

**ОФЕРТА.**  
**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОДУКТОВ ООО «ЕЮС»**  
**для Клиентов АО "ПОЧТА БАНК".**

**Сервис – «Мультисервис»**

настоящие Правила регулируют порядок предоставления Продуктов Компании  
Обществом с ограниченной ответственностью «Европейская Юридическая Служба»  
(далее по тексту — «Компания», ООО «ЕЮС»),  
адрес места нахождения: 121087, гор. Москва, Багратионовский проезд, дом 7, корпус 20В, офис 317  
ОГРН 1107746487640; ИНН 7703722933

**Раздел I. Основные положения.**

**Статья 1. Предмет договора.**

1.1. В соответствии с настоящими Правилами предоставления продуктов (далее — «Правила») Компания обязуется согласно выбранному Клиентом Тарифному плану оказать Клиенту услуги и предоставить право использования Программного обеспечения на условиях лицензионного соглашения путем подключения удаленного доступа через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", а Клиент обязуется оплатить Продукты Компании.

1.2. Клиент вносит плату за право требовать от Общества с ограниченной ответственностью «Европейская Юридическая Служба», ОГРН 1107746487640, ИНН 7703722933, адрес места нахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 20 В, офис 317 - (далее – Компания) предоставления Продуктов Компании в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

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

1.4. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых Приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в том числе положения Правил Компании, опубликованных на сайте: юрист24.онлайн.

1.5. Настоящие Правила регулируют условия комплексного предоставления Клиенту Продуктов Компании: услуг и Программного обеспечения в рамках одного Тарифного плана.

1.5.1. Клиент имеет право приобрести услуги Компании и/или Программное обеспечение отдельно друг от друга на сайте Компании юрист24.онлайн. В этом случае взаимоотношения Клиента и Компании будут регулироваться в соответствии с выбранным Продуктом Компании.

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

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

**Продукты Компании** – Комплексные Продукты Компании, включающие услуги, оказываемые Компанией, и Программное обеспечение, право пользования которым Компания передает Клиентам по лицензионным договорам.

**Программное обеспечение (далее также ПО)** – Программа для ЭВМ «СПРАВОЧНО-ПРАВОВАЯ СИСТЕМА «ЕВРОПЕЙСКАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ СЛУЖБА»» предназначенная для оказания круглосуточной дистанционной автоматизированной юридической поддержки пользователей по всем отраслям права России.

Зарегистрирована в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных. Запись в реестре №12963 от 25.02.2022 произведена на основании поручения Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.02.2022 по протоколу заседания экспертного совета от 21.02.2022 №242пр.

**Сертификат** – маркетинговый материал, выдаваемый от имени Компании Клиенту в целях информирования о Продуктах Компании.

**Идентификатор** — уникальный номер Клиента в системе учета Компании.

**Клиент (Лицензиат)**— физическое лицо, которое приобрело право требовать предоставления Продуктов Компанией, получившее Сертификат и Индивидуальные условия, в том числе в электронном виде, и тем самым приняло настоящие Правила.

**Лицензионное вознаграждение** – денежные средства, вносимые Клиентом за право пользования Программным обеспечением в размере, определяемом стоимостью выбранного Клиентом Тарифного плана.

**Стоимость услуг** - денежные средства, вносимые Клиентом за право требования оказания услуг Компанией по запросу Клиента, в размере, определяемом в зависимости от выбранного Клиентом Тарифного плана.

**Стоимость Тарифного плана** - денежные средства, уплачиваемые Клиентом при приобретении Тарифного плана. Стоимость Тарифного плана состоит из лицензионного вознаграждения и стоимости услуг Компании.

**Активация Сертификата** — это совокупность действий Клиента и сотрудника Компании, направленных на полную инициализацию Клиента в системе ведения реестра и в клиентской базе Компании, целью которых является фиксация идентификационных данных, необходимых для фактического подключения Клиента к Продуктам Компании.

**Специалист** — сотрудник Компании, владеющий необходимой квалификацией и непосредственно предоставляющий Услуги в соответствии с настоящими Правилами.

**Кодовое слово** — это определенное слово (набор слов), которое используется Компанией для удостоверения личности Клиента либо лиц, имеющих право на обращение к Компании для получения Услуги по Сертификату Клиента.

**Экстренная ситуация** - наличие чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть заранее, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

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

**Партнер Компании** – юридические лица, с которыми Компания сотрудничает в рамках осуществления своей деятельности:

ООО «Теледоктор 24» ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440, лицензия на осуществление медицинской деятельности ЛО-77-01-018841 от 02.10.2019 г., местонахождения: 121596, г. Москва, ул. Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7 помещ. П ком. 47а.

ООО "СВЕЖИЙ СОВЕТ" ИНН 7733267801, КПП 772101001, ОГРН 1167746104030, 109428, местонахождения: 109428, г. Москва, Рязанский проспект, дом 10, строение, 18, комната 12

ООО «Симпл Протект», ИНН 7743121939, ОГРН 1157746903720, местонахождения: 127018, г Москва, улица Сушёвский Вал, 3/5А, кв. 32.

ООО "ТЕХНИКА24", ИНН 7716783348, КПП 772501001, ОГРН 1147746969501, местонахождения: 115280, г. Москва, 1-Й Автозаводский проезд, дом 4, корпус 1, этаж 6.

ООО «ЕВРАЗИЙСКАЯ ВЕТЕРИНАРНАЯ СЛУЖБА» ОГРН: 5167746481535, ИНН 7728356781, местонахождения 117405, г. Москва, Варшавское шоссе, дом 158, корп.1, пом. 1, этаж 1, комната 3.

**Лицензия** – право на использование Программного обеспечения – программы для ЭВМ «СПРАВОЧНО-ПРАВОВАЯ СИСТЕМА «ЕВРОПЕЙСКАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ СЛУЖБА»», предоставляемое Компанией (Лицензиаром) Клиенту (Лицензиату) на условиях лицензионного договора в соответствии с выбранными Клиентом условиями использования Программного обеспечения.

**Индивидуальные условия** – неотъемлемая часть настоящих Правил, содержащая в себе ключевые параметры приобретенных Клиентом Продуктов Компании, направляемая Компанией Клиенту в электронном виде на адрес электронной почты. При этом Клиент и Компания подтверждают, что Индивидуальные условия являются односторонним электронным документом и подписываются действующей электронной подписью Компании.

**Тарифный план** — совокупность ключевых параметров Продуктов Компании (виды, количество, стоимость и пр.), приобретаемых Клиентом.

Описание выбранного Клиентом тарифного плана содержится в Индивидуальных условиях, направляемых Компанией Клиенту.

Услуги Компании, которые оказываются в соответствии с выбранным Тарифным планом «Мультисервис», «Мультисервис Премиум»:

Доступные услуги/лицензии	Тарифный план «Мультисервис»
---------------------------	------------------------------

Личный юрист (устная консультация по всем отраслям права+ Предоставление типовых документов и инструкций по их составлению: Лицензия на Программу для ЭВМ «Справочно-правовая Система «Европейская Юридическая Служба»)	Телефонная консультация + СПС «ЕЮС»: Тезаурис- без ограничений, Социальный помощник – 14 запросов, Нострадамус – 20 запросов
Теледоктор (устная консультация в сфере медицины) *	Телефонная консультация
Финансовый помощник (устная консультация по финансовым вопросам)	Телефонная консультация
Сервис для дома (помощь в устранении аварийных ситуаций в квартире)	Вызов мастера + оплата его выезда к клиенту
Защита питомца (устные консультации по уходу за домашними животными)	Телефонная консультация
Количество пользователей	1
Лимит обращений в год	12
Стоимость Тарифного плана (Продукта), в рублях	10 000
Из них стоимость услуг Компании, в рублях**	1 000
Из них размер лицензионного вознаграждения, в рублях***	9 000

\* Услуга оказывается с привлечением партнера Компании ООО «Теледоктор 24» ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440, лицензия на осуществление медицинской деятельности ЛО-77-01-018841 от 02.10.2019 г.

\*\* Стоимость услуг Компании включает в себя НДС по ставке, установленной действующим законодательством Российской Федерации.

\*\*\* Лицензионное вознаграждение НДС не облагается в соответствии с пп. 26 п. 2 ст. 149 НК РФ.

Мультисервис Премиум	
Услуги категории «Юрист24»	
Устная правовая консультация (кроме вопросов по предпринимательской деятельности)	Без ограничений
Письменная консультация (кроме вопросов по предпринимательской деятельности)	3 раза в год
Содействие в переговорах	Без ограничений
Звонок юриста	Без ограничений
Лицензия	
Предоставление типовых документов и инструкций по их составлению: Лицензия на Программу для ЭВМ «Справочно-правовая Система «Европейская Юридическая Служба»	СПС «ЕЮС»: Тезаурис - без ограничений, Социальный помощник – 43 запроса, Нострадамус – 55 запросов
Услуги категории Телемедицина*	
Устная консультация врача в режиме 24/7	Без ограничений
Второе медицинское мнение	1 раз в год
Услуги категории «Защита питомца»	
Консультации по лечению и уходу за домашними животными	Без ограничений
Услуги категории «Автопомощь»	
Организация экспертизы поврежденного автомобиля/транспортного средства	1 раз в год
Организация такси с места ДТП/поломки (лимит 2 000 руб. в рамках одного обращения)	1 раз в год
Доставка топлива (оплата стоимости топлива производится Клиентом самостоятельно)	1 раз в год
Замена поврежденных колес (на запасное)	1 раз в год
Эвакуация Автомобиля при дорожно-транспортном происшествии (далее – ДТП) или поломке	1 раз в год

Технические консультации по телефону по вопросам эксплуатации Автомобиля, устранения возникших неисправностей Автомобиля	Без ограничений
Услуги категории «Сервис для дома»	
Устная консультация (подбор специалистов для работ, не входящих в сервисный пакет)	Без ограничений
Аварии электрических сетей (устранение короткого замыкания и восстановление работоспособности сети)	Вызов мастера + оплата его выезда + мелкий ремонт с общим лимитом 7 500 рублей
Потеря или поломка ключей в замке (открытие дверей, замена замков и ключей)	
Аварии водопроводных и отопительных систем (перекрытие воды, починка труб и замена/установка сантехники)	
Услуги категории «Финансовый помощник»	
Помощь в структурировании доходов и расходов	1 раз в год
Составление личного финансового плана	1 раз в год
Независимая оценка финансовых решений	1 раз в год
Предложение инвестиционных решений по достижению финансовой свободы	1 раз в год
Помощь в разборе кредитной истории и возможностей	1 раз в год
Общие условия	
Количество прикрепленных к программе	1
Срок действия тарифного плана	1 год
Стоимость Тарифного плана, в рублях	30 000
Из них стоимость услуг Компании, в рублях**	3 000
Из них размер лицензионного вознаграждения, в рублях***	27 000

\* Услуги оказываются с привлечением партнера Компании ООО «Теледоктор 24» ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440, лицензия на осуществление медицинской деятельности ЛО-77-01-018841 от 02.10.2019 г.

\*\* Стоимость услуг Компании включает в себя НДС.

\*\*\* Лицензионное вознаграждение НДС не облагается в соответствии с пп. 26 п. 2 ст. 149 НК РФ.

## Услуги:

### Услуги категории «Юрист24»

**Услуга «устная консультация по всем отраслям права» / «устная правовая консультация»** - деятельность Компании по обеспечению Клиента Услугой, предоставляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации, за исключением вопросов по предпринимательской деятельности.

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

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

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

---

**Услуга «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 Компании.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Услуги категории «Телемедицина»**

**Услуга «Теледоктор» (устная консультация в сфере медицины)** - услуга Исполнителя, предоставляемая Специалистом в устной форме, по телефону или skype сервису, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Заказчика запроса информационно-справочного характера в сфере медицины. Услуга дает возможность круглосуточного общения с российским врачом. Услуга оказывается с привлечением партнера Компании ООО «Теледоктор 24» ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440, лицензия на осуществление медицинской деятельности ЛО-77-01-018841 от 02.10.2019 г.

**Услуга «Второе медицинское мнение»** — услуга, представляющая собой независимое мнение о поставленном диагнозе от специалистов ведущих клиник Российской Федерации. Услуга оказывается с привлечением партнера Компании ООО «Теледоктор 24» ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440, лицензия на осуществление медицинской деятельности ЛО-77-01-018841 от 02.10.2019 г.

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

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

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

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

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

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

### **Услуги категории «Защита питомца»**

**Услуга «Защита питомца (устные консультации по уходу за домашними животными)»**- консультации по всем вопросам, касающимся ухода за домашними животными за исключением: вопросов, по которым ветеринар не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр животного и иные манипуляции дистанционным способом; для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) при ее отсутствии; в иных случаях по решению ветеринарной организации или

Компании. Исполнителем настоящей услуги является Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРАЗИЙСКАЯ ВЕТЕРИНАРНАЯ СЛУЖБА» (адрес 117405, г. Москва, Варшавское шоссе, дом 158, корп.1, пом. 1, этаж 1, комната 3, ОГРН: 5167746481535, ИНН 7728356781).

Клиент до оказания услуги предоставляет Партнеру/Компании информацию об установленных животному диагнозах, перенесенных им заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, и при необходимости пересылает Компании/Партнеру скан-копии необходимых документов

При оказании услуг Компания/Партнер информирует Клиента о специалистах, к которым следует обратиться для постановки/подтверждения/уточнения диагноза, о рекомендуемых методах диагностики, лечения, связанных с ними рисках, их последствиях и ожидаемых результатах и предоставляет иную подобную информацию.

Клиент обязуется предоставить Компании/Партнеру документы (при их наличии), подтверждающие право собственности на животное (выписка из специальных учетных документов при условии, если животное зарегистрировано; иные документы, в которых зафиксированы индивидуализирующие признаки животного), либо документы, подтверждающие факт владения животным, в отношении которого поступил от Клиента Запрос на Услугу. В случае отсутствия документов, подтверждающих право собственности либо факт владения животным, Клиент подтверждает тем самым, что именно он является владельцем животного.

### Услуги категории «Автопомощь»

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ГОРОДА ТЕРРИТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО УСЛУГАМ КАТЕГОРИИ «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ»			
Абакан	Калуга	Омск	Сургут
Архангельск	Кемерово	Орел	Тамбов
Астрахань	Краснодар	Оренбург	Тверь
Барнаул	Кострома	Пенза	Тольятти
Белгород	Красноярск	Пермь	Томск
Биробиджан	Курган	Петрозаводск	Тула
Благовещенск	Курск	Псков	Тюмень
Брянск	Липецк	Пятигорск	Ульяновск
Великие Луки	Магнитогорск	Ростов-на-Дону	Уфа
Великий Новгород	Майкоп	Рязань	Улан-Удэ
Владимир	Минеральные воды	Самара	Хабаровск
Владикавказ	Москва	Санкт-Петербург	Ханты-Мансийск
Волгоград	Мурманск	Саранск	Чебоксары
Вологда	Набережные Челны	Саратов	Челябинск
Воронеж	Нальчик	Севастополь	Череповец
Екатеринбург	Нижевартовск	Симферополь	Черкесск
Ижевск	Нижний Новгород	Смоленск	Чита
Иркутск	Нижний Тагил	Сочи	Элиста
Йошкар-Ола	Новокузнецк	Ставрополь	Якутск



Казань	Новороссийск	Стерлитамак	Ярославль
Калининград	Новосибирск	Сыктывкар	

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

**Замена поврежденных колес.** В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин Автомобиля, то Компания / Партнер / Специалист по факту обращения Клиента направляет представителя для осуществления замены колес Автомобиля Клиента с целью восстановить готовность Автомобиля к самостоятельному движению. Оказываются только работы по снятию поврежденных колес и установки на их место имеющихся у Клиента запасных колес, и/либо транспортировка Автомобиля/колес вместе с Клиентом до ближайшего шиномонтажа (в этом случае стоимость стороннего шиномонтажа оплачивает Клиент). При невозможности демонтажа поврежденных колес по причине установленных на них колесных секреток либо неисправных крепежных элементов колес - дополнительные работы оплачиваются Клиентом наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному тарифу. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом.

**Доставка топлива.** В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие неожиданного полного окончания топлива (кроме газового) в топливном баке автомобиля, то Компания / Партнер / Специалист по факту обращения Клиента направляет представителя для подвоза к Автомобилю Клиента топлива в объеме до 10 (десяти) литров необходимой Клиенту марки, чтобы восстановить готовность Автомобиля Клиента к движению. Стоимость переданного Клиенту топлива оплачивается Клиентом дополнительно, наличными, в месте передачи топлива, в размере суммы, указанной в кассовом фискальном чеке, выданном на АЗС при покупке данного топлива. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности (в случае отсутствия такой технической возможности, Компания / Партнер / Специалист может предложить использовать эвакуатор для доставки Автомобиля Клиента к ближайшей АЗС), а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом. Компания / Партнер / Специалист вправе запросить у Клиента фото приборной доски Автомобиля Клиента для дистанционного подтверждения факта недостатка/отсутствия топлива в топливном баке Автомобиля Клиента.

Стандарт качества по услугам категории «Мобильная техпомощь»:

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

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

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

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

- автомобиль способен доехать до фирменного сервиса или до первоначальной цели поездки, но при этом необходимо соблюдать определённые меры безопасности или ограничения;

- автомобиль отремонтирован без каких-либо последующих ограничений.

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

Ограничения по услугам категории «Мобильная техпомощь»:

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

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

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

**«Эвакуация с места ДТП».** Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие повреждения деталей или узлов Автомобиля, Компания / Партнер / Специалист по факту обращения Клиента обеспечивает эвакуацию Автомобиля с места ДТП на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки), указанную Клиентом. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии тарифным планом, но по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

**«Эвакуация с места поломки».** Если в результате неожиданной поломки Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места поломки движение вследствие поломки деталей или узлов Автомобиля, Компания / Партнер / Специалист по факту обращения Клиента обеспечивает эвакуацию Автомобиля с места поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки), указанную Клиентом. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному

Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю поломки данная Услуга оказывается только однократно.

**«Организация такси с места ДТП/поломки».** В случае оказания Клиенту Услуги «Эвакуация с места ДТП» или «Эвакуации с места поломки», по дополнительному запросу Клиента ему и/или его пассажирам в сутки эвакуации может быть однократно предоставлена услуга вызова такси с места откуда или куда осуществляется данная эвакуация. Такси вызывается Компанией / Партнером / Специалистом самостоятельно. Клиент оплачивает такси наличными на месте по факту оказания услуги. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но при этом по каждому случаю эвакуации с места ДТП или эвакуации с места поломки услуга вызова такси оказывается только один раз.

Стандарт качества по услуге «Эвакуация автомобиля»:

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

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

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

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

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

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

**«Технические консультации по телефону по вопросам эксплуатации Автомобиля, устранения возникших неисправностей автомобиля».** При Запросе Клиента доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам эксплуатации Автомобиля и устранения возникших неисправностей Автомобиля.

**«Организация экспертизы поврежденного автомобиля»** Клиенту по его Запросу предоставляется информация об экспертной (-ых) организации (-ях).

Ограничения ответственности Компании и (или) Партнера при оказании Услуг

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

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

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

Памятка Клиенту, который обращается с Запросом на оказание Услуги категории «Автопомощь»

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

- обратиться по телефону +7 (495) 727-09-00 или 8 (800) 555-97-66 (звонок по России бесплатный);

- сообщить свой номер Сертификата;
- описать возникшие обстоятельства.

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

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

### **Услуги категории «Сервис для дома»**

**Услуга «Сервис для дома (помощь в устранении аварийных ситуаций в квартире)»** - исполнителем по данной услуге является Общество с ограниченной ответственностью «Симпл Протект» (ООО «Симпл Протект»), местонахождения: 127018, г Москва, улица Суцёвский Вал, 3/5А, кв. 32, ИНН: 7743121939, ОГРН 1157746903720. Зона оказания услуг – территория в пределах административных границ городов. Услуга оказывается в течение 24 часов с момента обращения, за исключением случаев, когда услуга носит экстренный характер.

Исполнитель оказывает следующие услуги и предоставляет Клиенту следующую информацию:

- экстренная техническая помощь при авариях общедомовых водопроводных и внутри квартирных отопительных систем;
- экстренная техническая помощь при авариях электрических сетей;
- вскрытие двери при поломке ключа в замке или потери ключа;
- замена стекол в жилом помещении при их повреждении в результате противоправных действий третьих лиц в соответствии с частью 2 пункта Б статьи 158 УК РФ;
- справочно-консультационная помощь.

### **Услуги категории «Финансовый помощник»**

К оказанию услуг категории «Финансовый помощник» Компания вправе привлечь/привлекает третье лицо (третьих лиц) и/или Партнеров без согласования с Клиентом/Пользователем.

**Услуга «Финансовый помощник (устная консультация по финансовым вопросам)»** - представляет собой устную консультацию по финансовым вопросам: сбережениям; инвестициям, кредитованию / кредитному здоровью, страхованию, иным финансовым вопросам.

Консультация по вопросам кредитования — предоставление ответов на вопросы, связанные с оформлением, получением, возвратом, реструктуризацией кредитных средств, а также разъяснения по видам, типам и способам получения кредита гражданами. Результатом услуги является устное разъяснение Специалиста по заданным Клиентом вопросам в рамках оказываемой услуги.

Консультация по вопросам сбережений — устное описание Специалистом в ходе консультации основных алгоритмов действий при выборе вложений, исходя из профиля Клиента и его пожеланий, сроков, суммы и периода инвестирования, разъяснение рисков и распространенных ошибок при размещении средств, описание основных финансовых институтов, осуществляющих свою деятельность в области сбережений/инвестиций частных лиц. Результатом услуги является устное разъяснение Специалиста по заданным Клиентом вопросам в рамках оказываемой услуги.

Консультация по вопросам «кредитного здоровья» - предоставление ответов на вопросы, связанные с неформальным показателем актуального финансового состояния заемщика, отражающим баланс между «хорошими» и «плохими» долгами Клиента, его долговой нагрузки в соотношении с текущими доходами и расходами. Результатом услуги является устное разъяснение Специалиста по заданным Клиентом вопросам в рамках оказываемой услуги.

Иные финансовые консультации — предоставление ответов на прочие вопросы, связанные с личными финансами Клиента, толкованием сложных экономических терминов на рынке финансов, разъяснением различных финансовых институтов, мероприятий, явлений, помощью в ориентировании среди многочисленных финансово-кредитных учреждений. Результатом услуги является устное разъяснение Специалиста по заданным Клиентом вопросам в рамках оказываемой услуги.

**Услуга «Помощь в структурировании доходов и расходов»** — услуга предоставляется Специалистом в виде рекомендаций по способам учета и оптимизации доходов и расходов.

**Услуга «Составление личного финансового плана»** — услуга предоставляется Специалистом в виде заключений и/или рекомендаций, помогающих Клиенту анализировать и оптимизировать движения денежных средств Клиента в течение определенного периода времени, с целью разработки механизма

достижения поставленных целей и наглядного представления всей финансовой ситуации на определенный период времени.

**Услуга «Независимая оценка финансовых решений»** — услуга предоставляется Специалистом в виде оценки степени соответствия определенных действий, связанных с движением денежных средств, целям и интересам Клиента и/или иным участников таких действий.

**Услуга «Предложение инвестиционных решений по достижению финансовой свободы»** — услуга предоставляется Специалистом в виде рекомендаций по вопросам вложений денежных средств в какой-либо актив или проект и/или разработки алгоритмов по анализу альтернатив.

**Услуга «Помощь в разборе кредитной истории и возможностей»** — услуга предоставляется Специалистом в виде разработки алгоритма анализа данных, связанных с кредитной историей Клиента, и подготовки рекомендаций по ее улучшению.

### **Лицензии на Программное обеспечение:**

#### **Предоставление типовых документов и инструкций по их составлению: Лицензия на Программу для ЭВМ «Справочно-правовая Система «Европейская Юридическая Служба»**

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 на сайте Юрист24.онлайн.

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.

## Раздел II. Порядок и условия заключения настоящего Договора.

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

3.1. Договор Клиента с Компанией состоит из настоящих Правил и Индивидуальных условий.

3.2. Договор считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом настоящих Правил считаются конклюдентные действия Клиента по оплате Клиентом Стоимости Тарифного плана. При этом Клиент вправе осуществлять оформление договора на третье лицо.

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. Моментом заключения Договора является дата оплаты Клиентом стоимости или части стоимости Тарифного плана.

3.4. Договор в части оказания услуг считается исполненным Компанией в момент предоставления Клиенту возможности получить доступа к услугам через личный кабинет на сайте Компании, независимо от того, воспользовался Клиент такой возможностью, или нет.

Договор в части предоставления права использования Программного обеспечения считается исполненным в момент предоставления удаленного доступа к Программному обеспечению через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет".

3.5. Клиент имеет право пользования Продуктами Компании в течение срока, предусмотренного соответствующим Тарифным планом, выбранным Клиентом. Течение срока начинается с даты заключения Договора.

3.6. Возврат полной суммы денежных средств, внесенных в качестве оплаты Продуктов Компании может быть произведен Компанией исключительно до истечения 14 (четырнадцатидневного) срока с момента заключения Договора (не включая день покупки). В данном случае Клиент вправе обратиться с заявлением о досрочном отказе от Договора с Компанией, направив Компании письменное заявление об отказе от Договора по адресу места нахождения Компании: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 20 В, офис 317 - с указанием реквизитов счета Клиента для возврата денежных средств, номера телефона и адреса электронной почты Клиента. Клиент не вправе требовать возврата денежных средств посредством почтового перевода. К Заявлению должны быть приложены документы: копия документа, удостоверяющего личность, копия Индивидуальных условий, а также копия документа, подтверждающего оплату Продуктов Компании. Срок рассмотрения Заявления Клиента о досрочном расторжении Договора составляет не более 7 (семи) календарных дней с даты получения Компанией полного пакета документов.

3.7. В случае принятия положительного решения Компания производит возврат денежных средств на счет Клиента, реквизиты которого указал Клиент в своем заявлении, в течение 30 (тридцати) рабочих дней с даты получения Компанией от Клиента полного комплекта документов, указанных в пункте 3.6 Правил.

3.8. Если Клиент не обращался за оказанием услуг в Компанию в период действия Тарифного плана, не использовал лицензию на Программное обеспечение, либо не обращался в течение 14 дней с заявлением о возврате полной суммы денежных средств внесенных в качестве оплаты Продуктов Компании, то в силу абонентского характера Договора и в соответствии с п.4 ст. 453 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) денежные средства, внесенные Клиентом по Договору, возврату не подлежат (ст. 429.4 п.4. ст. 453 ГК РФ).

В соответствии со ст. 429.4 ГК РФ Клиент обязан вносить Абонентские платежи (Абонентский платеж) за весь период действия Договора, независимо от того, обращался ли Клиент с запросом на услугу в Компанию или нет, а исходя из п.4 ст. 453 ГК РФ Клиент не вправе требовать от Компании возврата денежных средств, оплаченных в качестве лицензионного вознаграждения по лицензионному договору, в случае исполнения Компанией обязательств, предусмотренных настоящим Договором (предоставление права использования Программного обеспечения в соответствии с п. 1 ст. 1286 ГК РФ).

3.9. Если Компанией Клиенту были фактически предоставлены Продукты Компании, что приравнивается к наличию хотя бы одного обращения Клиента в Компанию и (или) предоставлению доступа к Программному обеспечению, то денежные средства Клиенту по заявлению об отказе от Договора не возвращаются независимо от оставшегося срока действия Тарифного плана.

3.10. Акцептуя настоящую Оферту, Клиент принимает условия отказа от Договора и возврата денежных средств, уплаченных за Продукты Компании, предусмотренные настоящими Правилами, с

учетом характера такого Договора, и признает, что не вправе требовать возврата стоимости Продуктов Компании в случае, если самим Клиентом не была затребована услуга у Компании в период действия Сертификата, или не была использована лицензия на Программное обеспечение.

### **Раздел III. Перечень, объем, порядок и условия оказания услуг.**

#### **Статья 4. Перечень и условия оказания услуг.**

4.1. Перечень и объем конкретных услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным им Тарифным планом, и оказываются посредством личного кабинета на официальном сайте Компании, электронного сервиса Skype, по электронной почте и по телефону.

4.2. Услуги предоставляются в соответствии и на основании права РФ, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.

4.3. Услуги предоставляются исключительно при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него правовой либо информационной в сфере медицины ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон.

4.4. Услуги предоставляются по Запросам Клиентов (письменным или устным), соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией.

4.5. Необходимым условием оказания Клиенту услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата и кодовое слово. При этом, если у сотрудника Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением услуги лицо действительно является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

4.6. Услуги оказываются Компанией на русском языке.

#### **Статья 5. Порядок оказания услуг.**

5.1. Для получения Услуги Клиенту необходимо обратиться по телефону: 8-800-555-97-66 (если иной номер телефона не указан в Тарифном плане, врученном (отправленном) Клиенту), по электронной почте: info@urist24.pro, посредством электронного сервиса Skype: urist24.online, посредством личного кабинета на официальном сайте Компании: юрист24.онлайн. Прием и фиксация Запросов Клиентов осуществляется круглосуточно.

#### **Статья 6. Период оказания Услуг.**

6.1. Сроки оказания Услуг исчисляются с момента Активации Сертификата (если иное не предусмотрено Тарифным планом) и истекают в 00:00 часов последнего календарного дня срока.

#### **Статья 7. Порядок исчисления сроков оказания Услуг.**

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

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

7.3. Моментом поступления Запроса является момент фиксации специальными техническими средствами Компании 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. Компания регистрирует Запросы в разумные сроки.

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

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

## **Статья 8. Сроки оказания Услуг**

8.1. Услуги по устным Запросам, за исключением услуги «Сервис для дома» предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним.

8.2. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 2 (два) календарных дня. В случае возникновения у Клиента экстренной ситуации услуга оказывается 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.

8.3. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента. Правила настоящего пункта могут изменяться в рамках отдельных тарифов.

8.4. 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.

8.5. Предоставление Услуг может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.

8.6. Обращения Клиента по номерам телефонов Компании, 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 письменного согласия Клиента.

## **9. Особенности оказания услуги «AnimalPhone»**

9.1. Исполнителем настоящей услуги является Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРАЗИЙСКАЯ ВЕТЕРИНАРНАЯ СЛУЖБА» (местонахождения 117405, г. Москва, Варшавское шоссе, дом 158, корп.1, пом. 1, этаж 1, комната 3, ОГРН: 5167746481535, ИНН 7728356781).

9.2. Клиенту предоставляются консультации по всем вопросам, касающимся ухода за домашними животными за исключением: вопросов, по которым ветеринар не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр животного и иные манипуляции дистанционным способом; для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) при ее отсутствии; в иных случаях по решению ветеринарной организации или Компании.

9.3. Клиент до оказания услуги предоставляет Исполнителю информацию об установленных животному диагнозах, перенесенных им заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, пересылает Исполнителю, при необходимости, скан-копии необходимых документов.

9.4. При оказании услуг Исполнитель информирует Клиента о специалистах, к которым следует обратиться для постановки/подтверждения/уточнения диагноза, о рекомендуемых методах диагностики, лечения, связанных с ними рисках, их последствиях и ожидаемых результатах и предоставляет иную подобную информацию.

## **10. Особенности оказания услуги «Сервис для дома»**



10.1 Исполнителем по данной услуге является Общество с ограниченной ответственностью «Симпл Протект» (ООО «Симпл Протект»), Адрес: 127018, г Москва, улица Сущёвский Вал, 3/5А, кв. 32, ИНН: 7743121939, ОГРН 1157746903720. Зона оказания услуг – территория в пределах административных границ городов. Услуга оказывается в течение 24 часов с момента обращения, за исключением случаев, когда услуга носит экстренный характер.

Партнер Исполнителя, партнер – любое лицо, не являющееся клиентом Компании и осуществляющее с Исполнителем взаимодействие на основании и в порядке, предусмотренном соглашениями, заключенными между Исполнителем и партнером Исполнителя.

10.2 Исполнитель оказывает следующие услуги и предоставляет Клиенту следующую информацию:

- экстренная техническая помощь при авариях общедомовых водопроводных и внутри квартирных отопительных систем;
- экстренная техническая помощь при авариях электрических сетей;
- вскрытие двери при поломке ключа в замке или потери ключа;
- замена стекол в жилом помещении при их повреждении в результате противоправных действий третьих лиц в соответствии с частью 2 пункта Б статьи 158 УК РФ;
- справочно-консультационная помощь.

Работы и услуги, связанные с выполнением мероприятий, указанных выше, за исключением справочно-консультационных услуг, выполняются при условии нахождения Клиента в Зоне оказания услуг, и не более чем один раз по каждому событию, послужившему причиной обращения Клиента в Компанию.

10.3 Наполнение, указанное в пункте 10.2 настоящих Правил, включает в себя, также следующие виды работ и услуг:

В рамках экстренной технической помощи при авариях общедомовых водопроводных и внутриквартирных отопительных систем:

- прибытие сотрудника Партнера Исполнителя, обеспечивающего выполнение услуг; - устранение прорыва труб путем сварки или замены поврежденного участка длиной не более 1 (одного) метра;
- устранение течи путем ремонта (в том числе и временного, если невозможен полноценный ремонт).

В рамках экстренной технической помощи при авариях электрических сетей:

- прибытие сотрудника Партнера Исполнителя, обеспечивающего выполнение услуг;
- установление причины возникновения короткого замыкания;
- устранение причин короткого замыкания кроме тех, которые требуют замены проводов, находящихся в стенах, или иных мероприятий, связанных с ремонтно-отделочными работами для устранения причин короткого замыкания;
- замена автоматических защитных устройств (автоматов), необходимых для восстановления работоспособности электрической сети.

В рамках вскрытия двери при поломке ключа в замке или потери ключа:

- прибытие сотрудника Партнера Исполнителя, обеспечивающего выполнение услуг;
- вскрытие двери для обеспечения доступа в Жилое помещение;
- замена замка или части замка (личинки) при их предоставлении Клиентом.

В рамках замены стекол при их повреждении в результате противоправных действий третьих лиц:

- прибытие сотрудника Партнера Исполнителя, обеспечивающего выполнение услуг;
- замена стекла(стеклопакета) на идентичное со всеми необходимыми расходными материалами.

В рамках справочно-консультационной помощи не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

- предоставление силами операторской службы Исполнителя справочной информации, имеющейся в базе данных Исполнителя.

10.4 Любые услуги в рамках Тарифного плана выполняются по требованию Клиента Исполнителя при наличии технической и физической возможности их выполнения,

10.5 В исключительных случаях, когда Клиент по состоянию здоровья не может присутствовать в месте оказания услуг/выполнения работ, при условии, что у Компании и Исполнителя есть достоверные данные о желании Клиента получить указанные услуги/работы, Исполнитель вправе оказать Клиенту услуги/выполнить работы в рамках экстренной технической помощи.

10.6 Любые работы, выполняемые по требованию Клиента Компании в рамках Наполнения, выполняются только в его присутствии и только при предъявлении паспорта и документов, подтверждающих законность владения (пользования) данным жилым помещением.

10.7 Исполнитель вправе отказать полностью или частично в выполнении любых работ и услуг, проводимых в рамках Тарифного плана, если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к причине аварии сотрудников Исполнителя и/или Партнера Исполнителя; выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда сотруднику Исполнителя и/или сотруднику Партнера Исполнителя.

10.8 Компания не несет ответственности за причинение Клиенту Компании морального вреда, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других прямых и/или косвенных коммерческих и/или не коммерческих потерь, убытков и расходов как Клиентов Компании, так и третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь: штрафы, проживание в гостинице во время ремонта, командировочные расходы, потери, связанные со сроками поставки товаров и производства услуг, и тому подобное.

10.9 В соответствии с настоящим Договором Компания не несет ответственности и вправе отказать Клиенту в выполнении работ и/или оказании услуг в случаях:

А) Умышленных действий Клиента Компании, лица, допущенного к пользованию или проживанию в жилом помещении, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного деяния;

Б) При обращении Клиента:

- не являющегося законным владельцем, пользователем Жилого помещения;
- не имеющего права пребывания на территории Жилого помещения;
- не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения жилым помещением;
- находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

В) Противоправных действий Клиента, третьих лиц в отношении работника Исполнителя и/или Партнера Исполнителя, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ или об отказе от их выполнения;

Г) При нахождении жилого помещения вне Зоны предоставления услуг (за пределами административных границ городов).

Д) Обращения Клиента за услугами вне срока действия обязательств Компании;

Е) Сдачи Жилого помещения в аренду, если иное не установлено дополнительным соглашением Сторон;

10.10. Решение об объеме, виде выполняемых в рамках Тарифного плана работ и услуг, а также об ограничении исполнения или отказе от исполнения полностью или частично принимается уполномоченным сотрудником Исполнителя и/или Партнера Исполнителя совместно с Компанией в зависимости от имеющихся условий, наличия возможности и с учетом волеизъявления Клиента Компании, в соответствии с действующим законодательством и настоящими Правилами.

10.11 Компания оставляет за собой право отказать полностью или частично в оказании услуг Клиенту при наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действиях Клиента и/или третьих лиц по отношению к Компании и/или третьим лицам.

## **Статья 11. Особенности оказания услуги «Теледоктор»**

11.1. Справочно-информационные услуги медицинского характера оказывает Партнер Компании – ООО «Теледоктор 24», ИНН 7731571690, ОГРН 1077758164440, адрес места нахождения: 121596, г. Москва, ул. Горбунова, дом 2, строение 3, этаж 7 помещ. II ком. 47а, лицензия на осуществление медицинской деятельности серия ЛО № 0025756 от 02.10.2019.

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

11.3. 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.

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

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

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

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

## **Статья 12 Особенности оказания услуги «Финансовый помощник»**

12.1 К оказанию услуг категории «Финансовый помощник» Компания вправе привлечь/привлекает третье лицо (третьих лиц) и/или Партнеров без согласования с Клиентом/Пользователем.

12.2 Услуга «Финансовый помощник» представляет собой устную консультацию по финансовым вопросам: сбережениям; инвестициям, кредитованию / кредитному здоровью, страхованию, иным финансовым вопросам.

Консультация по вопросам кредитования - предоставление ответов на вопросы, связанные с оформлением, получением, возвратом, реструктуризацией кредитных средств, а также разъяснения по видам, типам и способам получения кредита гражданами. Результатом услуги является устное разъяснение Специалиста по заданным Клиентом вопросам в рамках оказываемой услуги.

Консультация по вопросам сбережений – устное описание Специалистом в ходе консультации основных алгоритмов действий при выборе вложений, исходя из профиля Клиента и его пожеланий, сроков, суммы и периода инвестирования, разъяснение рисков и распространенных ошибок при размещении средств, описание основных финансовых институтов, осуществляющих свою деятельность в области сбережений/инвестиций частных лиц. Результатом услуги является устное разъяснение Специалиста по заданным Клиентом вопросам в рамках оказываемой услуги.

Консультация по вопросам «кредитного здоровья» - предоставление ответов на вопросы, связанные с неформальным показателем актуального финансового состояния заемщика, отражающим баланс между «хорошими» и «плохими» долгами Клиента, его долговой нагрузкой в соотношении с текущими доходами и расходами. Результатом услуги является устное разъяснение Специалиста по заданным Клиентом вопросам в рамках оказываемой услуги.

Иные финансовые консультации - предоставление ответов на прочие вопросы, связанные с личными финансами Клиента, толкованием сложных экономических терминов на рынке финансов, разъяснением различных финансовых институтов, мероприятий, явлений, помощью в ориентировании среди многочисленных финансово-кредитных учреждений. Результатом услуги является устное разъяснение Специалиста по заданным Клиентом вопросам в рамках оказываемой услуги.

## **Статья 13 Особенности оказания услуги «Устная консультация по всем отраслям права».**

13.1 Услуга «Устная консультация по всем отраслям права» - деятельность Компании по обеспечению Клиента Услугой, предоставляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации, за исключением вопросов по предпринимательской деятельности.

## **Раздел IV Условия предоставления лицензии.**

### **Статья 14. Общие условия.**

14.1. Компания (далее в настоящем Разделе – Лицензиар) предоставляет Клиенту (далее в настоящем разделе – Лицензиат) простую (неисключительную) лицензию на использование Программного обеспечения на условиях, изложенных в настоящих Правилах в течение сроков, установленных в выбранном Лицензиатом Тарифном плане, а Лицензиат обязуется оплатить Лицензионное вознаграждение за предоставленное право.

14.2. Территория использования Лицензиатом Программного обеспечения: все страны мира.

14.3. Лицензиар подтверждает, что обладает правом на заключение лицензионных соглашений с третьими лицами, так как является правообладателем ПО.

### **Статья 15. Порядок использования Программного обеспечения.**

15.1. С момента акцепта настоящих Правил Лицензиат получает право использовать Программное обеспечение следующими способами:

15.1.1. Воспроизведение Программного обеспечения;

15.1.2. Использование функциональных возможностей Программного обеспечения;

15.1.3. Отображение некоторых компонентов Программного обеспечения на устройстве Лицензиата.

15.2. Лицензиат не вправе использовать Программное обеспечение иными способами, кроме указанных в настоящих Правилах. Право использования Программного обеспечения перечисленными способами предоставляется исключительно Лицензиату.

15.3. Предоставляемое право использования Программного обеспечения действует в отношении всех его компонентов, обеспечивающих функционирование Программного обеспечения, дизайна и иных компонентов Программного обеспечения.

15.4. Срок предоставления Лицензиату права использования Программного обеспечения исчисляется с момента оплаты Лицензионного вознаграждения и ограничен периодом, указанным в Лицензии.

15.5. Лицензиат самостоятельно обеспечивает наличие устройств, соответствующих необходимым требованиям, для использования Программного обеспечения, а также доступа к сети Интернет. Для использования ПО необходим персональный компьютер с операционной системой Windows 10 или macOS 10.14 или новее.

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

### **Статья 16. Права Клиента.**

16.1. Пользоваться Продуктами Компании в течение всего срока, определенного в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

16.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

16.3. Сообщать Компании обо всех случаях сбоев в работе Программного обеспечения, непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании.

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

16.5. Круглосуточно получать доступ к Программному обеспечению, за исключением времени проведения профилактических работ.

16.6 Не предоставлять Компании отчетов об использовании Программного обеспечения.

16.7. Использовать Программное обеспечение в определенном настоящими Правилами порядке.

### **Статья 17. Обязанности Клиента.**

17.1. Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг и доступа к Программному обеспечению.

17.2. При первом обращении к Компании предоставить необходимую для целей п. 17.1 настоящих Правил информацию, такую как: кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него, субъект РФ, город (иной населенный пункт), в котором проживает Клиент.

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

17.4. Пользоваться Услугами лично, если иное не установлено настоящими Правилами или выбранным Тарифным планом.

17.5. Не допускать пользования Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами, если иное прямо не оговорено в Тарифном плане.

17.6. В случае необходимости использования технических средств для оказания Компанией услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, или предоставления доступа к Программному обеспечению, обеспечить подключение таких технических средств к широкополосному Интернету.

17.7. Оплачивать Продукты Компании в порядке, сроки и на условиях, которые установлены настоящим Договором.

17.8. Сообщать Компании достоверную информацию по направляемым Запросам на Услуги и нести все риски, связанные с сообщением недостоверной и (или) неполной информации.

17.9. Ознакомиться с условиями Договора и объемом справочной и информационной поддержки соответствующих Тарифных планов до приобретения Продуктов Компании;

17.10. Не предоставлять (передавать) полностью или частично полученные по настоящим Правилам права третьим лицам. Клиенту запрещается заключать лицензионные договоры или совершать любые иные сделки в отношении Программного обеспечения.

17.11. Не копировать, повторно не публиковать, не модифицировать, не декомпилировать, не деассемблировать Программное обеспечение.

17.12. Не распространять какие-либо вредоносные программы, которые повреждают, препятствуют, перехватывают, экспроприируют, иным образом нарушают работу Программного обеспечения или ограничивают возможности других лицензиатов в использовании Программного обеспечения.

17.13. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

## **Статья 18. Права Компании.**

18.1. Привлекать третьих лиц для оказания услуг Клиентам.

18.2. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.

18.3. Приостанавливать оказание услуг и доступ к Программному обеспечению на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений настоящих Правил.

18.4. Отказать Клиенту в предоставлении услуги или доступа к Программному обеспечению в случаях, когда:

18.4.1. Клиент нарушает условия настоящих Правил.

18.4.2. Получение услуги вызвано противоправными интересами Клиента.

18.4.3. Оказание услуги повлечет нарушение Компанией требований применимого законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали.

18.4.4. Оказание услуги нарушает права и законные интересы Компании.

18.4.5. При выявлении у Клиента признаков заболевания, лечение и или диагностика которого возможно лишь в специализированных медицинских учреждениях.

18.4.6. Если оказание услуг по Договору, по мнению Специалиста Компании, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью или угрожает его жизни.

18.4.7. Если оказание таких услуг с большой степенью вероятности может повлечь ухудшение состояния Клиента.

18.4.8. Клиент настаивает на оказании медицинской помощи, постановке диагноза и (или) лечении, анализе его жалоб, оценке эффективности лечебно-диагностических мероприятий, медицинском наблюдении за состоянием здоровья Клиента, так как данные услуги не входят в оказываемые в соответствии с настоящими Правилами.

18.4.9. Если оказание услуг невозможно по причине неисполнения Клиентом своих обязанностей, предусмотренных настоящим Договором.

18.5. Привлекать для оказания Услуг третьих лиц (Партнеров Компании), в том числе самостоятельно выбирать Специалистов для оказания тех или иных услуг.

18.6. Вносить любые изменения, модифицировать, расширять функциональные возможности и (или) выпускать новые версии Программного обеспечения, графические детали интерфейса и (или) любые другие компоненты, без предварительного уведомления Клиента.

18.7. Устанавливать ограничения в использовании Продуктов Компании для некоторых категорий Клиентов, что зависит, в частности, но не ограничиваясь, от территории нахождения Клиента, языка, на котором предоставляется Программное обеспечение или оказываются услуги.

## **Статья 19. Обязанности Компании.**

19.1. Оказывать Клиенту услуги и предоставлять доступ к Программному обеспечению в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующим Тарифным планом и законодательством Российской Федерации.

19.2. Предоставлять Клиенту справочно-консультационные услуги по вопросам оказания услуг и использования Программного обеспечения.

19.3. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящими Правилами.

19.4. Предоставить Клиенту бесплатную, доступную, достоверную информацию о порядке и условиях предоставления им дистанционных информационных и юридических услуг и доступа к Программному обеспечению.

## **Раздел VI. Прочие условия.**

### **Статья 20. Персональные данные Клиентов.**

20.1. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиентов в соответствии с положениями действующего законодательства РФ о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Компанией.

20.2. Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных Клиента в следующих целях:

— идентификация Клиента;

— предоставление Клиенту персонализированных Услуг;

— предоставление доступа к Программному обеспечению;

— улучшение качества Продуктов Компании, удобства их использования, разработка новых Продуктов;

— проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных.

20.3. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, хранение, передачу (распространение, предоставление, доступ), использование, систематизацию, накопление, а также иным образом обрабатывает персональные данные Клиентов для целей, указанных в п. 20.2 настоящих Правил.

20.4. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания последним услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством.

### **Статья 21. Права интеллектуальной собственности.**

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

### **Статья 22. Урегулирование споров.**

22.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящих Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде по адресу места нахождения Компании: 121087, Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 20В, офис 317 - и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде по месту нахождения Компании.

22.2. Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Клиента – 30 (тридцать) календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Компанией, за исключением случаев, указанных в пункте 3.6 настоящих Правил.

### **Статья 23. Ограничение ответственности Компании.**

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

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

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

23.4. Компания не несет ответственности за возможный ущерб, нанесенный здоровью Клиента, самостоятельным лечением.

23.5. Компания, а также третьи лица, привлеченные Компанией - ООО «Теледоктор24» - и их работники ни при каких обстоятельствах не оказывают Клиенту по телефону медицинских услуг, платных или бесплатных, не дают советов о диагностике и лечении заболеваний, приеме лекарственных средств и т. п. Любая информация, сообщенная Клиенту по телефону, носит рекомендательный характер и не заменяет консультацию врача.

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

23.7. Использование Программного обеспечения предоставляется Клиенту на условиях “как есть” и осуществляется на его собственный риск и без каких-либо гарантий со стороны Компании, будь то прямые или подразумеваемые гарантии, включая, без ограничения, гарантии или условия обеспечения качества, рабочих характеристик, коммерческой пригодности, или пригодности к использованию Программного обеспечения в иных целях. Компания несет ответственность за виновное неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств.

23.8. Компания и Правообладатель прилагают все возможные усилия для обеспечения работоспособности Программного обеспечения, однако не гарантируют его постоянную доступность, бесперебойное и своевременное предоставление, безопасность, точность, отсутствие ошибок в работе Программного обеспечения.

23.9 Компания не несет никакой ответственности за ущерб, наступивший в результате:

- Потери или порчи данных Клиента, в отсутствие вины Компании;
- Проведения Правообладателем профилактических работ с одновременным прекращением использования Программного обеспечения Клиентом.

### **Статья 24. Заключительные положения.**

24.1. Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Все изменения в настоящих Правилах публикуются на официальном сайте Компании: юрист24.онлайн.

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

24.3. Настоящие Правила/изменения в Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании: юрист24.онлайн. Клиент обязан самостоятельно ознакомиться с содержанием Правил.

24.4. В случае изменения законодательства Российской Федерации, влекущего запрет на предоставление какой-либо из услуг, доступа к Программному обеспечению (иных форс-мажорных обстоятельств), Компания вправе изменить перечень и содержание услуг и (или) внести иные изменения в настоящие Правила, уведомив Клиента о таком изменении путем размещения новой редакции Правил на официальном сайте Компании: юрист24.онлайн. Клиент обязан самостоятельно отслеживать изменения Правил путем ознакомления с ними в открытом доступе в сети Интернет на указанном сайте.

---

## **25. Реквизиты Компании.**

Общество с ограниченной ответственностью «Европейская Юридическая Служба»  
ОГРН 1107746487640, ИНН/КПП 7703722933/773001001,  
Место нахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, дом 7, корпус 20В, офис 317

«01» июля 2022 год