения доступа к указанной информации правом Территории оказания услуг.

**9.11.4.** Службы не несут ответственности за достоверность информации, распространяемой указанными органами путем размещения в сети «Интернет».

**9.11.5.** Ответ на Запрос информации о деятельности государственных органов, в том числе информации, созданной в пределах своих полномочий государственными органами, их территориальными органами, законах и иных нормативных правовых актах, устанавливающих структуру, полномочия, порядок формирования и деятельности указанных органов, иной информации, касающейся их деятельности, предоставляется в рамках юридических Услуг, предусмотренных Правилами.

**9.11.6.** Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту соответствующих сведений.

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

**9.12.1.** Услуга предоставляется посредством электронной почты, Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

**9.12.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы путем осуществления письменного Запроса;

- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);

- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

**9.12.3.** Запрос должен содержать все релевантные и имеющиеся в наличии у Клиента документы: процессуальные (иск, отзыв, ходатайства, определения, постановления, решения, прочие), материальные (договоры, акты, письма, проекты и прочее); сведения о позиции



Клиента и его статусе, предпочтительном результате и истории делопроизводства (предшествующие рассмотрения и споры).

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

**9.12.5.** Услуга предоставляется относительно дел, рассматриваемых в следующих органах:

- судах общей юрисдикции Территории оказания услуг;
- арбитражных судах Территории оказания услуг.

**9.12.6.** Услуга не предоставляется в отношении рассмотрения дел в:

- органах исполнительной власти страны Территории оказания услуг;
- международных и наднациональных органах и организациях;
- органах и организациях, осуществляющих свою деятельность за пределами Территории оказания услуг.

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

**9.13. Услуга «Обзор изменений законодательства»** – форма оказания Услуги в виде информационно-аналитической аннотации с обзором изменений в общегосударственном законодательстве Территории оказания услуг (без учета изменений регионального законодательства) по интересующей Клиента сфере права без проведения анализа правовых последствий вступления в силу указанных изменений применительно к конкретной ситуации Клиента.

**9.13.1.** Услуга предоставляется посредством электронной почты, Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

**9.13.2.** Запрос должен содержать указание на конкретный вид правоотношений (сферу права) из числа определяемых Службами, в отношении которого Клиент желает получать обзор изменений релевантных норм права.

**9.13.3.** Услуга предоставляется **1** (один) раз в месяц.

**9.13.4.** Результатом предоставления Услуги является заключение Служб об основных изменениях законодательства Территории оказания услуг в соответствии с Запросом Клиента.

**9.13.5.** Услуга «Обзор изменений законодательства» предоставляется в соответствии с предусмотренным классификатором Служб соответствующей Территории оказания услуг, который размещен в ресурсах, предназначенных для дистанционного обслуживания Клиента (Личный кабинет Клиента, иное аналогичное).

**9.14. Услуга «Консультация в отношении третьих лиц»** – это Услуга, предоставляемая Клиенту в интересах и в пользу третьего лица (физического лица, лично, в его пользу). Не предоставляются консультации по вопросам предпринимательской деятельности (любой формы – ИП, юридическое лицо и иное).

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

**9.14.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;

- воспользоваться одним из способов, предусмотренных Службами:

- 1) Клиент осуществляет Запрос в отношении третьего лица и сам получает ответ;

2) Клиент осуществляет Запрос и оставляет контакты третьего лица для получения им ответа;

3) Клиент оставляет контактные данные третьего лица для дальнейшей коммуникации между Специалистом и третьим лицом;

4) Клиент осуществляет Запрос в отношении третьего лица с предоставлением доступа дистанционной коммуникации между Службами и третьим лицом.

**9.14.3.** Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

**9.14.4.** Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация третьего лица позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения.

**9.14.5.** Результатом оказания Услуги является устная консультация Специалиста в рамках Запроса третьего лица или Клиента в интересах третьего лица. При этом Услуга считается оказанной при условиях предложения Специалистом конкретных алгоритмов действий, а также сопутствующей информации нормативно-правового характера в рамках рассматриваемого Запроса.

Любое изменение обстоятельств (юридических фактов) является основанием к предоставлению последующей Услуги, считающейся новой.

**9.14.6.** Услуга предоставляется исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участником которых является третье лицо, указанное Клиентом. Третьи лица – дополнительная категория лиц, не входящих в перечень, указанный в пункте 5.5 настоящих Правил.

**9.15. Услуга «Представитель от имени Клиента»** – форма информационно-справочного взаимодействия со Специалистом Службы, в рамках которого Клиент уполномочивает любое дееспособное третье лицо получать Услуги в отношении Клиента (Пользователей) в рамках его Тарифного плана в порядке и объеме, предусмотренных Правилами.

**9.15.1.** Услуга заключается в предоставлении Клиенту возможности уполномочить третье лицо (именуемое в дальнейшем «представитель Клиента» или «представитель»), которым может быть любое дееспособное в соответствии с правом Территории оказания услуг лицо (например, супруг, поверенный, секретарь), обращаться в Службы за получением предусмотренных Тарифным планом Клиента Услуг исключительно в интересах Клиента, а также иных лиц в случае, если это предусмотрено конкретными Услугами Тарифного плана, и от имени Клиента.

**9.15.2.** Услуга носит сервисный характер и служит для последующего осуществления иных Услуг.

**9.15.3.** Назначение Клиентом своего представителя может быть осуществлено в течение всего периода оказания Услуг.

**9.15.4.** Назначение представителя возможно только при соблюдении всех следующих условий:

- Клиент сообщил все необходимые сведения о назначаемом представителе;

- представитель Клиента подтвердил свое согласие или не выразил свое несогласие Службам в отношении назначения в качестве представителя любыми способами коммуникации, установленными Службами.

При этом Службы принимают на себя обязательство оказывать Услуги представителю полном объеме без какого-либо дополнительного согласования с Клиентом, предполагая, что Клиент, назначая представителя, осознавал и осознает полномочия представителя в полном объеме в связи с его назначением.

**9.15.5.** Изменение кандидатуры представителя допускается только один раз в течение срока оказания Услуг.

**9.16. Услуга «Персональный юрист»** – Услуга по предоставлению персонального узкопрофильного юриста для дистанционного ведения дела с момента обращения Клиента до

его завершения (решение в рамках одного Кейса). Услуги оказываются узкопрофильным Специалистом в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которых Специалист предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и дает практические советы по решению ситуации.

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

**9.16.2.** Для получения Услуги необходимо:

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

**9.16.3.** Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

**9.16.4.** Коммуникация узкопрофильного специалиста с Клиентом осуществляется в срок не более **24** (двадцати четырех) часов. В случае, если Запрос Клиента о коммуникации попадает на нерабочее время Специалиста, Клиенту может быть предложена коммуникация со Специалистом в его рабочее время.

**9.16.5.** В случае необходимости консультации, требующей незамедлительной коммуникации, и отсутствия возможности соединить с Персональным юристом по уважительным причинам Службами Клиенту будет предложена коммуникация с любым иным Специалистом согласно установленным Правилам.

**9.16.6.** Специалисты предоставляют консультацию в моменте обращения только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

**9.16.7.** Результатом оказания Услуги является коммуникация назначенного Службами узкопрофильного Специалиста, направленная на достижение изначально поставленных целей, требующих разрешения, или правовой информации по вопросу Клиента.

**9.17. Услуга «Сервис для семьи»** – форма информационно-справочного взаимодействия со Специалистом Служб, в рамках которого Клиент предоставляет доступ к получению Услуг, предусмотренных Тарифным планом, иным лицам, которые являются Пользователями, в объеме и порядке, предусмотренных Офертой и соответствующим Тарифным планом.

**9.17.1.** Пользователями могут быть назначены лица из числа указанных ниже:

- супруг/супруга (в том числе в незарегистрированном браке);
- родители Клиента;
- дети Клиента (без ограничения по возрасту, но не более двух).

**9.17.2.** Назначение и изменение Клиентом Пользователей осуществляются посредством дистанционной коммуникации, устанавливаемой Службами.

**9.17.3.** Изменения Клиентом назначения лиц из числа Пользователей осуществляются в неограниченном количестве.

**9.17.4.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- предоставить сведения о лицах, назначаемых Пользователями, запрашиваемые Специалистом.

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

**9.18.1.** Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

**9.18.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы путем осуществления письменного Запроса;
- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);
- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

**9.18.3.** Запрос должен содержать описание планируемых Клиентом действий, в результате которых будут возникать или возникли правоотношения по регистрации предпринимательской деятельности, без получения которого является объективно невозможным оказание Услуги. Дополнительно Клиент может направить сопутствующие документы и конкретизировать Запрос соответствующими вопросами, касающимися указанных правоотношений.

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

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

**9.19.1.** Услуга оказывается в соответствии с законодательством Территории оказания услуг.

**9.19.2.** Проверка юридического лица осуществляется по следующим направлениям (если данные сведения находятся в открытом доступе и предусмотрены законодательством Территории оказания услуг):

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

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

- «Сведения о государственной регистрации индивидуального предпринимателя»;
- «Сведения о судебных делах в арбитражном суде»;
- «Сведения об исполнительных производствах из банка данных исполнительных производств компетентных органов Территории оказания услуг».

**9.19.4.** Стандартный срок оказания Услуги составляет 2 (два) дня. Срок оказания Услуги может быть увеличен до 5 (пяти) дней с учетом сложности Запроса.

**9.20. Услуга «Составление документа».** Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту договоров и иных юридических документов, соответствующих Запросу Клиента. Запрос Клиента должен содержать наименование документа и (или) описание сути правоотношения, к которому Клиент хотел бы получить документ. В рамках Услуги подготавливается один документ. Максимальный размер составленного Компанией документа не должен превышать 5 страниц печатного текста, шрифт Times New Roman 12. Документ подготавливается в соответствии с законодательством и правом Российской

Федерации и исключительно на русском языке. Компания не несет ответственности за наступление последствий в результате использования Клиентом документа, переведенного им на любой другой язык.

**9.20.1.** В рамках Услуги не подготавливаются:

- бухгалтерские документы;
- документы, направленные на предоставление отчетности в государственные, муниципальные и в любые иные контролирующие органы;
- документы, требующие специальных технических, медицинских и любых иных познаний или специального не юридического образования;
- нормативно-правовые акты (включая проекты / поправки к ним), а также иные юридические документы, издаваемые органами муниципальной, региональной и государственной власти;
- документы, подготовка которых противоречит действующему законодательству или цель использования которых состоит в совершении противоправных действий.

**9.20.2.** Срок оказания данной Услуги составляет 2 рабочих дня и может быть продлен до 5 рабочих дней.

## **Статья 10. Порядок оказания Услуг по получению налогового вычета (Декларация по форме 3-НДФЛ)**

Все Услуги соответствующего раздела предоставляются только по законодательству РФ при условии возможности применения в ситуации, указанной в Запросе.

**10.1. Услуга «Формирование пакета необходимых документов для получения налогового вычета»** – Услуга по проверке правильности заполнения декларации по форме 3-НДФЛ, предусматривающей отражение полученных доходов в налоговом периоде, расчет налога на доходы физических лиц с учетом социального, имущественного или инвестиционного налогового вычета (в случае заполнения самим Клиентом), а также по проверке комплектности документов, информированию Клиента о требованиях к комплекту документов применительно к конкретному налоговому вычету.

**10.1.1.** Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента, по телефону либо также при помощи иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

**10.1.2.** Для получения Услуги необходимо:

- создать заявку в Личном кабинете Клиента во вкладке Декларация;
- прикрепить комплект необходимых документов.

**10.1.3.** Услуга предоставляется с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

**10.1.4.** Результатом оказания Услуги являются результат проверки правильности заполнения декларации по форме 3-НДФЛ, предусматривающей отражение полученных доходов в налоговом периоде, расчет налога на доходы физических лиц с учетом социального, имущественного или инвестиционного налогового вычета (в случае заполнения самим Клиентом), а также заключение по проверке комплектности документов, информирование Клиента о требованиях к комплекту документов применительно к конкретному налоговому вычету. Указанные результаты/заключения предоставляются Специалистом в устной или письменной форме.

**10.2. Услуга «Подготовка налоговой декларации»** – деятельность Компании по предоставлению Клиенту Услуги по составлению налоговой декларации по форме 3-НДФЛ на основании данных и документов, предоставленных Клиентом. Ответственность за достоверность отраженных в Декларации и иных сопутствующих документах сведений несет Клиент.

**10.2.1.** Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента либо также при помощи иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

**10.2.2.** Для получения Услуги необходимо:

- создать заявку в Личном кабинете Клиента во вкладке «Декларация»;
- прикрепить комплект необходимых документов.

**10.2.3.** Услуга предоставляется с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

**10.2.4.** Результатом оказания Услуги является заполненная Специалистом на основе данных и документов, предоставленных Клиентом, декларация по форме 3-НДФЛ, предусматривающая отражение полученных доходов в налоговом периоде, расчет налога на доходы физических лиц с учетом социального, имущественного или инвестиционного налогового вычета, размещенная в Личном кабинете Клиента. Служба не гарантирует получение налогового вычета и отсутствие доначисления НДФЛ, поскольку решение о возврате налога принимает Федеральная налоговая служба РФ по результатам налоговой проверки.

**10.3. Услуга «Подготовка электронной подписи для Клиента»** – предоставление Клиенту возможности без дополнительной платы воспользоваться Услугами аккредитованного удостоверяющего центра по выпуску квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи.

**10.3.1** Для получения Услуги Клиент в личном кабинете Клиента формирует заявление на выпуск ЭП. После идентификации Клиента и проверки данных Клиента в государственных электронных базах у Клиента появляется возможность инициирования квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи в мобильном приложении myDSS 2.0.

**10.3.2.** Результатом оказания Услуги является выпуск квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи сроком на **3** месяца. Ключ хранится исключительно на устройстве связи Клиента.

**10.4. Услуга «Отправка документов в налоговую инспекцию»** – направление пакета документов, сформированного и проверенного Клиентом либо проверенного Специалистом (если предусмотрено Тарифным планом), в налоговую инспекцию в электронном виде, подписанного ЭП, в порядке, предусмотренном Правилами Компании.

**10.4.1.** Результатом оказания Услуги является выпуск квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи сроком на **3** месяца. Ключ хранится исключительно на устройстве связи Клиента.

**10.4.2.** Результатом оказания Услуги является отправка декларации по форме 3-НДФЛ, а также документов, которые необходимы для получения налогового вычета, в налоговую инспекцию в электронном виде.

**10.4.3.** В случае удаления Клиентом мобильного приложения myDSS 2.0 или удаления сертификата проверки ключа электронной подписи из приложения myDSS 2.0 Услуга «Отправка документов в налоговую инспекцию» Клиенту недоступна.

## **Статья 11. Порядок оказания дистанционных информационных Услуг медицинского характера**

**11.1. Услуга «Экстренная устная консультация врача»** – форма предоставления информационно-сервисных медицинских консультационных Услуг в экстренной ситуации в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которой Специалист безотлагательно предоставляет ответ на интересующий вопрос Клиента, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

**11.1.1.** Предоставление Услуги осуществляется по устному Запросу Клиента.

**11.1.2.** Экстренная ситуация – ситуация медицинского характера, возникающая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента.

Неотложные состояния – совокупность симптомов (клинических признаков), требующих оказания первой помощи, неотложной медицинской помощи либо госпитализации пострадавшего или пациента. Не все перечисленные ниже состояния угрожают жизни непосредственно, но при этом они требуют оказания помощи в целях предотвращения значительного и долгосрочного взаимодействия на физическое или психическое здоровье человека, оказавшегося в таком состоянии.

К экстренному состоянию относятся: ранения (резаные, рубленые, рваные, укушенные), кровотечения, травмы и повреждения, ожоги, ранения или ожог глаза, носовые кровотечения, почечная колика, крапивница, отек Квинке, анафилактический шок, гипертонический криз, тахикардия, острый невроз, приступ панической атаки, отравление, острый живот, инсульт, приступ эпилепсии, кишечный токсикоз, приступ бронхиальной астмы.

Экстренной для данной Услуги может быть любая ситуация при наличии любого из следующих критериев:

- состояние, угрожающее жизни и здоровью Клиента, внезапно возникшее;
- острое состояние, которое не купируется самостоятельно Клиентом медикаментозными и немедикаментозными методами.

**11.1.3.** Не являются экстренными обстоятельства (ситуации), являющиеся предвиденными и установленными заранее.

**11.1.4.** Чрезвычайный (экстренный) характер обстоятельств, послуживший основанием для обращения Клиента за получением Услуги, Специалист оценивает и определяет на основании представленных Клиентом сведений самостоятельно, исходя из критериев объективности, обоснованности и разумности, действуя в интересах Клиента.

**11.1.5.** Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

**11.1.6.** Для получения Услуги необходимо:

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

**11.1.7.** Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

**11.1.8.** Результатом оказания Услуги является предоставляемая в оперативном порядке устная консультация Специалиста.

**11.2. Услуга «Устная консультация с врачом»** – Услуга Службы, предоставляемая Специалистом в устной форме, по телефону или через личный кабинет мобильного приложения «Теледоктор 24», заключающаяся в сборе, анализе жалоб пациента и данных его анамнеза, принятии решения о необходимости проведения очного приема врача (осмотра, консультации), предоставлении рекомендаций по профилактике заболеваний. Специалисты предоставляют консультацию на основании собранного анамнеза и жалоб Клиента, с полным выяснением обстоятельств и просмотром медицинской документации (при наличии). Объем запрашиваемой документации определяется Специалистом.

Услуга дает возможность круглосуточного общения с врачом.

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

**11.2.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;

- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Офертой.

**11.2.3.** Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящей Офертой.

**11.2.4.** Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

**11.2.5.** Результатом оказания Услуги являются разъяснение, обсуждение возможностей и способов решения возникшего у Заказчика Запроса информационно-справочного характера в сфере медицины в устной форме в части требований, обозначенных Клиентом.

**11.3. Услуга «Видеоконсультация с врачом»** – Услуга Службы, предоставляемая Специалистом и (или) Консилиумом специалистов Службы и клиник-партнеров посредством видеоконференции, заключающаяся в сборе, анализе жалоб пациента и данных его анамнеза, разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у пациента Запроса информационно-справочного характера в сфере медицины, предоставлении рекомендаций по профилактике заболеваний, принятию решения о проведении очного приема врача (осмотра, консультации).

Услуга предоставляется по следующим отраслям медицины: терапия, педиатрия, гинекология, дерматология и косметология.

Врач связывается с Клиентом посредством видеозвонка через систему, не переходя в сторонние мессенджеры, Клиент принимает звонок через мобильное приложение «Теледоктор 24».

**11.3.1.** Результаты оказания Услуги предоставляются с помощью средств видеокommunikации, определяемых Службами.

**11.3.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Офертой.

**11.3.3.** Результатом предоставления Услуги является видеоконсультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

**11.4. Услуга «Второе мнение»** – Услуга Службы, предоставляемая Специалистом Службы, представляющая собой независимое мнение о поставленном Заказчику ранее диагнозе, с получением письменного заключения врача.

**11.4.1.** Результаты оказания Услуги предоставляются письменно посредством электронной почты либо иных средств письменной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

**11.4.2.** Услуга «Второе мнение» предоставляется при условии представления Клиентом полного перечня документов, затребованных Специалистом Компании, в том числе первичного заключения.

**11.4.3.** Результатом предоставления Услуги является письменное независимое мнение в виде заключения Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

**11.5. Услуга «Медориентирование»** – Услуга Службы, предоставляемая Специалистом Службы или Специалистом клиник-партнеров, представляющая собой консультацию по подбору лечащего врача и места лечения в России.

**11.5.1.** Результаты оказания Услуги предоставляются устно по телефону или письменно посредством электронной почты либо в приложении «Теледоктор 24».

**11.5.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Офертой.



**11.5.3.** Результатом предоставления Услуги является консультация по подбору лечащего врача и места лечения в России в устной или письменной форме в части требований, обозначенных Клиентом.

**11.5.4.** Службы не несут ответственности за достоверность информации, распространяемой указанными учреждениями (организациями) путем размещения в сети «Интернет».

**11.6. Услуга «Медюрист»** – Услуга Исполнителя, предоставляемая Специалистом Исполнителя, представляющая собой юридическую консультацию по медицинскому праву, в частности, но не ограничиваясь: некачественное оказание медицинских услуг, получение квот на лечение, налоговых вычетов и пр.

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

**11.6.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Офертой.

**11.6.3.** Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными Офертой.

**11.6.4.** Результатом оказания Услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

**11.6.5.** Предоставление Услуги ограничивается территорией страны нахождения Службы.

**11.7. Услуга «Аптека» / Сервис «Аптека»** – Услуга Службы, предоставляемая Специалистом Службы, представляющая собой информирование по телефону о наиболее эффективных лечебных препаратах по имеющимся персональным показаниям и симптомам, проверку лекарств на наличие в списке забракованных, подбор допущенного в оборот аналога.

**11.7.1.** Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону, либо также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службами, либо в приложении «Теледоктор 24», если допустимо.

**11.7.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Офертой.

**11.7.3.** Результатом оказания Услуги являются информирование о наиболее эффективных лечебных препаратах по имеющимся персональным показаниям и симптомам, проверка лекарств на наличие в списке забракованных, подбор допущенного в оборот аналога в устной форме в части требований, обозначенных Клиентом.

**11.8. Услуга «Скорая помощь»** – Услуга Службы, предоставляемая Специалистом Службы, представляющая собой содействие Специалиста в организации экстренной помощи на территории России.

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

**11.8.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Офертой.

**11.8.3.** Результатом оказания Услуги является содействие Специалиста в организации экстренной помощи на территории России.

**11.8.4.** Предоставление Услуги ограничивается территорией страны нахождения Службы.

**11.9. Услуга «Устная консультация психолога»** – Услуга, предоставляемая Специалистом в рамках дистанционной коммуникации в течение не более **45** минут, выражающаяся в психологической помощи в поиске разрешения проблемной ситуации, в том числе анализе проблемы Клиента, диагностике, выработке метода терапии.

**11.9.1.** Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо посредством иных средств дистанционной коммуникации (в том числе в формате Видеоконсультации по правилам п. 11.9.2.), определяемых Службами.

**11.9.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Офертой.

**11.9.3.** Результатом оказания Услуги является консультативная психологическая помощь Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

**11.10. Услуга «Видеоконсультация с психологом»** – Услуга, предоставляемая Специалистом в рамках дистанционной видеокommunikации в течение не более **45** минут, выражающаяся в психологической помощи в поиске разрешения проблемной ситуации, в том числе анализе проблемы Клиента, диагностике, выработке метода терапии.

**11.10.1.** Результаты оказания Услуги предоставляются устно при помощи средств дистанционной видеокommunikации, определяемых Службами.

**11.10.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Офертой.

**11.10.3.** Результатом оказания Услуги является видеоконсультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

**11.11. Услуга «Сервис для семьи»** – форма информационно-справочного взаимодействия со Специалистом Служб, в рамках которого Клиент предоставляет доступ к получению Услуг, предусмотренных Тарифным планом, иным лицам, которые являются Пользователями, в объеме и порядке, предусмотренных Офертой и соответствующим Тарифным планом.

**11.11.1.** Пользователями могут быть назначены лица из числа указанных ниже:

- супруг/супруга (также в незарегистрированном браке);
- родители Клиента;
- дети Клиента (без ограничения по возрасту, но не более двух).

**11.11.2.** Назначение и изменение Клиентом Пользователей осуществляются посредством дистанционной коммуникации, устанавливаемой Службами.

**11.11.3.** Изменения Клиентом назначенных лиц из числа Пользователей осуществляется в неограниченном количестве.

**11.11.4.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- предоставить сведения о лицах, назначаемых Пользователями, запрашиваемые Специалистом.

## **Статья 12. Порядок оказания Услуг по финансовому консультированию**

**12.1. Услуга «Устная финансовая консультация»** предоставляется Специалистом Службы в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента. В ходе оказания Услуги Специалист помогает выбрать оптимальный кредит и схему его погашения, найти

возможности для снижения размера выплат по обслуживанию кредита, предлагает банковское консультирование, а также предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и дает практические советы по решению ситуации в рамках финансовых продуктов, реализованных эмитентами РФ. Круг вопросов, в рамках которого предоставляется Услуга «Финансовая консультация»:

- банковские депозиты;
- кредиты и платежные карты;
- страхование;
- формирование будущей пенсии;
- личное и семейное планирование;
- налоги;
- финансовые мошенничества;
- защита прав потребителей финансовых услуг.

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

**12.1.2.** Для получения Услуги необходимо:

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

**12.1.3.** Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

**12.1.4.** Специалисты предоставляют консультацию только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

**12.1.5.** Результатом оказания Услуги является предоставление рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента в рамках условий, предусмотренных настоящим разделом «Порядок оказания услуг по финансовому консультированию».

**12.2. Услуга «Письменная финансовая консультация»** предоставляется Специалистом Службы в виде письменных рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента. В ходе оказания Услуги Специалист помогает выбрать оптимальный кредит и схему его погашения, найти возможности для снижения выплат по обслуживанию кредита, предлагает банковское консультирование, а также предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и дает практические советы по решению ситуации в рамках финансовых продуктов, реализованных эмитентами РФ.

Круг вопросов, в рамках которого предоставляется Услуга «Письменная финансовая консультация»:

- банковские депозиты;
- кредиты и платежные карты;
- страхование;
- формирование будущей пенсии;
- личное и семейное планирование;
- налоги;
- финансовые мошенничества;
- защита прав потребителей финансовых услуг.

**12.2.1.** Результаты оказания Услуги предоставляются при помощи средств письменной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

**12.2.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Офертой.

**12.2.3.** Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящей Офертой.

**12.2.4.** Результатом оказания Услуги являются письменная рекомендация, разъяснение Специалиста по Запросу Клиента в рамках условий, предусмотренных настоящим разделом «Порядок оказания услуг по финансовому консультированию».

**12.3. Услуга «Экспертная оценка инвестиционного продукта»** предоставляется Специалистом Службы в виде оценки степени соответствия продукта целям и интересам участников инвестирования. Данная Услуга предоставляется в письменном виде и касается уже купленных Клиентом решений (НСЖ, ИСЖ, структурных нот, банковских депозитов) в рамках финансовых продуктов, реализованных эмитентами РФ. При оказании Услуги предоставляется независимая оценка актива без конкретных рекомендаций распоряжения/обладания активом.

Результаты оказания Услуги предоставляются посредством средств письменной дистанционной коммуникации, определяемых Службами.

**12.3.1.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службы;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Офертой.

**12.3.2.** Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящей Офертой.

**12.3.3.** Результатом оказания Услуги является предоставление экспертного заключения по инвестиционному продукту в части требований, обозначенных Клиентом, в рамках условий, предусмотренных настоящим разделом «Порядок оказания услуг по финансовому консультированию».

**12.4. Услуга «Ежемесячные практические финансовые советы по e-mail»** предоставляется специалистом Службы в виде информационно-аналитической аннотации, способствующей улучшению финансового благополучия Клиента. В рамках указанной Услуги предоставляется обзор новостей (новость) с выводом, имеющим практическое применение в области распоряжения финансами, а также, возможно, содержащим информацию о мисселинге и мошенничестве в указанных сферах (при наличии).

**12.4.1.** Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.

**12.4.2.** Тематика информационно-аналитической аннотации по улучшению финансового благополучия Клиента, направляемая Клиенту, определяется Службой.

**12.4.3.** Услуга предоставляется **1** (один) раз в месяц.

**12.4.4.** Результатом предоставления Услуги является предоставление Клиенту практических советов по улучшению финансового благополучия в рамках обзора новостей (новости), в соответствии с условиями, предусмотренными настоящим разделом «Порядок оказания услуг по финансовому консультированию».

## **Раздел IV. Сроки. Уведомления. Сопроводительные сервисы**

### **Статья 13. Срок для активации Карты**

**13.1.** Срок для активации Карты исчисляется в соответствии с часовой зоной Компании.

**13.2.** Срок для активации устанавливается Компанией самостоятельно и является одним из условий официального предложения Компании. Компания вправе сообщать информацию о сроке для активации Карты любым доступным образом.

**13.3.** Если срок для активации Карты не установлен либо не доведен до сведения Клиента, он считается равным **2** (двум) календарным годам с момента оплаты заказа Карты в Компании.

#### **Статья 14. Период оказания Услуг**

**14.1.** Сроки, установленные для периода оказания Услуг, исчисляются в соответствии со временем Службы, в которой была активирована Карта.

**14.2.** Сроки периода оказания Услуг исчисляются с момента активации Карты и истекают в **00:00** часов последнего календарного дня срока.

#### **Статья 15. Порядок исчисления сроков оказания Услуг**

**15.1.** Сроки оказания Услуг исчисляются в соответствии со временем Служб, оказывающих соответствующую Услугу.

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

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

**15.4.** Сроки оказания Услуг, установленные в рабочих часах, начинают исчисляться с **09:00** часов по времени Служб рабочего дня, следующего за календарным днем фиксации Запроса Клиента Службами, если Правилами не установлен иной порядок исчисления сроков для оказания конкретных Услуг.

**15.5.** Моментом поступления Запроса является момент фиксации специальными техническими средствами Служб Запроса в предусмотренном Правилами допустимом формате, включая соблюдение Клиентом всех требований в отношении объема, достаточности, достоверности, правомерности и иных требований в отношении документов, сведений и данных. Службы регистрируют Запросы в разумные сроки.

**15.6.** В случае уточнения Запроса течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса. При предоставлении дополнительных документов срок начинает течь после получения последнего релевантного документа.

**15.7.** В настоящих Правилах под кварталом понимается календарный квартал, под месяцем понимается календарный месяц, под днем понимается рабочий день Территории оказания услуг.

#### **Статья 16. Сроки оказания Услуг по устным Запросам**

**16.1.** Услуга «Экстренная устная консультация», «Экстренная устная консультация врача» предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения с Клиентом либо в случаях, предусмотренных Правилами, с учетом экстренного характера обстоятельств может быть предоставлена в течение времени, согласованного с Клиентом.

**16.2.** Услуги «Устная консультация», «Инструкция по составлению документа», «Устная консультация по вопросам ИП», «Устная консультация по вопросам ООО», «Консультация в отношении третьих лиц», «Устная финансовая консультация».

**16.2.1.** Результат оказания Услуги предоставляется непосредственно в момент обращения Клиента, за исключением случаев, предусмотренных Тарифными планами, когда результат оказания Услуги предоставляется иным, отличным от Клиента, лицам, а также иными способами.

**16.2.2.** Предоставление результата оказания Услуги «Устная консультация», «Инструкция по составлению документа», «Устная консультация по вопросам ИП», «Устная

консультация по вопросам ООО», «Консультация в отношении третьих лиц» может быть осуществлено путем обратного вызова на телефонный номер Клиента (за исключением случаев, предусмотренных Тарифными планами, когда результат оказания Услуги предоставляется иным, отличным от Клиента, лицам) в течение **24** (двадцати четырех) часов с момента фиксации Запроса Клиента Службами в случае, если для оказания Услуг Специалисту требуется дополнительно ознакомиться с релевантным законодательством и правоприменительной практикой или совершить иные технические/поисковые действия, о чем сообщается Клиенту (за исключением случаев, предусмотренных Тарифными планами, когда результат оказания Услуги предоставляется иным, отличным от Клиента, лицам).

**16.2.3.** Предоставление результата оказания Услуги «Устная финансовая консультация» может быть осуществлено путем обратного вызова на телефонный номер Клиента (за исключением случаев, предусмотренных Тарифными планами, когда результат оказания Услуги предоставляется иным, отличным от Клиента, лицам) в течение **72** (семидесяти двух) часов с момента фиксации Запроса Клиента Службами в случае, если для оказания Услуг Специалисту требуется дополнительно ознакомиться с релевантным законодательством и правоприменительной практикой, о чем сообщается Клиенту (за исключением случаев, предусмотренных Тарифными планами, когда результат оказания Услуги предоставляется иным, отличным от Клиента, лицам). Для фиксации Запроса Клиенту необходимо обратиться в Службу во время работы Службы в будние дни с **09:00** до **21:00** по московскому времени.

**16.3.** Услуги «Звонок юриста Компании», «Содействие в переговорах».

**16.3.1.** Результат оказания Услуги предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения с Клиентом либо в течение **24** (двадцати четырех) часов с момента обращения Клиента, но в любом случае не позднее **21:00** часа по времени Служб, а также с учетом времени работ (доступности) третьего лица, с которым необходимо вступить в коммуникацию, при известности данной информации. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения материалов, большое количество представленных Заказчиком материалов) оказание Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на **3** (три) календарных дня.

**16.3.2.** В случае, если для оказания Услуги требуется дополнительно ознакомиться с релевантным законодательством и правоприменительной практикой, результат оказания Услуги предоставляется по истечении **24** (двадцати четырех) часов с момента поступления Запроса в период времени, указанный Клиентом, но не позднее **72** часов после поступления Запроса, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящими Правилами.

**16.4.** Услуги «Рекомендуемая модель договора».

**16.4.1.** Результат оказания Услуг предоставляется в течение **24** (двадцати четырех) часов с момента обращения Клиента.

**16.5.** Услуги «Медюрист», «Аптека» / Сервис «Аптека», «Скорая помощь», «Видеоконсультация с врачом» «Видеоконсультация с психологом», «Устная консультация психолога».

**16.5.1.** Услуга предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения с Клиентом либо в течение **24** (двадцати четырех) часов с момента обращения Клиента, но в любом случае не позднее **21:00** часа по времени Служб, а также с учетом времени работ (доступности) третьего лица, с которым необходимо вступить в коммуникацию, при известности данной информации. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) оказание 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** (двадцати четырех) часов с момента фиксации обращения Клиента. В случае возникновения у Клиента экстренной ситуации Услуги «Медюрист» и «Скорая помощь» оказываются безотлагательно в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной, при подобных обстоятельствах, степенью заботливости и осмотрительности.

**16.6.** Услуга «Медориентирование».

**16.6.1.** Услуга предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения с Клиентом либо в течение **2** (двух) дней с момента обращения Клиента в случае, если результат Услуг может быть предоставлен в рамках телефонного соединения.

**16.7.** Услуга «Устная консультация с врачом».

**16.7.1.** Услуга предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения либо в течение **24** (двадцати четырех) часов с момента обращения Клиента, но не позднее **72** часов после поступления Запроса, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящими Правилами.

## **Статья 17. Сроки оказания Услуг по письменным Запросам**

**17.1.** Услуга «Рекомендуемая модель договора».

Результат оказания Услуги предоставляется в течение **1** (одного) дня, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящими Правилами.

**17.2.** Услуга «Правовое разъяснение документа».

Результат оказания Услуги предоставляется в течение **1** (одного) дня для документов стандартного объема.

При поступлении Запроса с документами в объеме свыше стандартного срок оказания Услуги увеличивается на **1** (один) день за каждые **6** (шесть) страниц свыше стандартного объема.

**17.3.** Услуги «Письменная консультация», «Письменная финансовая консультация», «Экспертная оценка инвестиционного продукта», «Медориентирование».

Стандартный срок оказания Услуг составляет **2** (два) дня. Срок оказания указанных Услуг может быть увеличен до **5** (пяти) дней с учетом сложности Запроса.

При поступлении Запроса с документом в объеме свыше стандартного срок оказания Услуг увеличивается на **1** (один) день свыше стандартного за каждые **6** (шесть) страниц свыше стандартного объема.

**17.4.** Услуги «Оценка судебной перспективы», «Письменное заключение по запуску бизнес-проекта», «Налоговый вычет под ключ», «Подготовка налоговой декларации», «Проверка документов».

Срок оказания Услуг составляет **5** (пять) дней.

При поступлении Запроса с документами в объеме свыше стандартного срок оказания Услуг увеличивается на **1** (один) день за каждые **6** (шесть) страниц свыше стандартного объема.

**17.5.** Услуги «Обзор изменений законодательства», «Ежемесячные практические финансовые советы по e-mail».

Результаты оказания Услуг предоставляются один раз в календарный месяц в дату, определенную Службами.

**17.6.** Срок оказания Услуг по Тарифным планам категории Legal Vox составляет не более **15** рабочих дней с момента предоставления Клиентом всей необходимой для оказания Услуги информации и (или) запрашиваемых Клиентом документов.

## **Статья 18. Сроки оказания сопряженных Услуг**

**18.1.** Услуга «Справочная контактная информация».

Результат оказания Услуги предоставляется в течение **1** (одного) дня с момента фиксации Запроса Клиента Службами.

**18.2.** Услуга «Представитель от имени Клиента», а также назначение Пользователей.

Службы открывают доступ к Услугам представителю и Пользователям Клиента течение **2** (двух) дней с момента осуществления Запроса при условии успешности процедуры подтверждения полномочий представителя и Пользователей.

### **18.3. Услуга «Персональный юрист».**

Для оказания Услуги Службами назначается узкопрофильный Специалист в течение **4** (четырёх) рабочих часов после поступления Запроса от Клиента.

После назначения узкопрофильного Специалиста Службами Специалист осуществляет исходящую коммуникацию в течение **24** (двадцати четырёх) часов. Срок начинается с момента начала рабочего дня назначенного узкопрофильного Специалиста.

Совокупное время Срока начала оказания Услуги не может превышать **24** часа с момента назначения узкопрофильного Специалиста.

## **Статья 19. Уведомления**

**19.1.** В случаях, когда сроки оказания конкретной Услуги превышают обозначенные в качестве стандартных, Службы уведомляют Клиента о данном обстоятельстве и сроке предоставления результата оказания Услуги в течение **1** (одного) дня с момента фиксации Запроса Клиента Службами.

**19.2.** В случаях поступления Запроса без указания конкретной Услуги, которую необходимо оказать, Службы руководствуются пунктом **27.1.3** настоящих Правил.

**19.3.** При поступлении Запросов, не соответствующих настоящим Правилам, при отсутствии объективной возможности оказать сервисные Услуги по сопровождению Запроса Службы уведомляют Клиента об отклонении Запроса с указанием на причины несоответствия.

## **Статья 20. Сопровождение Запросов**

**20.1.** В отношении каждого Запроса, соответствующего либо не полностью соответствующего требованиям Правил, осуществляется процедура его сопровождения согласно порядку, устанавливаемому Службами.

**20.2.** В случаях, когда Службы, исходя из критерия наибольшего соответствия результатов оказания Услуг пожеланиям Клиента, классифицируют обращение Клиента как Запрос на оказание иной Услуги, нежели обозначенная Клиентом, Службы руководствуются пунктом **28.1.3**.

**20.3.** В случае, если письменный Запрос представлен не в полном объеме, в том числе при отсутствии важных сведений или документов либо при отсутствии необходимых реквизитов Запроса, при условии наличия возможности определения его сути соответствующий Специалист связывается с Клиентом с целью конкретизации Запроса.

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

### **Статья 21. Сопутствующие сведения**

**21.1.** 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 Службами на соответствие тем или иным требованиям. Ни Компания, ни Службы 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.

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



**21.3.** Принимая Правила, Клиент выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена правом Территории оказания услуг.

## **Статья 22. Требования к коммуникациям**

**22.1.** Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг, устанавливается Службами и содержится на сайтах Компании и Служб, а также в Комплектах продукта. В случае изменения соответствующей контактно-адресной информации приоритетной является информация, размещенная на сайтах Служб. Компания не несет никакой ответственности за недостоверность сведений на Картах, находящихся во владении Клиента, в случае изменения контактно-адресной информации.

**22.2.** Все контактные реквизиты (номера телефонов, адреса электронной почты, равно как 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.

**22.3.** Для оказания соответствующих Услуг Специалист осуществляет не менее 2 исходящих вызовов в течение получаса на телефонный номер Клиента, указанный им при активации Карты. При недоступности Клиента при таких вызовах Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Служб. Клиент вправе обратиться с аналогичным вопросом повторно, в таком случае сроки начинают течь заново.

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

**22.5.** Клиент самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям права Территории оказания услуг, 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.

**22.6.** Компания или Службы 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/иного коммуникационного соединения, специальные параметры пересылаемых через электронные средства связи данных.

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

**22.8.** При использовании Услуг Клиент не вправе:

- передавать любым способом данные, которые являются незаконными, вредоносными, клеветническими, оскорбляющими нравственность, демонстрирующими (или являющимися пропагандой) насилие и жестокость, нарушают права интеллектуальной собственности, пропагандируют ненависть и (или) дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержат оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержат элементы (или являются пропагандой) порнографии,

разъясняют порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;

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

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

- иным образом нарушать требования законодательства Территории оказания услуг при осуществлении информационного обмена.

## **Раздел VI. Конфиденциальная информация**

### **Статья 23. Персональная информация**

**23.1.** Персональная информация Клиента хранится и обрабатывается Компанией в соответствии с условиями Правил, действующих в отношении всей информации, которую Компания и (или) Службы могут получить о Клиенте в процессе пользования 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.

**23.2.** Использование Услуг означает безоговорочное согласие Клиента с положениями настоящей статьи и указанными в ней условиями обработки его персональной информации.

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

**23.4.** Компания собирает и хранит только те персональные данные, которые необходимы для оказания Услуг.

**23.5.** Персональная информация Клиента может использоваться в следующих целях:

- идентификация Клиента в рамках Правил;

- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;

- связь с Клиентом, в том числе направление уведомлений, Запросов и информации, а также обработка Запросов от Клиента;

- улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых продуктов и Услуг;

- проведение статистических и иных исследований на основе обезличенных данных.

**23.6.** Хранение персональной информации Клиентов осуществляется в соответствии с внутренними корпоративными документами. В отношении персональной информации Клиента сохраняется ее конфиденциальность.

**23.7.** Компания и Службы вправе передать персональную информацию Клиента третьим лицам в следующих случаях:

- Клиент выразил свое согласие на такие действия;

- передача необходима в рамках пользования Клиентом определенными Услугами;

- передача предусмотрена правом Территории оказания услуг, в рамках установленной процедуры;

- такая передача происходит в рамках расширения Территории оказания услуг;

- в целях обеспечения возможности защиты прав и законных интересов Компании, Служб или третьих лиц в случаях, когда Клиент нарушает Правила.

**23.8.** Компания принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты персональной информации Клиента от неправомерного или случайного доступа, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ней третьих лиц, равно возлагает аналогичные обязанности на соответствующую Службу.

**23.9.** Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания последним юридических и иных Услуг, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми соответствующим правом Территории оказания услуг.

**23.10.** Клиент выражает свое согласие Компании на хранение информации о себе и оказанных Услугах с целью контроля качества Услуг, обработку указанной информации с помощью своих программно-аппаратных средств, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу, включая трансграничную передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

## **Статья 24. Иная конфиденциальная информация**

**24.1.** К иной конфиденциальной информации в соответствии с настоящими Правилами относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с правом Территории оказания услуг.

**24.2.** В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по оказанию Услуг может потребоваться передача между участниками обмена конфиденциальной информации.

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

- использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;

- не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:

была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;

была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от передавшего участника;

должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с правом страны местонахождения Компании или Территории оказания услуг.

## **Раздел VII. Права и обязанности**

### **Статья 25. Права Клиента**

**25.1.** Клиент вправе:

**25.1.1.** Получать необходимую и достоверную информацию о Компании и Службах, предоставляемых Услугах, Территории оказания услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг, прямо предусмотренных законодательством Территории оказания Услуг.

**25.1.2.** Пользоваться Услугами в течение всего периода оказания Услуг, определяемого в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

**25.1.3.** Осуществлять Запросы на оказание Услуг в соответствующую Службу и получать результаты оказания Услуг.

**25.1.4.** Пользоваться предоставляемыми Компанией или Службами скидками и специальными предложениями для Клиентов.

**25.1.5.** Сообщать Компании или Службам обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Служб.

**25.1.6.** Выразить свой отказ от возможности получения рекламы, направляемой через средства связи, когда возможность такого отказа предусмотрена законодательством Территории оказания услуг о рекламе, путем направления Компании соответствующего письменного уведомления.

**25.1.7.** Получать Клиентскую корреспонденцию по каналам телефонной или иной электронной связи.

**25.1.8.** Осуществлять на возмездной основе заказ Карты взамен выбывшей из владения.

**25.1.9.** Изменять выбранные идентификационные данные.

## **Статья 26. Обязанности Клиента**

**26.1.** Клиент обязуется:

**26.1.1.** Активировать Карту в течение срока для активации Карты.

**26.1.2.** Ознакомиться с условиями настоящих Правил и объемом возможных Услуг до активации Карты.

**26.1.3.** Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Карты и последующей идентификации Клиента, пользования Услугами, а также своевременно сообщать обо всех случаях изменения указанной информации.

**26.1.4.** Не использовать результаты оказания Услуг в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Компании или Службам.

**26.1.5.** При обращении в Службы не нарушать требований права Территории оказания услуг, а также принятых в обществе норм морали, нравственности и публичного порядка.

**26.1.6.** Пользоваться Услугами лично.

**26.1.7.** Своевременно проверять объем и качество оказанных Услуг и принимать оказанные Услуги.

**26.1.8.** Не допускать пользования Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с Правилами, если иное прямо не оговорено в Правилах.

**26.1.9.** Не передавать или иным образом не отчуждать свое право на получение Услуг третьим лицам, в том числе путем передачи активированной Карты.

**26.1.10.** Сохранять в тайне и не передавать идентификационные данные третьим лицам.

**26.1.11.** Сообщить в Компанию, в том числе через Службы, о любом факте выбытия активированной Карты из владения в течение **5** (пяти) рабочих дней.

## **Статья 27. Права Служб**

**27.1.** Службы вправе:

**27.1.1.** Уточнять поступившие Запросы от Клиента.

**27.1.2.** Определять порядок и формат оказания Услуг.

**27.1.3.** Определять необходимую Клиенту Услугу в случаях, если в Запросе отсутствует указание на ее вид или Клиент определяет ее ошибочно.

**27.1.4.** Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам, в том числе самостоятельно выбирать Специалистов для оказания тех или иных Услуг (например, консилиум врачей).

**27.1.5.** Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Правил, в том числе, например, получать у Клиента для ознакомления копии данных, касающихся протекания лечения, данных промежуточных обследований, результатов анализов, протоколов консилиумов и т. д.

**27.1.6.** Временно приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Клиентом Правил.

**27.1.7.** Осуществлять запись обращений Клиента с использованием программно-аппаратных средств.

**27.1.8.** В любой момент потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при активации, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.

**27.1.9.** Оказывать те Услуги, Запрос на оказание которых поступил в Службы.

**27.1.10.** Направлять Клиентам информационные сообщения, а также иную клиентскую корреспонденцию. Придерживаться в процессе оказания юридических Услуг выработанной правовой позиции, не предоставляя дополнительных юридических аргументов или сведений помимо предоставленных ранее.

**27.1.11.** Отказать Клиенту в предоставлении Услуги в случаях, когда:

- Клиент нарушает условия Правил;
- получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;
- 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 Служб;
- оказание Услуги повлечет нарушение Компанией/Службами требований права Территории оказания услуг, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании/Служб;
- действия Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании или Службам;
- оказание Услуг не представляется возможным ввиду неполучения полных и (или) достоверных сведений от Клиента;
- Запрос не соответствует требованиям Правил;
- Запрос осложнен противоречием между интересами Клиента и Компании/Служб, в результате которого действия (бездействие) Служб и (или) Специалистов причиняют убытки Компании/Службам и (или) иным образом нарушают права и законные интересы Компании/Служб;
- при выявлении у Клиента признаков заболевания, лечение и или диагностика которого возможна лишь при очном обращении в медицинские учреждения;
- если оказание Услуг по Договору, по мнению Специалиста Компании, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью Клиента или угрожает его жизни;
- если оказание таких Услуг с большой степенью вероятности может повлечь ухудшение состояния Клиента;
- если оказание Услуг невозможно по причине неисполнения Клиентом своих обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами.

## **Статья 28. Права Компании**

**28.1.** Компания вправе:

**28.1.1.** Определять условия оказания Услуг.

**28.1.2.** Вносить изменения в Правила и соответствующие Тарифные планы, при условии своевременного извещения Клиента в порядке, определенном Правилами.

**28.1.3.** Назначать Службы на Территории оказания услуг.

**28.1.4.** Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Правил, в том числе, например, получать у Клиента для ознакомления копии данных, касающихся протекания лечения, данных промежуточных обследований, результатов анализов, протоколов консилиумов и т. д.

**28.1.5.** Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений Правил.

**28.1.6.** Делегировать свои права Службам.

**28.1.7.** Изменять и дополнять настоящие Правила путем размещения соответствующих объявлений в информационных листках, публикациях в средствах массовой информации, в том числе на Сайте.

**28.1.8.** Ограничить оказание Услуг при неоднократном нарушении Правил.

**28.1.9.** Отказать Клиенту в предоставлении Услуги в случаях, когда:

- Клиент нарушает условия Правил;
- при выявлении у Клиента признаков заболевания, лечение и или диагностика которого возможна лишь при очном обращении в медицинские учреждения;
- если оказание Услуг по Договору, по мнению Специалиста Компании, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью Клиента или угрожает его жизни;
- если оказание таких Услуг с большой степенью вероятности может повлечь ухудшение состояния Клиента;
- если оказание Услуг невозможно по причине неисполнения Клиентом своих обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами.

## **Статья 29. Обязанности Компании**

**29.1.** Компания обязана:

**29.1.1.** Обеспечить Клиенту возможность получения Услуг в соответствии с Правилами.

**29.1.2.** Обеспечить Клиенту возможность получения информационно-справочных услуг по вопросам оказания Услуг.

**29.1.3.** Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Клиента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте.

## **Раздел VIII. Прочие условия**

### **Статья 30. Права интеллектуальной собственности**

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

**30.2.** Результаты оказания Услуг принадлежат Клиенту и могут использоваться исключительно Клиентом лично.

**30.3.** Клиент не вправе нарушать исключительные права Компании, Служб путем (не исключительно) последующей реализации, тиражирования, передачи в эфир, иного публичного обнародования результатов оказания Услуг.

**30.4.** Использование Клиентом объектов интеллектуальной собственности Компании или Служб должно производиться при условии сохранения всех знаков охраны авторского права, смежных прав, товарных знаков, других уведомлений об авторстве, сохранения имени (или псевдонима) автора / наименования правообладателя в неизменном виде, сохранения соответствующего объекта в неизменном виде.

## **Статья 31. Урегулирование споров**

**31.1.** Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением 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 письменном виде и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом будут рассматриваться в суде по месту нахождения Компании.

## **Статья 32. Изъятия и ограничение ответственности**

**32.1.** Службы и Компания не несут ответственности за результаты оказания Услуг при предоставлении Клиентом недостоверных сведений и документов или непредоставлении таковых.

**32.2.** Службы ни при каких обстоятельствах не претендуют и не предоставляют официального толкования положений применимого законодательства и предоставляют все юридические услуги исходя из накопленного опыта Служб и конкретного Специалиста на основе положений права Территории оказания услуг и сложившейся практики правоприменения, при этом все советы Клиенту носят рекомендательный характер.

**32.3.** Правовая позиция, заложенная в основу предоставляемой юридической услуги, является разработкой Служб и может не совпадать с позициями органов и организаций, предоставляющих аналогичные или схожие юридические услуги.

**32.4.** Ни Компания, ни Службы, ни кто-либо из должностных лиц или сотрудников, ни какая-либо третья сторона не несут ответственности какого-либо рода за потери или убытки Клиента в результате правомерных или неправомерных действий третьих лиц, вовлеченных в правовые отношения или взаимодействия с Клиентом, являющиеся предметом исследования Служб по соответствующему Запросу Клиента, независимо от наличия или отсутствия у Компании или Служб возможности воздействовать на обстоятельства, на это влияющие.

**32.5.** Ни Компания, ни Службы не оказывают Клиенту услуги связи, в силу чего ни при каких обстоятельствах не могут отвечать за стоимость, технические параметры и качество телефонного или иного коммуникационного соединения, использование Клиентом средств связи или электронной коммуникации для информационного обмена.

**32.6.** Ни Компания, ни Службы не несут ответственности за неполучение Клиентом уведомлений, сообщений, любой иной корреспонденции, а также результатов оказания Услуг в случае неисполнения Клиентом обязанности, предусмотренной пунктом **26.1.3.**

**32.7.** Службы не несут ответственности за какие-либо убытки, возникшие в результате использования Клиентом информации, содержащейся в предоставляемых Услугах, в инвестиционных, финансовых или иных коммерческих целях.

**32.8.** Компания не гарантирует того, что предоставляемые в соответствии с Правилами Услуги или иные продукты Компании будут соответствовать требованиям или ожиданиям Клиента, помимо требований, установленных Правилами.

**32.9.** 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.

**32.10.** Компания и Клиент понимают и признают, что оказание Услуг и использование результатов оказания таковых Услуг может быть сопряжено с определенными обоснованными рисками, с наличием которых Стороны согласны, и подтверждают принятие условий Правил только при принятии положений данного раздела об ограничении ответственности.

**32.11.** Ни Компания, ни Службы не отвечают за недостатки в оказанных Услугах, если они возникли как результат обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор): изменения законов и норм, решений и действий органов власти, стихийных бедствий, взрывов, массовых беспорядков или не по вине Специалиста Служб.

**32.12.** Дистанционные информационные Услуги медицинского характера носят исключительно рекомендационный, ознакомительный, информационно-справочный характер, не являются окончательным руководством к действию Клиента и не заменяют личный визит к врачу.

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

**32.14.** Клиент понимает и согласен, что Служба 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.

**32.15.** Ни Компания, ни Служба не несут ответственности, если до оказания Услуги Клиент не исполнил обязанность по информированию врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной Услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у Компании, Службы такой информации.

**32.16.** Ни Компания, ни Служба не несут ответственности за возможный ущерб, нанесенный здоровью Клиента самостоятельным лечением, проводимым на основании результатов оказанных Услуг, при несоблюдении рекомендаций, данных в ходе оказания Услуг.

**32.17.** При проведении консультаций с применением телемедицинских технологий лечащим врачом может осуществляться коррекция ранее назначенного лечения при условии установления им диагноза и назначения лечения на очном приеме (осмотре, консультации). В случае проведения телемедицинской консультации без предварительного очного приема, на котором был установлен диагноз и назначено лечение, пациенту предоставляется консультация (выдается медицинское заключение) без назначения лечения.

В ходе консультации (в заключении) могут быть рекомендованы личный визит к врачу и проведение предварительных обследований.

**32.18.** Клиентам предоставляются медицинские консультации по всем вопросам, за исключением вопросов, по которым Специалист не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду невозможности произвести осмотр и иные исследования и манипуляции в отношении Клиента дистанционным способом, а также вопросов, для ответа на которые необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров другими специалистами, результатов лабораторного и инструментального обследования).

### **Статья 33. Заключительные положения**

**33.1.** Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на Сайте.

Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в Правила. Все изменения в настоящих Правилах публикуются на Сайте.

**33.2.** Вступление в силу настоящих Правил отменяет действие всех ранее утвержденных Правил.

**33.3.** По общему правилу, в случае противоречий между информацией о Тарифном плане в настоящих Правилах и информацией о Тарифном плане на Сайте, приоритет имеет информация о Тарифном плане на Сайте.

**33.4.** Услуги оказываются Службами на языке, являющемся государственным в стране местонахождения Служб. Услуги могут оказываться Клиентам и на иных языках.

**33.5.** Никакое положение Правил не может пониматься как установление между Клиентом и Компанией агентских отношений, отношений товарищества, отношений по



совместной деятельности, отношений личного найма либо каких-то иных отношений, прямо не предусмотренных Правилами.

**33.6.** Если по тем или иным причинам одно или несколько положений Правил будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений Правил.

**33.7.** Бездействие со стороны Компании или Служб в случае нарушения Клиентом Правил не означает отказа от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.

**33.8.** Все приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями Правил.

**33.9.** Правила публикуются на русском языке.

**33.10.** К отношениям Сторон, вытекающим из принятия или исполнения Правил, применяется право страны местонахождения Компании.

Тарифные планы

Персональный юрист			
Наполнение / Тарифный план	«Базовый»	«Оптимальный»	«Максимальный»
Устная консультация	12	24	Безлимитно
Устная консультация в непредвиденных ситуациях за границей	-	-	Безлимитно
Готовые шаблоны договоров и иных документов	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Инструкция по составлению документа	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Содействие в переговорах	-	4	12
Звонок юриста	-	4	12
Консультация в отношении третьих лиц	-	4	12
Письменная консультация	-	-	4
Письменное заключение по запуску бизнес-проекта	-	-	4
Правовое разъяснение документа	-	-	4
Составление документа	-	-	1
Оценка судебной перспективы	-	-	1
Обзор изменений в законодательстве	-	-	Безлимитно
Кол-во Пользователей	-	-	3 (члены семьи)*
Срок обслуживания	1 год	1 год	1 год
Области права	Все, кроме предпринимательства	Все, кроме предпринимательства	Все, кроме предпринимательства
Скидка на доп. услуги	5%	10%	15%
Мобильное приложение СПС ЕЮС**	Включено	Включено	Включено
Личный кабинет	Включено	Включено	Включено

\* Клиент может назначить Пользователем следующих лиц: супруга или супругу, состоящих в зарегистрированном или незарегистрированном браке с Клиентом, детей Клиента (в том числе и не исключая усыновленных) без ограничения по возрасту, но не более двух, родителей Клиента.

\*\* Информация о лицензии на использование Программы «Мобильное приложение СПС ЕЮС» содержится в Приложении № 5.

## ТАРИФ «LIFE CARE PERSONAL»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся тарифным планом «Life Care Personal», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуга	Количество
<b>Безопасность</b>	
Экстренная устная консультация	Безлимитно
Устная консультация (а также «Звонок юриста» и «Содействие в переговорах»)	12 в год*
Справочная контактная информация	Безлимитно
Рекомендуемая модель договора	Безлимитно
Инструкция по составлению документа	Безлимитно
Обзор изменений законодательства	Безлимитно
<b>Здоровье</b>	
Экстренная устная консультация врача (услуги по диагностике, профилактике и лечению**)	Безлимитно
Устная консультация с врачом (услуги по диагностике, профилактике и лечению**)	12 в год*
Аптека	Безлимитно
Скорая помощь	Безлимитно
Медориентирование	Безлимитно
<b>Финансы</b>	
Устная финансовая консультация	12 в год*
Экспертная оценка инвестиционного продукта	3 в год
Налогия онлайн	Безлимитно
Ежемесячные практические финансовые советы по e-mail	Безлимитно
<b>Общие данные</b>	
Мобильное приложение СПС ЕЮС****	Включено
Личный кабинет ЕЮС	Включено
Конструктор документов FreshDoc***	Включено
Скидка на услуги Правового центра	5%

\* Указано общее количество устных Услуг, оказание которых предусмотрено Тарифным планом, на выбор: «Устная консультация» (совместно с Услугами «Звонок юриста» и «Содействие в переговорах»), «Устная консультация с врачом», «Устная финансовая консультация».

\*\* Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24»: Общество с ограниченной ответственностью «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440. Лицензия на осуществление медицинской деятельности серия ЛО № 0025756 от 02.10.2019. Адрес местонахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а).

\*\*\* Информация о лицензии на использование программы для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов» содержится в Приложении № 4.

\*\*\*\* Информация о лицензии на использование Программы «Мобильное приложение СПС ЕЮС» содержится в Приложении № 5.

2. Результатом оказания Услуги «Инструкция по составлению документа» является исключительно предоставление шаблона документа по условиям и в порядке, установленным в Оферте.

3. Все Услуги предоставляются в течение года с момента приобретения права на пользование Тарифом.

4. Юридические услуги в общем порядке предоставляются по Запросу Клиента – физического лица, исключая услуги в отношении предпринимательской деятельности без образования юридического лица / с образованием юридического лица любой формы.

5. Тариф является Региональным и ограничивается Территорией оказания услуг одной страны.

6. Территория оказания услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

7. Услуги оказываются по законодательству страны присутствия Службы.

8. Доступ к онлайн-сервисам Службы предоставляется на основании лицензионного/ иного договора.

9. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Оферты.

## ТАРИФ «LIFE CARE EXCLUSIVE»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся тарифным планом «Life Care Exclusive», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуга	Количество
<b>Безопасность</b>	
Экстренная устная консультация	Безлимитно
Устная консультация (а также «Звонок юриста» и «Содействие в переговорах»)	6 в год*
Справочная контактная информация	Безлимитно
Рекомендуемая модель договора	Безлимитно
Инструкция по составлению документа	Безлимитно
Обзор изменений законодательства	Безлимитно
<b>Здоровье</b>	
Экстренная устная консультация врача (услуги по диагностике, профилактике и лечению**)	Безлимитно
Устная консультация с врачом (услуги по диагностике, профилактике и лечению**)	6 в год*
Аптека	Безлимитно
Скорая помощь	Безлимитно
Медориентирование	Безлимитно
Устная консультация психолога (длительностью до 45 минут)***	3 сессии в год
<b>Финансы</b>	
Устная финансовая консультация	6 в год*
Экспертная оценка инвестиционного продукта	3 в год
Налогия онлайн	Безлимитно
Ежемесячные практические финансовые советы по e-mail	Безлимитно
Мобильное приложение ЕЮС	Включено
Личный кабинет ЕЮС	Включено
<b>Самореализация</b>	
Представитель от имени Клиента	1
<b>Общие данные</b>	
Мобильное приложение СПС ЕЮС*****	Включено
Личный кабинет ЕЮС	Включено
Конструктор документов FreshDoc****	Включено
Скидка на услуги правового центра	10%

\* Компания предоставляет возможность Клиенту выбрать одну из Услуг в качестве безлимитной (без ограничения 6 консультаций в год): «Устная консультация» (совместно с Услугами «Звонок юриста» и «Содействие в переговорах»), «Устная консультация с врачом», «Устная финансовая консультация».

О своем выборе Клиент сообщает в рамках стандартной коммуникации с Компанией/Службами, установленной Офертой.

\*\* Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор

24»: Общество с ограниченной ответственностью «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440. Лицензия на осуществление медицинской деятельности серия ЛО № 0025756 от 02.10.2019. Адрес местонахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а).

\*\*\* Услуга предоставляется Специалистом в устной форме по телефону или через мобильное приложение, в том числе с возможностью применения видеоконференции через мобильное приложение.

\*\*\*\* Информация о лицензии на использование программы для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов» содержится в Приложении № 4.

\*\*\*\*\* Информация о лицензии на использование Программы «Мобильное приложение СПС ЕЮС» содержится в Приложении № 5.

2. Юридические Услуги в общем порядке предоставляются по Запросу Клиента – физического лица, в том числе и не исключая Услуги в отношении предпринимательской деятельности без образования юридического лица.

3. Результатом оказания Услуги «Инструкция по составлению документа» является исключительно предоставление шаблона документа по условиям и в порядке, установленным в Оферте.

4. Все Услуги предоставляются в течение года с момента приобретения права на пользование Тарифом.

5. Тариф является Региональным и ограничивается Территорией оказания услуг одной страны.

6. Территория оказания услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

7. Услуги оказываются по законодательству страны присутствия Службы.

8. Доступ к онлайн-сервисам Службы предоставляется на основании лицензионного/иного договора.

9. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Оферты.

## ТАРИФ «LIFE CARE PREMIUM FAMILY»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся тарифным планом «Life Care Premium Family», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

Услуга	Количество
<b>Безопасность</b>	
Экстренная устная консультация	Безлимитно
Устная консультация	Безлимитно
Письменная консультация	3 в год*
Справочная контактная информация	Безлимитно
Рекомендуемая модель договора	Безлимитно
Инструкция по составлению документа	Безлимитно
Звонок юриста	Безлимитно
Содействие в переговорах	Безлимитно
Обзор изменений законодательства	Безлимитно
<b>Здоровье</b>	
Экстренная устная консультация врача (услуги по диагностике, профилактике и лечению**)	Безлимитно
Устная консультация с врачом (услуги по диагностике, профилактике и лечению**)	Безлимитно
Аптека	Безлимитно
Скорая помощь	Безлимитно
Видеоконсультация с врачом (услуги по диагностике, профилактике и лечению**)	3 в год
Медориентирование	Безлимитно
Второе мнение (услуги по диагностике, профилактике и лечению**)	3 в год*
Устная консультация психолога (длительностью до 45 минут)***	3 сессии в год
<b>Финансы</b>	
Устная финансовая консультация	Безлимитно
Письменная финансовая консультация	3 в год*
Экспертная оценка инвестиционного продукта	3 в год
Налогия онлайн	Безлимитно
Ежемесячные практические финансовые советы по e-mail	Безлимитно
<b>Самореализация</b>	
Сервис для семьи	3 члена семьи
Представитель от имени Клиента	1
<b>Общие данные</b>	
Мобильное приложение СПС ЕЮС*****	Включено
Личный кабинет ЕЮС	Включено
Конструктор документов FreshDoc****	Включено
Скидка на услуги Правового центра	15%

\* Указано общее количество письменных Услуг, оказание которых предусмотрено Тарифным планом, на выбор: «Письменная консультация», «Второе мнение», «Письменная финансовая консультация».

\*\* Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24»: Общество с ограниченной ответственностью «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440. Лицензия на осуществление медицинской деятельности серия ЛО № 0025756 от 02.10.2019. Адрес местонахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а).

\*\*\* Услуга предоставляется Специалистом в устной форме по телефону или через мобильное приложение, в том числе с возможностью применения видеоконференции через мобильное приложение.

\*\*\*\* Информация о лицензии на использование программы для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов» содержится в Приложении № 4.

\*\*\*\*\* Информация о лицензии на использование Программы «Мобильное приложение СПС ЕЮС» содержится в Приложении № 5.

2. Результатом оказания Услуги «Инструкция по составлению документа» является исключительно предоставление шаблона документа по условиям и в порядке, установленным в Оферте.

3. Юридические Услуги в общем порядке предоставляются по Запросу Клиента – физического лица, в том числе и не исключая в отношении предпринимательской деятельности без образования юридического лица.

4. Клиент может в рамках Услуги «Сервис для семьи» назначить Пользователем следующих лиц: супруга или супругу, состоящих в зарегистрированном или незарегистрированном браке с Клиентом, детей Клиента (в том числе и не исключая усыновленных) без ограничения по возрасту, но не более двух, родителей Клиента.

5. Все Услуги предоставляются в течение года с момента приобретения права на пользование Тарифом.

6. Тариф является Региональным и ограничивается Территорией оказания услуг одной страны.

7. Территория оказания услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

8. Услуги оказываются по законодательству страны присутствия Службы.

9. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Оферты.



Клиент – юридическое лицо / индивидуальный предприниматель имеет право на получение Услуг по указанной категории согласно следующим Тарифным планам:

<b>Право для бизнеса*</b>					
Наполнение / Тарифный план	«Старт»	«Стандарт»	«Консультант»	«Личный помощник»	«Полный контроль»
Устная консультация по вопросам физических лиц***	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Устная консультация по вопросам ИП	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Устная консультация по вопросам ООО	-	-	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Устная консультация в непредвиденных ситуациях за границей	-	-	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Готовые шаблоны договоров и иных документов	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Проверка контрагентов	1 раз в месяц	2 раз в месяц	3 раза в месяц	Безлимитно	Безлимитно
Экспертиза сделок	1 раз в месяц	2 раз в месяц	3 раза в месяц	5 раз в месяц	10 раз в месяц
Содействие в переговорах	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Инструкция по составлению документа	-	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Составление документа	-	1 раз в месяц	2 раза в месяц	3 раза в месяц	4 раза в месяц
Письменная консультация	-	1 раз в месяц	2 раза в месяц	3 раза в месяц	4 раза в месяц
Оценка судебной перспективы	-	1 раз в месяц	2 раза в месяц	3 раза в месяц	Безлимитно
Письменное заключение по запуску бизнес-проекта	-	1 раз в месяц	2 раза в месяц	3 раза в месяц	Безлимитно
Консультация в отношении третьих лиц	-	1 раз в месяц	2 раза в месяц	3 раза в месяц	Безлимитно
Правовое разъяснение документа	-	-	2 раза в месяц	5 раз в месяц	10 раз в месяц
Звонок юриста	-	-	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Обзор изменений в законодательстве	-	-	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Представитель от имени Клиента	-	-	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Правовой и налоговый аудит в документации	-	-	-	1 раз в месяц	2 раза в месяц
Представление интересов Клиента в суде	-	-	-	1 инстанция	3 инстанции
Выделение персонального юриста с выездом к Клиенту в офис	-	-	-	1 раз в месяц (Москва и Московская область)	2 раза в месяц (Москва и Московская область)
Пользователь**	-	-	2	3	4
Личный кабинет	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено
Мобильное приложение СПС ЕЮС****	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено
Скидка на доп. услуги	5%	10%	15%	20%	25%

Территория обслуживания	Россия, Казахстан, Беларусь	Россия, Казахстан, Беларусь	Россия, Казахстан, Беларусь	Россия, Казахстан, Беларусь	Россия, Казахстан, Беларусь
-------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

\* В случаях, когда сроки оказания конкретной Услуги превышают обозначенные, Компания уведомляет Клиента о данном обстоятельстве и сроке предоставления результата оказания Услуги в течение 1 (одного) дня с момента фиксации Запроса.

При поступлении Запросов, не соответствующих Правилам, при отсутствии объективной возможности оказать Услуги по сопровождению Запроса Клиент уведомляется об отклонении Запроса с указанием на причины несоответствия.

\*\* Пользователь в данном тарифе определяется как лицо, назначаемое владельцем для получения Услуг по тарифу.

\*\*\* Услуга предоставляется по общим правилам оказания Услуги «Устная консультация».

\*\*\*\* Информация о лицензии на использование Программы «Мобильное приложение СПС ЕЮС» содержится в Приложении № 5.

### Дополнительные сведения по Услугам

<b>Тарифы «Life Care Premium Family», «Life Care Exclusive», «Life Care Personal»</b>	
Услуга «Налогия онлайн»	Это предоставление Клиенту доступа в Личный кабинет с возможностью самостоятельного заполнения Клиентом формы налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ. Для получения Услуги необходимо зайти в Личный кабинет и воспользоваться конструктором 3-НДФЛ. Результатом оказания Услуги является декларация по форме 3-НДФЛ в формате pdf.
Услуга «Налоговый вычет под ключ»	В состав данной Услуги входят: «Устная консультация по оформлению и подготовке документов по налоговому вычету» (предоставляется по общим правилам оказания Услуги «Устная консультация»), «Формирование пакета необходимых документов для получения налогового вычета», «Подготовка налоговой декларации», «Подготовка электронной подписи для Клиента», «Отправка документов в налоговую инспекцию».
<b>Тарифы «Старт», «Стандарт», «Консультант», «Личный помощник», «Полный контроль» (право для бизнеса) для Услуг «Устная консультация в непредвиденных ситуациях за границей», «Готовые шаблоны договоров и иных документов», в том числе для тарифов «Базовый», «Оптимальный», «Максимальный» (раздел «Персональный юрист»)</b>	
Услуга «Готовые шаблоны договоров и иных документов»	Это форма оказания Услуги, заключающаяся в подборе и предоставлении шаблона наиболее подходящей модели договора, которая в соответствии с законодательством регулирует правовые отношения между заинтересованными лицами, исходя из анализа Запроса. Услуга предоставляется посредством Личного кабинета либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых настоящими Правилами. Запрос должен содержать наименование договора или описание сути правоотношения, к которому Клиент/Пользователь хотел бы получить наиболее релевантную форму (примерный шаблон/образец) договора.

	<p>Результатом оказания Услуги является направление Клиенту образца (примерной формы) договора, который наиболее соответствует Запросу. Результаты оказания Услуги предоставляются в течение 2 (двух) дней</p>
Услуга «Устная консультация в непредвиденных ситуациях за границей»	<p>Устная консультация по международному праву на основе международных договоров, участником которых является Российская Федерация. Услуга оказывается в случае возникновения непредвиденных ситуаций за пределами РФ по правилам оказания Услуги «Экстренная устная консультация».</p> <p>Под непредвиденной ситуацией за границей понимается событие, которое произошло:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- за пределами территории Российской Федерации;</li> <li>- вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы, находящихся вне разумного предвидения и контроля со стороны Клиента (Пользователя). Такими обстоятельствами признаются: <ul style="list-style-type: none"> <li>- стихийные бедствия (наводнения, пожары, ураганы, землетрясения и иные природные катастрофы);</li> <li>- запретительные / ограничительные действия / акты решения органов государственной власти и (или) органов местного самоуправления (в том числе, связанные с любыми видами коронавирусных инфекций);</li> <li>- война;</li> <li>- боевые/военные действия;</li> <li>- забастовки;</li> <li>- массовые беспорядки.</li> </ul> </li> </ul>
Услуга «Экспертиза сделок»	<p>Это заключение Специалиста, представляющее собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающее ход и результаты исследований, проведенных Специалистом, в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с правом Территории оказания услуг.</p> <p>Услуга оказывается в письменном виде при поступлении Запроса от Клиента в установленной форме с приложением при необходимости документов, требующих изучения в рамках Запроса.</p> <p>Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.</p> <p>Для получения Услуги необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обратиться в Службы путем осуществления письменного Запроса;</li> <li>- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);</li> <li>- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.</li> </ul> <p>Результатом оказания Услуги является ответ на вопрос Клиента по конкретной жизненной ситуации Клиента, который отражает анализ юридических фактов, являющихся частью правоотношения, в рамках которого задан вопрос, и нормативно-правовых источников (при необходимости – правоприменительной практики) Территории оказания услуг.</p> <p>Стандартный срок оказания Услуги составляет 2 (два) дня. Срок оказания Услуги может быть увеличен до 5 (пяти) дней с учетом сложности Запроса.</p> <p>В остальном Услуга предоставляется по общим правилам Услуги «Письменная консультация».</p>
Услуга «Правовой и	<p>Это заключение Специалиста, представляющее собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом,</p>

<p>налоговый аудит в документации»</p>	<p>отражающее ход и результаты исследований, проведенных Специалистом, в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с правом Территории оказания услуг.</p> <p>Услуга оказывается в письменном виде при поступлении Запроса от Клиента в установленной форме с приложением при необходимости документов, требующих изучения в рамках Запроса.</p> <p>Услуга предоставляется посредством Личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службами.</p> <p>Для получения Услуги необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обратиться в Службы путем осуществления письменного Запроса;</li> <li>- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);</li> <li>- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.</li> </ul> <p>Результатом оказания Услуги является ответ на вопрос Клиента по конкретной жизненной ситуации Клиента, который отражает анализ юридических фактов, являющихся частью правоотношения, в рамках которого задан вопрос, и нормативно-правовых источников (при необходимости – правоприменительной практики) Территории оказания услуг.</p> <p>Стандартный срок оказания Услуги составляет 2 (два) дня. Срок оказания Услуги может быть увеличен до 5 (пяти) дней с учетом сложности Запроса.</p> <p>В остальном Услуга предоставляется по общим правилам Услуги «Письменная консультация».</p>
<p>Услуга «Представление интересов Клиента в суде»</p>	<p>Результатом оказания данной Услуги является участие Специалиста в судебном заседании в зависимости от конкретного Тарифного плана (одно заседание или полное представительство во всех заседаниях в рамках одной инстанции) для представления интересов Клиента на основании выданной последней доверенности в пределах территории г. Москвы и Московской области, за исключением представления интересов Клиента в уголовном судопроизводстве. Срок оказания Услуги «Представительство интересов Клиента в суде» в рамках каждого конкретного Запроса определяется с Клиентом индивидуально с учетом сроков, предусмотренных процессуальным и иным применимым законодательством Российской Федерации, но не может превышать общий срок действия тарифа.</p> <p>Запрос на услугу осуществляется за два рабочих дня до предполагаемой даты предоставления услуги.</p> <p>Клиент должен предоставить Специалисту заблаговременно документацию для изучения и подготовки к судебному заседанию. Общее количество страниц предоставляемого документа (документов) в совокупности не должно превышать 10 (пяти) стандартных страниц. В случаях поступления документа (документов) объемом свыше 10 страниц Службы могут классифицировать обращение как Запрос на оказание дополнительной иной Услуги, которая должна быть оформлена в соответствии с обычно предъявляемыми требованиями.</p> <p>В случае оказания Услуги за пределами г. Москвы Клиент предварительно оплачивает в полном объеме транспортные расходы и при необходимости расходы на проживание, так как заседание может быть перенесено или отложено.</p>

<p>Услуга «Выделение персонального юриста с выездом к Клиенту в офис»</p>	<p>Услуга может быть предоставлена очно или дистанционно.</p> <p>В случае очного предоставления Специалист приезжает к Клиенту в офис для оказания Услуги «Устная консультация» с ограничением по времени предоставления (до 90 минут). Территория оказания Услуги: г. Москва и Московская область. В случае оказания Услуги за пределами г. Москвы Клиент предварительно оплачивает в полном объеме транспортные расходы.</p> <p>Запрос на услугу осуществляется за два рабочих дня до предполагаемой даты предоставления услуги.</p> <p>Срок оказания Услуги в рамках каждого конкретного Запроса определяется Клиентом и Специалистом индивидуально, но не может выходить за пределы общего срока действия тарифа.</p> <p>Специалист предоставляет консультацию без предварительной подготовки только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущей встречи, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов. В случае, если требуется предварительная подготовка, Клиент должен предоставить Специалисту заблаговременно документацию для изучения. Общее количество страниц предоставляемого документа (документов) в совокупности не должно превышать 5 (пяти) стандартных страниц. В случаях поступления документа (документов) объемом свыше 5 страниц Службы классифицируют обращение как Запрос на оказание иной Услуги, которая должна быть оформлена в соответствии с обычно предъявляемыми требованиями.</p> <p>В случае дистанционного формата Услуга предоставляется по таким же правилам, но с помощью средств дистанционной коммуникации, в том числе посредством видеоконференции.</p>
---	---

## Приложение № 2 к Правилам

Тарифные планы ООО «Теледоктор 24»  
(ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440, КПП 773101001,  
121596, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Можайский, ул. Горбунова, дом 2,  
строение 3, этаж 7 помещ. II ком. 47а)

Приобретая Тарифный план из числа представленных в настоящем Приложении к Правилам (акцептуя Правила в соответствующей части), Клиент тем самым заключает договор с соответствующей Компанией – с ООО «Теледоктор 24».

### ТАРИФ «ТЕЛЕДОКТОР 24 STANDARD»

Услуги	Количество
Устная консультация с врачом (услуги по диагностике, профилактике и лечению)*	12 в год
Сервис «Аптека»	Безлимитно
Скорая помощь	Безлимитно
Медюрист	6 в год
Личный кабинет Теледоктор 24	Включено
Мобильное приложение «Теледоктор 24», версия 2.1 (лицензия «Теледоктор 24»)	Включено

Территория оказания услуг – весь мир, за исключением территории действия предоставления конкретной Услуги.

\* Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24»: Общество с ограниченной ответственностью «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440. Лицензия на осуществление медицинской деятельности серия ЛО № 0025756 от 02.10.2019. Адрес местонахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а).

### ТАРИФ «ТЕЛЕДОКТОР 24 PREMIUM»

Услуги	Количество
Устная консультация с врачом (услуги по диагностике, профилактике и лечению)*	Безлимитно
Сервис «Аптека»	Безлимитно
Скорая помощь	Безлимитно
Видеоконсультация с врачом (услуги по диагностике, профилактике и лечению)*	4 в год
Медюрист	Безлимитно
Второе мнение (услуги по диагностике, профилактике и лечению)*	2 в год
Медориентирование	Безлимитно
Личный кабинет Теледоктор 24	Включено
Мобильное приложение «Теледоктор 24», версия 2.1 (лицензия «Теледоктор 24»)	Включено
Сервис для семьи	3 человека (члены семьи)

Клиент может назначить Пользователем по Услуге «Сервис для семьи» следующих лиц: супруга или супругу, состоящих в зарегистрированном или незарегистрированном браке с Клиентом, детей Клиента (в том числе и не исключая усыновленных) без ограничения по возрасту, но не более двух, родителей Клиента.

Территория оказания услуг – весь мир, за исключением территории действия предоставления конкретной Услуги.

\* Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24»: Общество с ограниченной ответственностью «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440. Лицензия на осуществление медицинской деятельности серия ЛО № 0025756 от 02.10.2019. Адрес местонахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а).

### ТАРИФ «ТЕЛЕДОКТОР 24 FAMILY»

Услуги	Количество
Устная консультация с врачом (услуги по диагностике, профилактике и лечению)*	24 в год
Сервис «Аптека»	Безлимитно
Скорая помощь	Безлимитно
Медюрист	12 в год
Медориентирование	6 в год
Личный кабинет Теледоктор 24	Включено
Мобильное приложение «Теледоктор 24», версия 2.1 (лицензия «Теледоктор 24»)	Включено
Сервис для семьи	3 человека (члены семьи)

Клиент в рамках Услуги «Сервис для семьи может назначить» Пользователем следующих лиц: супруга или супругу, состоящих в зарегистрированном или незарегистрированном браке с Клиентом, детей Клиента (в том числе и не исключая усыновленных) без ограничения по возрасту, но не более двух, родителей Клиента.

Территория оказания услуг – весь мир, за исключением территории действия предоставления конкретной Услуги.

\* Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24»: Общество с ограниченной ответственностью «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440. Лицензия на осуществление медицинской деятельности серия ЛО № 0025756 от 02.10.2019. Адрес местонахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а).

### Дополнительные сведения по Услугам

<b>Услуги/Тарифы по телемедицине</b>	
Услуга «Второе мнение»	<p>Для оказания Услуги Клиенту необходимо предоставить Компании документы, содержащие сведения о поставленном диагнозе. По таким отраслям медицины, как нейрохирургия, эпилептология, сомнология, сурдология, флебология, предоставляется только Услуга «Устная консультация с врачом».</p> <p>Срок оказания Услуги «Второе мнение» составляет 3 календарных дня. Услуга оказывается в письменном виде, на официальном бланке.</p>
<p>В рамках Тарифных планов не предоставляются консультации по следующим тематикам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- детская нейрохирургия;</li> <li>- детская онкология;</li> <li>- детская ортодонтия;</li> <li>- генетика (репродукция);</li> <li>- репродукция человека;</li> <li>- планирование беременности;</li> <li>- невынашивание беременности до 12 недель;</li> <li>- эпилептология;</li> <li>- сурдология.</li> </ul> <p>Также Служба/Компания имеет право:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при проведении телемедицинских консультаций после очного приема, во время которого был установлен диагноз и назначено лечение, скорректировать ранее назначенное лечение и выписать электронный рецепт, назначить дополнительное обследование и выдать медицинскую справку в электронной форме;</li> <li>- в случае проведения телемедицинской консультации без предварительного очного приема, на котором был установлен диагноз и назначено лечение, выдать Клиенту медицинское заключение (без назначения лечения). В заключении могут быть рекомендованы личный визит к врачу и проведение предварительных обследований.</li> </ul> <p>До начала оказания Услуг Клиент обязан сообщить Специалисту Службы/Компании самостоятельно либо по запросу Специалиста все сведения о перенесенных и имеющихся</p>	



заболеваниях, известных ему противопоказаниях к применению каких-либо лекарств или процедур, возможных аллергических реакциях, индивидуальных особенностях организма.

При оказании медицинских услуг с применением телемедицинских технологий Компания руководствуется:

- Приказом Минздрава России от 30.11.2017 № 965н «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий» (Зарегистрировано в Минюсте России 09.01.2018 № 49577);
- Постановлением Правительства РФ от 01.06.2021 № 852 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково») и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;
- Приказом Минздрава России от 19.08.2021 № 866н (ред. от 11.07.2023) «Об утверждении классификатора работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность» (Зарегистрировано в Минюсте России 31.08.2021 № 64810).

Медицинские услуги с применением телемедицинских технологий в рамках настоящего Договора оказываются исключительно в целях:

- а) профилактики, сбора, анализа жалоб пациента и данных анамнеза;
- б) принятия решения о необходимости проведения очного приема врача (осмотра, консультации);
- в) получения заключения Специалиста по вопросам оценки состояния здоровья на основе предоставленных результатов анализов и обследований, мнения о поставленном диагнозе, о выбранной тактике медицинского обследования и лечения.

## Приложение № 3 к Правилам

Тарифные планы ООО «Налогия» \*\*  
 (ИНН 7702719127, ОГРН 1097746702756, КПП 773101001,  
 121596 г Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Можайский, ул. Горбунова, дом 2,  
 строение 3, этаж 7 помещ. II ком. 47)

Приобретая Тарифный план из числа представленных в настоящем Приложении к Правилам (акцептуя Правила в соответствующей части), Клиент тем самым заключает договор с соответствующей Компанией – с ООО «Налогия».

Услуга / Тарифный план	«Стандартный»	«Оптимальный»	«Максимальный»	«Инвестор»*
Конструктор 3-НДФЛ	Включено	-	-	-
Выгрузка декларации	Включено	Включено	Включено	Включено
Составление декларации	-	Включено	Включено	Включено
Проверка документов	-	Включено	Включено	Включено
Определение положенных вычетов	-	Включено	Включено	Включено
Устная правовая (юридическая) поддержка	-	Включено	Включено	Включено
Письменная правовая поддержка	-	-	Включено	Включено
Отправка декларации в ФНС	-	-	Включено	Включено
Камеральная проверка	-	-	Включено	Включено
Создание ЭП	-	-	Включено	Включено
Учет операций российских брокеров	-	-	-	Включено
Учет операций иностранных брокеров	-	-	-	Включено
Построчный перевод документов	-	-	-	Включено
Срок действия	12 месяцев	12 месяцев	12 месяцев	12 месяцев
Территория	Россия	Россия	Россия	Россия

\* Тарифный план предусматривает возможность приобретения Клиентом дополнительных Услуг:

- индивидуальный учет операций российских брокеров: 5000 руб./100 операций;
- индивидуальный учет операций иностранных брокеров: 5000 руб./50 операций;
- перевод документов в соответствии с требованиями ФНС: 2000 руб./1 переводческая страница;
- отправка уведомления об открытии (закрытии) счета (вклада) в иностранном банке или у иностранного брокера: 2000 руб./1 уведомление;
- отправка отчета о движении денежных средств на зарубежных счетах: 5000 руб./1 отчет.

Под операцией понимается одна транзакция, относящаяся к торговым операциям, операциям получения дохода (покупка/продажа ценных бумаг, выплата дивидендов, купона и т.п.), уплата комиссии и др. платежи.

\*\* Компания не гарантирует получение налогового вычета и отсутствие доначисления НДФЛ, поскольку решение о возврате налога принимает ФНС России по результатам налоговой проверки.

Если иное не предусмотрено Тарифным планом, то Услуги оказываются в рамках получения Клиентом одного либо нескольких из следующих видов налоговых вычетов:

- стандартного налогового вычета в соответствии со статьей 218 Налогового кодекса Российской Федерации;

- социального налогового вычета в соответствии со статьей 219 Налогового кодекса Российской Федерации;

- имущественного налогового вычета в соответствии со статьей 220 Налогового кодекса Российской Федерации;

- профессионального налогового вычета в соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 221 Налогового кодекса Российской Федерации;

- инвестиционного налогового вычета в сумме денежных средств, внесенных налогоплательщиком в налоговый период на индивидуальный инвестиционный счет в соответствии с подпунктом 2 пункта 1 статьи 219.1 Налогового кодекса Российской Федерации (оформление инвестиционного налогового вычета, предусмотренного подпунктами 1 и 3 пункта 1 статьи 219.1 Налогового кодекса Российской Федерации не производится).

### Дополнительные сведения по Услугам

Услуга «Конструктор 3-НДФЛ»	Предоставление Клиенту доступа к соответствующим разделам (инструментам) Личного кабинета, дающим Клиенту техническую возможность самостоятельно заполнить, скачать в готовом виде в формате pdf для подачи требуемые декларации в налоговый орган. Услуга доступа предоставляется в течение срока действия тарифа (12 месяцев).
Услуга «Составление декларации»	Это Услуга по составлению налоговой декларации по форме 3-НДФЛ на основании данных, предоставленных Клиентом. Результатом оказания Услуги являются заполненные Специалистом на основе предоставленных Клиентом документов, подтверждающих право на получение стандартного, социального, имущественного, профессионального, инвестиционного налогового вычета декларация по форме 3-НДФЛ и заявление о возврате излишне уплаченного налога, размещенные в Личном кабинете. Клиент проверяет и подписывает заполненные Специалистом декларацию по форме 3-НДФЛ и заявление. Ответственность за достоверность отраженных в декларации и иных сопутствующих документах сведений несет Клиент. Услуга предоставляется по общим правилам Услуг «Налоговый вычет под ключ», «Подготовка налоговой декларации». Срок оказания Услуг составляет 5 (пять) дней. При поступлении Запроса с документами от Клиента (если это требуется) в объеме свыше стандартного срок оказания Услуг увеличивается на 1 (один) день за каждые 6 (шесть) страниц свыше стандартного объема.
Услуга «Выгрузка декларации»	После составления декларации Специалистом Компания предоставляет Клиенту доступ для скачивания документа в формате pdf или xml (если допустимо) для отправки в последующем в налоговый орган через ЛК

	<p>налогоплательщика. Услуга доступа предоставляется в течение срока действия тарифа (12 месяцев).</p>
<p>Услуга «Проверка документов»</p>	<p>Это Услуга по проверке Специалистом комплекта документов, планируемого Клиентом к подаче (отправке), на предмет комплектности, полноты прилагаемых документов, соответствия заполнения декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ правилам Порядка заполнения налоговой декларации. Ответственность за достоверность отраженных Клиентом в декларации и иных сопутствующих документах сведений, ответственность за подлинность документов из такого комплекта несет Клиент. Компания/Партнер не отвечает за достоверность отраженных Клиентом в декларации и иных сопутствующих документах сведений и проверяет комплект только на предмет соответствия требованиям действующего законодательства Российской Федерации.</p> <p>Срок оказания Услуг составляет 5 (пять) дней.</p> <p>При поступлении Запроса с документами в объеме свыше стандартного срока оказания Услуг увеличивается на 1 (один) день за каждые 6 (шесть) страниц свыше стандартного объема.</p>
<p>Услуга «Определение положенных вычетов»</p>	<p>Это Услуга по предоставлению Клиенту информации о возможных к применению налоговых вычетах при расчете налогооблагаемой базы Клиента на основании анализа представленных Клиентом документов.</p> <p>Услуга может быть представлена в устной (в остальном – по общим правилам Услуги «Устная консультация») или письменной форме (в остальном – по общим правилам Услуги «Письменная консультация»).</p> <p>В случае оказания в устной форме Услуга предоставляется в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним. В отдельных случаях (например, необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов и т.п.) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 2 (два) календарных дня, за исключением Услуг по устному консультированию / устной правовой поддержке, которая оказывается в течение 24 часов с момента фиксации Запроса Клиента.</p> <p>В случае оказания Услуги в письменной форме срок оказания – в течение 2 (двух) рабочих дней.</p> <p>Иной срок оказания Услуги может быть предусмотрен Тарифным планом Клиента и (или) определяется индивидуально с учетом сроков, предусмотренных процессуальным и иным применимым законодательством Российской Федерации. В отдельных случаях срок может быть увеличен, но в любом случае не может составлять более 5 (пяти) рабочих дней, о чем сообщается Клиенту. Результаты Услуг, оказываемых Клиентам в письменной форме, предоставляются в рабочие дни с понедельника по пятницу включительно с 9:00 до 18:00 по московскому времени. Течение сроков оказания услуг, предоставляемых в письменной форме, начинается с 9:00 дня, следующего за днем поступления Запроса Клиента.</p> <p>Форму предоставления Услуги определяет Специалист.</p>
<p>Услуга «Устная правовая (юридическая) поддержка»</p>	<p>Это устное разъяснение существа норм права по порядку заполнения налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ, а также предоставление сведений по перечню документов, прилагаемых к декларации и требованиям к данным документам.</p> <p>Результатом оказания Услуги является устное разъяснение-инструкция по действиям, необходимым для получения налогового вычета, а также по правилам заполнения декларации по форме 3-НДФЛ, не включающее в себя</p>

	<p>сопровождение Клиента в рамках самостоятельного заполнения им налоговой декларации по форме 3-НДФЛ.</p> <p>Срок оказания Услуги – непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним. В отдельных случаях (например, необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов и т.п.) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 2 (два) календарных дня, за исключением Услуг по устному консультированию / устной правовой поддержке, которая оказывается в течение 24 часов с момента фиксации Запроса Клиента.</p> <p>Во всем остальном Услуга предоставляется по общим правилам Услуги «Устная консультация».</p>
Услуга «Письменная правовая поддержка»	<p>Это деятельность по подготовке и направлению письменных обращений (пояснений, возражений) в налоговые органы в период проведения камеральной проверки.</p> <p>Срок оказания Услуги – в течение 2 (двух) рабочих дней с момента принятия Специалистом. Принятием считается подтверждение Специалистом наличия всех сведений (документов, информации и иное необходимое), предоставленных Клиентом для оказания Услуги в полном объеме.</p> <p>Иной срок оказания Услуги может быть предусмотрен Тарифным планом Клиента и (или) определяется индивидуально с учетом сроков, предусмотренных процессуальным и иным применимым законодательством Российской Федерации. В отдельных случаях срок может быть увеличен, но в любом случае не может составлять более 5 (пяти) рабочих дней, о чем сообщается Клиенту. Результаты Услуг, оказываемых Клиентам в письменной форме, предоставляются в рабочие дни с понедельника по пятницу включительно с 9:00 до 18:00 по московскому времени. Течение сроков оказания услуг, предоставляемых в письменной форме, начинается с 9:00 дня, следующего за днем поступления Запроса Клиента.</p>
Услуга «Отправка декларации в ФНС»	<p>Услуга предоставляется по правилам Услуги «Отправка документов в налоговую инспекцию».</p> <p>Выпуск ЭП осуществляется аккредитованным удостоверяющим центром.</p> <p>Срок оказания определяется индивидуально с учетом сроков, предусмотренных процессуальным и иным применимым законодательством Российской Федерации, а также зависит от непосредственных действий Клиента.</p>
Услуга «Камеральная проверка»	<p>Указанная Услуга может состоять:</p> <p>(i) либо из Услуги «Устная консультация», но с ограничением по тематике – устная правовая поддержка Клиента в период проведения камеральной проверки по поданным в налоговую инспекцию на налоговый вычет документам;</p> <p>(ii) либо из Услуги «Письменная правовая поддержка» – деятельность по подготовке и направлению письменных обращений (пояснений, возражений) в налоговые органы в период проведения камеральной проверки;</p> <p>(iii) либо из подпунктов i и ii в совокупности.</p>
Услуга «Создание ЭП» (электронной подписи)	<p>предоставление Клиенту возможности без дополнительной платы воспользоваться Услугами аккредитованного удостоверяющего центра по выпуску квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи. Результатом оказания Услуги является выпуск квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи.</p>

	<p>Предоставление такой возможности осуществляется в срок, равный сроку действия тарифа (12 месяцев).</p>
<p>Услуга «Учет операций российских брокеров»</p>	<p>Это Услуга по учету операций с ценными бумагами и операций с производными финансовыми инструментами в соответствии с пунктом 11 статьи 214.1 Налогового кодекса Российской Федерации, включая определение обращающихся/необращающихся финансовых инструментов, за отчетный год по каждому инструменту отдельно и в совокупности. Услуга предоставляется при условии, что Клиентом не предоставлена справка брокера о финансовых результатах операций за отчетный налоговый период в целях переноса на будущие периоды убытков от операций с ценными бумагами и операций с производными финансовыми инструментами. Количество операций, подлежащих учету, предусматривается конкретным Тарифным планом.</p> <p>По данной Услуге проводится учет до 25 операций совокупно в отчетах всех брокеров (российских и иностранных).</p> <p>Под российским брокером в рамках оказания Услуги понимается профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» деятельность по исполнению поручения Клиента (в том числе эмитента эмиссионных ценных бумаг при их размещении) на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, на основании возмездных договоров с Клиентом, имеющий соответствующую лицензию на право осуществления брокерской деятельности, выданную в соответствии с законодательством РФ.</p> <p>Срок оказания Услуги составляет 10 рабочих дней.</p>
<p>Услуга «Учет операций иностранных брокеров»</p>	<p>Это Услуга по учету операций с иностранными финансовыми инструментами, включая определение обращающихся/необращающихся финансовых инструментов, за отчетный год при отсутствии расчета налогооблагаемой базы в рублях по каждому инструменту отдельно и в совокупности в отчете иностранного брокера. Под учетом операций с иностранными финансовыми инструментами за отчетный год понимается определение финансового результата от операций с ценными бумагами в соответствии с пунктами 11-12 статьи 214.1 Налогового кодекса Российской Федерации. Услуга предоставляется на основании представленных Клиентом отчетов иностранных брокеров. Количество операций, подлежащих учету, предусматривается конкретным Тарифным планом.</p> <p>По данной Услуге проводится учет до 25 операций совокупно в отчетах всех брокеров (российских и иностранных).</p> <p>Под иностранным брокером в рамках оказания Услуги понимается профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий в соответствии с национальным законодательством деятельность по исполнению поручения Клиента (в том числе эмитента эмиссионных ценных бумаг при их размещении) на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, на основании возмездных договоров с Клиентом, имеющий право осуществления брокерской деятельности, полученное в соответствии с национальным законодательством.</p> <p>Срок оказания Услуги составляет 10 рабочих дней.</p>

Услуга «Построчный перевод документов»	<p>Это Услуга по переводу отчета и иных документов с английского языка. При необходимости перевода с иного иностранного языка срок и стоимость перевода определяются индивидуально.</p> <p>Услуга оказывается в течение 5 (пяти) рабочих дней.</p> <p>В отдельных случаях срок предоставления Услуги может быть увеличен до 15 (пятнадцати) рабочих дней. Результаты Услуг, оказываемых Клиентам в письменной форме, предоставляются в рабочие дни с понедельника по пятницу включительно с 9:00 до 18:00 по московскому времени. Течение сроков оказания услуг, предоставляемых в письменной форме, начинается с 9:00 дня, следующего за днем поступления Запроса Клиента.</p>
---	---

**ЛИЦЕНЗИЯ «Программа для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов»**

1. Лицензия – право на использование Программного обеспечения – программы для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов», предоставляемое Компанией (Лицензиатом) Клиенту (Сублицензиату) на условиях сублицензионного договора в соответствии с выбранными Клиентом условиями использования Программного обеспечения.

2. В рамках лицензии предоставляется право использования Программы для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов» (далее и выше также – «ПО», «Программное обеспечение»).

3. Программа для ЭВМ «FreshDoc. Конструктор документов» предназначена для создания шаблонов различных документов в режиме онлайн. Создание документа по запросу Клиента (Сублицензиата) происходит на основе шаблона FreshDoc.

4. Шаблон FreshDoc – основной инструмент Конструктора документов, сущность, содержащая все возможные варианты текста документа. Каждому варианту шаблона документа соответствует определенный набор вопросов и ответов. При выборе ответов на вопросы отображается соответствующий ему вариант текста документа. Для создания требуемого документа Клиенту необходимо заполнить опросный лист шаблона. Результатом работы данного ПО является документ в формате Word (расширение doc/docx) или pdf, который Клиент может скачать на свой персональный компьютер.

5. ПО зарегистрировано в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, дата регистрации: 1 июня 2016, рег. номер: 1019. Правообладателем ПО является ООО «ДокЛаб» (ИНН 0274159931, место нахождения: 450008, Республика Башкортостан, г. Уфа, улица Ленина, дом 70, этаж/офис 5/5).

6. ООО «ЕЮС Брокер» имеет право на заключение сублицензионных договоров с Клиентами на основании соответствующего сублицензионного договора, заключенного между ООО «ЕЮС Брокер» и ООО «ЕЮС». В свою очередь, ООО «ЕЮС» наделено правом на заключение сублицензионных договоров на основании лицензионного договора с ООО «ДокЛаб».

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

8. Воспользоваться Программой для ЭВМ «FreshDoc». Конструктор документов» можно в личном кабинете на сайте юрист24.онлайн.

9. В разделе ПО «Договоры» представлены шаблоны договоров купли-продажи, поставки, оказания услуг, займа и многие другие.

10. В разделе ПО «Доверенности» представлены шаблоны доверенностей в формате Word (расширение doc/docx) или pdf.

11. Общие рекомендации по пользованию: чтобы сформировать документ, необходимо заполнить опросный лист шаблона. Вариантам ответов на вопросы опросного листа соответствуют переключатели или «чек-боксы». Ответ-переключатель позволяет выбрать один из предложенных вариантов ответа. Для того чтобы получить законченный документ, необходимо заполнить все поля ввода по тексту шаблона. Чтобы экспортировать документ FreshDoc в другие форматы, например Word (расширение doc/docx) или pdf, необходимо нажать на кнопку «Скачать документ» и выбрать желаемый формат.



**ЛИЦЕНЗИИ на Программное обеспечение:**

**Лицензия «Предоставление типовых документов и инструкций по их составлению».**

В рамках данной лицензии предоставляется право использования Программой для ЭВМ «Справочно-правовая система «Европейская Юридическая Служба»» (далее также ПО) путем предоставления удаленного доступа через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет".

Воспользоваться Программой для ЭВМ «Справочно-правовая система «Европейская Юридическая Служба»» можно в личном кабинете / в мобильном приложении / в мобильном приложении с персонифицированным входом / на сайтах исполнителей.

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

Справочно-правовая система «Европейская Юридическая Служба» позволяет получить типовые документы и инструкции по их составлению посредством использования автоматизированных сервисов «Нострадамус», «Тезаурус» и «Социальный помощник».

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

В Программу для ЭВМ «Справочно-правовая система «Европейская Юридическая Служба»» входят следующие программные модули: «Нострадамус», «Тезаурус», «Социальный помощник». Тезаурус – это программный модуль, представляющий собой базу ответов на более чем 2500 правовых вопросов, которые в свою очередь разбиты по категориям. Чтобы просмотреть вопросы определенной категории необходимо сделать выбор из представленного списка категорий. Также можно воспользоваться удобной системой поиска. Для этого достаточно начать вводить запрос, как система тут же подберет наиболее подходящие ответы.

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

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

В рамках каждого автоматизированного сервиса Справочно-правовой системы «Европейская Юридическая Служба» у Пользователя есть возможность скачать типовые документы, а также персонализированные заключения, которые помогут разобраться в конкретной юридической проблеме.

ООО «ЕЮС» является правообладателем Программы для ЭВМ «Справочно-правовая система «Европейская Юридическая Служба»» и имеет право на заключение лицензионных договоров.

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

**ПАРТНЕРСКИЕ ТАРИФЫ/ПАКЕТЫ**

**ПАКЕТ «HEALTH 2.0 COMPLEX»**

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «HEALTH 2.0 COMPLEX», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

	<b>Количество</b>
<b>Gadget (устройство)</b>	
Smart Device	1
<b>Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) и Личный кабинет «Теледоктор 24»</b>	
<b>Automatic (автоматизированные сервисы) Мобильного приложения</b>	
Автомониторинг здоровья	Включено
Индекс здоровья	Включено
Push	Включено
<b>Personalization (персонализированные сервисы)</b>	
Врач на связи (услуги по диагностике, профилактике и лечению*)	Включено
<b>Services (иные сервисы) Мобильного приложения</b>	
Прием лекарств	Включено
Контроль веса	Включено
Диета	Включено
Мои Анализы	Включено

\* Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24».

2. Smart Device – техническое устройство, предназначенное для получения, обработки и анализа данных с последующей передачей таких данных в Личный кабинет Клиента/в облачные хранилища данных. Такое устройство приобретается Клиентом отдельно на основании отдельно заключаемого договора. Умное носимое устройство может быть связано с Мобильным приложением «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) для управления программным обеспечением и не является прибором (устройством), предназначенным для оказания медицинских услуг.

Smart Device является технически сложным товаром и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 не подлежит возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации в рамках статьи 25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии со статьей 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара Клиент (покупатель) в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока Клиент (покупатель) вправе предъявить требование об устранении выявленных недостатков.

Гарантийный срок на Smart Device составляет 1 год с момента активации устройства Клиентом (покупателем). Активацией считаются направленные действия Клиента по

добавлению в Мобильное приложение «Теледоктор 24» данных о индивидуальном номере устройства.

3. Автомониторинг здоровья – сбор, обработка, систематизация, передача, хранение и проведение функционального анализа показателей здоровья, предоставляемые с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)). Автомониторинг здоровья как услуга передается с накопленными предыдущими данными при условии приобретения Пакета «Пролонгация HEALTH 2.0». В случае приобретения других видов пакетов – HEALTH 2.0 COMPLEX, HEALTH 2.0 COMPLEX PLUS – данные автомониторинга здоровья с предыдущими показателями не сохраняются, услуга Автомониторинг здоровья с накоплением (хранением) данных начинает действовать заново.

4. Индекс здоровья – заключение о текущем состоянии здоровья в письменной форме с использованием наглядного материала (график, описание, рисунок и иное аналогичное), предоставляемое с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

5. Push – краткие письменные уведомления информационно-сервисного характера с предоставлением рекомендаций (при необходимости), направляемые Мобильным приложением «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

6. Прием лекарств – получение напоминаний о необходимости принять лекарство от Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Контроль веса – дневник взвешиваний с автоматизированным расчетом индекса массы тела (ИМТ), расположенный в Мобильном приложении «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Диета – получение сведений о рекомендованных Минздравом диетах через Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Мои Анализы – загрузка и хранение результатов анализов с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Данные Услуги, оказываемые с помощью Личного кабинета «Теледоктор 24» и/или Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1, не предполагают постановки диагноза, предоставления заключения о состоянии здоровья, определения видов и методов обследования, назначения лечения (назначение препаратов, рекомендации по использованию медицинских изделий, определение тактики лечения), прогнозирования развития болезни и эффективности выбранного метода лечения вместо лечащего врача. Информация медицинского характера, получаемая Клиентом, предназначена для обсуждения с лечащим врачом и не является медицинским заключением.

7. Услуга «Врач на связи» – совершение Специалистом Компании звонка Клиенту или назначенному им третьему лицу по номеру телефона, сообщенному Клиентом, чтобы убедиться, что Клиент находится в безопасном состоянии и ему не требуется/требуется помощь. Клиент вправе указать Компании 1 (одного) третьего лица для целей оказания данной Услуги. Звонок осуществляется Специалистом по представленным данным на устройстве Smart Device, поступающим в Компанию на обработку. В ходе коммуникации, Специалист может оказать консультацию «Устная консультация с врачом», «Скорая помощь». Назначение и изменение Клиентом третьего лица осуществляются посредством дистанционной коммуникации, устанавливаемой Службами. Изменение Клиентом назначения третьих лиц осуществляется в неограниченном количестве. Для получения Услуги назначения третьих лиц необходимо: обратиться в Службы; пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами; предоставить сведения о лицах, назначаемых как контактные, запрашиваемые Специалистом.

8. Срок для активации тарифа – 1 год с момента приобретения у Компании. Все Услуги предоставляются в течение года с момента активации Тарифа.

9. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

10. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил.

11. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

12. Переуступка прав и обязанностей по Договору не предусмотрена. Пользоваться тарифом может только 1 человек.

#### ПАКЕТ «HEALTH 2.0 COMPLEX PLUS»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, пользующийся пакетом «HEALTH 2.0 COMPLEX PLUS», имеет право на получение Услуг, перечень и количество которых указаны в таблице ниже.

	Количество
<b>Gadget (устройство)</b>	
Smart Device	1
Тонометр	1
Термометр	1
<b>Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) и Личный кабинет «Теледоктор 24»</b>	
<b>Automatic (автоматизированные сервисы) Мобильного приложения</b>	
Автомониторинг здоровья	Включено
Индекс здоровья	Включено
Push	Включено
<b>Personalization (персонализированные сервисы)</b>	
Врач на связи (услуги по диагностике, профилактике и лечению*)	Включено
<b>Services (иные сервисы) Мобильного приложения</b>	
Прием лекарств	Включено
Контроль веса	Включено
Диета	Включено
Мои Анализы	Включено

\*Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24».

2. Тонометр, термометр, Smart Device – технические устройства, предназначенные для получения, обработки и анализа данных с последующей передачей таких данных в Личный кабинет Клиента/в облачные хранилища данных. Данные устройства могут быть связаны с Мобильным приложением «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) для управления программным обеспечением и не являются приборами (устройствами), предназначенными для оказания медицинских услуг. Такие устройства приобретаются Клиентом отдельно на основании отдельно заключаемого договора.

Тонометр, термометр, Smart Device являются технически сложным товаром и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации в рамках статьи 25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии со статьей 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара Клиент (покупатель) в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока Клиент (покупатель) вправе предъявить требование об устранении выявленных недостатков.

Гарантийный срок на тонометр, термометр, Smart Device составляет 1 год с момента активации устройства Клиентом (покупателем). Активацией считаются направленные действия Клиента по добавлению в Мобильное приложение «Теледоктор 24» данных о индивидуальном номере устройства.

3. Автомониторинг здоровья – сбор, обработка, систематизация, передача, хранение и проведение функционального анализа показателей здоровья, предоставляемые с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)). Автомониторинг здоровья как услуга передается с накопленными предыдущими данными при условии приобретения Пакета «Пролонгация HEALTH 2.0». В случае приобретения других видов пакетов – HEALTH 2.0 COMPLEX, HEALTH 2.0 COMPLEX PLUS – данные автомониторинга здоровья с предыдущими показателями не сохраняются, услуга Автомониторинг здоровья с накоплением (хранением) данных начинает действовать заново.

4. Индекс здоровья – заключение о текущем состоянии здоровья в письменной форме с использованием наглядного материала (график, описание, рисунок и иное аналогичное), предоставляемое с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

5. Push – краткие письменные уведомления информационно-сервисного характера с предоставлением рекомендаций (при необходимости), направляемые Мобильным приложением «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

6. Прием лекарств – получение напоминаний о необходимости принять лекарство от Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Контроль веса – дневник взвешиваний с автоматизированным расчетом индекса массы тела (ИМТ), расположенный в Мобильном приложении «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Диета – получение сведений о рекомендованных Минздравом диетах через Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Мои Анализы – загрузка и хранение результатов анализов с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

7. Услуга «Врач на связи» – совершение Специалистом Компании звонка Клиенту или назначенному им третьему лицу по номеру телефона, сообщенному Клиентом, чтобы убедиться, что Клиент находится в безопасном состоянии и ему не требуется/требуется помощь. Клиент вправе указать Компании 1 (одного) третьего лица для целей оказания данной Услуги. Звонок осуществляется Специалистом по представленным данным на устройстве Smart Device, поступающим в Компанию на обработку. В ходе коммуникации, Специалист может оказать консультацию «Устная консультация с врачом», «Скорая помощь». Назначение и изменение Клиентом третьего лица осуществляются посредством дистанционной коммуникации, устанавливаемой Службами. Изменение Клиентом назначения третьих лиц осуществляется в неограниченном количестве. Для получения Услуги назначения третьих лиц необходимо: обратиться в Службы; пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами; предоставить сведения о лицах, назначаемых как контактные, запрашиваемые Специалистом.

8. Срок для активации тарифа – 1 год с момента приобретения у Компании. Все Услуги предоставляются в течение года с момента активации Тарифа.

9. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

10. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Генеральных правил.

11. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

13. Переуступка прав и обязанностей по Договору не предусмотрена. Пользоваться тарифом может только 1 человек.

### ПАКЕТ «ПРОЛОНГАЦИЯ HEALTH 2.0»

1. В соответствии с настоящим Приложением Клиент, ранее приобретший ПАКЕТ «HEALTH 2.0 COMPLEX» или ПАКЕТ «HEALTH 2.0 COMPLEX PLUS», может приобрести пакет «ПРОЛОНГАЦИЯ HEALTH 2.0» на условиях, указанных в таблице ниже.

<b>Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) и Личный кабинет «Теледоктор 24»</b>	
<b>Automatic (автоматизированные сервисы) Мобильного приложения</b>	
Автомониторинг здоровья	Включено
Индекс здоровья	Включено
Push	Включено
<b>Personalization (персонализированные сервисы)</b>	
Врач на связи (услуги по диагностике, профилактике и лечению*)	Включено
<b>Services (иные сервисы) Мобильного приложения</b>	
Прием лекарств	Включено
Контроль веса	Включено
Диета	Включено
Мои Анализы	Включено

\*Реализуется ООО «ЕЮС Брокер» в качестве агента ООО «Теледоктор 24» (ИНН 7731571690, КПП 773101001, ОГРН 1077758164440, место нахождения: 121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7, помещение II, комната 47а) по Агентскому договору от 01.12.2021 № АД1-20211201. Медицинские услуги оказывает ООО «Теледоктор 24».

2. Пролонгировать действие сервиса можно в любой момент, но не позднее 30 дней после окончания срока действия предыдущей карты (или текущей в случае, если пролонгация совершается до окончания срока действия карты).

3. Услуги по данному пакету предоставляются при наличии у Клиента технического устройства Smart Device.

4. Услуги по данному пакету предполагают пользование услугами – Автомониторинг здоровья, Индекс здоровья, Push, Врач на связи, Прием лекарств, Контроль веса, Диета, Мои анализы. Пользователь - 1 человек.

5. Smart Device – техническое устройство, предназначенное для получения, обработки и анализа данных с последующей передачей таких данных в Личный кабинет Клиента/в облачные хранилища данных. Такое устройство приобретается Клиентом отдельно на основании отдельно заключаемого договора. Умное носимое устройство может быть связано с Мобильным приложением «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) для управления программным обеспечением и не является прибором (устройством), предназначенным для оказания медицинских услуг.

6. Smart Device является технически сложным товаром и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 не подлежит возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации в рамках статьи 25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии со статьей 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара Клиент (покупатель) в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока Клиент (покупатель) вправе предъявить требование об устранении выявленных недостатков.

Гарантийный срок на тонометр, термометр, Smart Device составляет 1 год с момента активации устройства Клиентом (покупателем). Активацией считаются направленные действия Клиента по добавлению в Мобильное приложение «Теледоктор 24» данных о индивидуальном номере устройства.

Автомониторинг здоровья – сбор, обработка, систематизация, передача, хранение и проведение функционального анализа показателей здоровья, предоставляемые с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)). Автомониторинг здоровья как услуга передается с накопленными предыдущими данными при условии приобретения Пакета «Пролонгация HEALTH 2.0». В случае приобретения других видов пакетов – HEALTH 2.0 COMPLEX, HEALTH 2.0 COMPLEX PLUS – данные автомониторинга здоровья с предыдущими показателями не сохраняются, услуга Автомониторинг здоровья с накоплением (хранением) данных начинает действовать заново.

Индекс здоровья – заключение о текущем состоянии здоровья в письменной форме с использованием наглядного материала (график, описание, рисунок и иное аналогичное), предоставляемое с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Push – краткие письменные уведомления информационно-сервисного характера с предоставлением рекомендаций (при необходимости), направляемые Мобильным приложением «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Прием лекарств – получение напоминаний о необходимости принять лекарство от Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Контроль веса – дневник взвешиваний с автоматизированным расчетом индекса массы тела (ИМТ), расположенный в Мобильном приложении «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Диета – получение сведений о рекомендованных Минздравом диетах через Мобильное приложение «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

Мои Анализы – загрузка и хранение результатов анализов с помощью Мобильного приложения «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)).

1. Пакет услуг предполагает использование данным пакетом одним лицом, его активировавшим с привязкой к одному устройству Smart Device, исключая последующие передачи третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных Правилами.

2. Доступ к услугам осуществляется путем предоставления Клиентской карты в электронном виде, содержащей идентификационные данные и указание на Тарифный план, предоставляющей возможность получения ее владельцем (Клиентом) Услуг в соответствии с Правилами и Тарифным планом.

3. Услуга «Врач на связи» – совершение Специалистом Компании звонка Клиенту или назначенному им третьему лицу по номеру телефона, сообщенному Клиентом, чтобы убедиться, что Клиент находится в безопасном состоянии и ему не требуется/требуется помощь. Клиент вправе указать Компании 1 (одного) третьего лица для целей оказания

данной Услуги. Звонок осуществляется Специалистом по представленным данным на устройстве Smart Device, поступающим в Компанию на обработку. В ходе коммуникации, Специалист может оказать консультацию «Устная консультация с врачом», «Скорая помощь». Назначение и изменение Клиентом третьего лица осуществляются посредством дистанционной коммуникации, устанавливаемой Службами. Изменение Клиентом назначения третьих лиц осуществляется в неограниченном количестве. Для получения Услуги назначения третьих лиц необходимо: обратиться в Службы; пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службами; предоставить сведения о лицах, назначаемых как контактные, запрашиваемые Специалистом.

4. Территория оказания Услуг – территория страны нахождения Службы, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

5. К вопросам, не урегулированным настоящим Приложением, применяются положения Правил комплексного обслуживания, Генеральных правил, иных документов, применяемых в рамках указанных правоотношений.

6. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Генеральных правил оказания услуг.

7. Переуступка прав и обязанностей по Договору не предусмотрена. Пользоваться тарифом может только 1 человек.

## ТЕХНИЧЕСКИЕ УСТРОЙСТВА

Помимо Услуг Компании, Клиент по своему желанию также может приобрести Smart Device – носимое на руке устройство, которое автоматически измеряет показатели давления в динамике, SpO2 (уровень кислорода в крови), ЭКГ, сон, активность, пульс и передает их в личный кабинет на сайте Компании. Умное носимое устройство может быть связано с Мобильным приложением «Теледоктор 24». Smart Device не является прибором (устройством), предназначенным для оказания медицинских услуг.

Кроме того, Клиент может приобрести Тонометр, термометр – технические устройства, предназначенные для получения, обработки и анализа данных. Данные устройства могут быть связаны с Мобильным приложением «Теледоктор 24» версии 2.1 (лицензия «Здоровье 2.0» (HEALTH 2.0 COMPLEX)) для управления программным обеспечением и не являются приборами (устройствами), предназначенными для оказания медицинских услуг. Такие устройства приобретаются Клиентом отдельно на основании отдельно заключаемого договора.

Тонометр, термометр, Smart Device являются технически сложным товаром и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации в рамках статьи 25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии со статьей 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара Клиент (покупатель) в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока Клиент (покупатель) вправе предъявить требование об устранении выявленных недостатков.

Гарантийный срок на тонометр, термометр, Smart Device составляет 1 год с момента активации устройства Клиентом (покупателем). Активацией считаются направленные



действия Клиента по добавлению в Мобильное приложение «Теледоктор 24» данных о индивидуальном номере устройства.

Такие устройства приобретаются Клиентом отдельно на основании отдельно заключаемого договора.