

ООО «Юридические Решения»
127055, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Тверской,
ул. Бутырский Вал, д. 68/70, стр. 1
ОГРН 5177746279266, ИНН 9718083320, КПП 770701001

УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом Генерального директора
ООО «Юридические Решения» Голикова С. В.
№ 2025–215/ЮР от «25» сентября 2025 года
(действуют с «25» сентября 2025 года)

Правила оказания информационно-консультационных и сервисных услуг по программе поддержки сотрудников

Настоящие Правила оказания информационно-консультационных и сервисных услуг по программе поддержки сотрудников (редакция 1.0) (далее – «Правила») являются договором присоединения и абонентским договором на пользование Сервисом, содержащим существенные условия договора и порядок использования услуг Компании по программе поддержки сотрудников. Настоящие Правила утверждаются впервые.

Условия настоящих Правил определяются Компанией самостоятельно и могут быть приняты Пользователем не иначе, как путём присоединения к Правилам безоговорочно, полностью и без исключений.

В отношении порядка и условий настоящих Правил применяются нормы Гражданского кодекса Российской Федерации, регулирующие порядок и условия заключения договора присоединения (ст. 428 ГК РФ), абонентского договора (ст. 429.4 ГК РФ), направления оферты и акцепта (ст. 435–444 ГК РФ).

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В Правилах используются следующие понятия и термины:

Автомобильная дорога – расположенные на территории Российской Федерации, за исключением Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской области и Запорожской области, обустроенные или приспособленные и используемые для движения транспортных средств полосы земли либо поверхности искусственного сооружения. Автомобильные дороги включают в себя одну или несколько проезжих частей, а также трамвайные пути, тротуары, обочины и разделительные полосы при их наличии за исключением наплавных мостов (понтонных переправ), зимников, ледовых переправ.

Доверенное лицо – лицо, владеющее ТС Пользователя на законном основании (право аренды, доверенность на право управления ТС и т. п.) и допущенное к управлению ТС в рамках действующего полиса ОСАГО (предусмотрено только для услуг блока «Автопомощь»).

Договор – соглашение, заключенное между Заказчиком и Компанией, определяющее Лимиты и индивидуальные условия предоставления Сервиса Пользователям.

Дорожно-транспортное происшествие (ДТП) – событие, возникшее в процессе движения по Автомобильной дороге ТС и с его участием, при котором погибли или ранены люди, повреждены транспортные средства, сооружения, грузы либо причинен иной материальный ущерб.

Доступ – предоставление Заказчику права пользования Сервисом с возможностью передачи такого права Пользователям.

Заказчик – юридическое лицо, заключившее с Компанией Договор. Заказчик является работодателем Пользователя.

Код доступа – буквенно-цифровой идентификатор для пользования Сервисом, с помощью которого производится регистрация Пользователя в Личном кабинете и идентификация Пользователя при обращении за услугами Сервиса (в том числе при обращении посредством телефона). Пользователь получает Код доступа от Заказчика.

Пользователь – дееспособное физическое лицо, достигшее совершеннолетнего возраста, приобретшее Код доступа от Заказчика и принявшее условия настоящих Правил, таким образом, заключившее Договор с Компанией.

Для услуг блока «Автопомощь» также – дееспособное физическое лицо, управляющее ТС на законных основаниях и имеющее водительское удостоверение, действующее на территории Российской Федерации, или иной предусмотренный действующим законодательством Российской Федерации документ на право управления ТС соответствующей категории, имеющее право на получение услуг Сервиса. При обращении в Компанию по номеру телефона Компании Пользователь должен назвать свои идентификационные данные (фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, государственный регистрационный знак ТС, а также марку/модель ТС), а впоследствии при получении услуг предъявить представителю Компании документы, подтверждающие право Пользователя на владение/пользование и управление ТС.

Компания – общество с ограниченной ответственностью «Юридические Решения», ОГРН 5177746279266, ИНН 9718083320, КПП 770701001, адрес: 127055, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Тверской, ул. Бутырский Вал, д. 68/70, стр. 1.

Лимит – границы стоимости услуг (руб.), установленные для сервисных (выездных) услуг, являющиеся предельной стоимостью 1 (Одного) выезда, покрываемого Сервисом. В случае превышения предельной стоимости выезда Пользователь обязан оплатить стоимость непокрытой части оказанных услуг / произведенных работ из собственных средств на основании подписанного акта приема-передачи оказанных услуг и ссылки для оплаты услуг. Итоговая стоимость оказанных услуг / произведенных работ зависит от характера, объема и сложности работ и определяются для каждой ситуации индивидуально. Предварительная стоимость определяется Специалистом Компании при обращении Пользователя в Компанию и описании вопроса. Итоговая стоимость подлежит отражению в акте. Стоимость работ / оказания услуг, непокрытых Сервисом, устанавливается Компанией на основании внутренней регламентной документации и (или) прейскуранта.

В иных случаях, предусмотренных Правилами, когда от Пользователя требуется дополнительная оплата непокрытой части услуг, оплата производится аналогичным образом.

Личный кабинет – персональный раздел на сайте Компании <https://lk-zabota.pravocard.ru>, где Пользователь может получать актуальную информацию по Сервису, услугам Компании, обмениваться с Компанией документами, получать аудиозаписи устных консультаций.

Сервис – программа дистанционной, а также сервисной поддержки сотрудников. Наполнение Сервиса конструируется под запрос Заказчика и определяется Договором между Компанией и Заказчиком. Настоящие Правила содержат общее описание услуг и условий их получения.

Перечень возможных для получения услуг, объем услуг, срок Доступа к Сервису и Лимиты Пользователь может уточнить у Заказчика. В случае наличия расхождений между условиями, указанными в настоящих Правилах, и условиями, согласованными Компанией и Заказчиком в Договоре, применению подлежат условия заключенного между Компанией и Заказчиком Договора.

Специалист – лицо, непосредственно оказывающее Пользователю услуги по Договору от лица Компании.

Территория оказания услуг – дистанционные услуги оказываются на территории Российской Федерации. Выездные (очные) услуги оказываются на территории Российской Федерации, за исключением Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской области и Запорожской области.

Услуги, связанные с выездом Специалиста Компании к Пользователю, выполняются в пределах административных границ городов территории обслуживания (к примеру, г. Москва – в пределах МКАД) и 50 (Пятидесяти) км от них, в городах, указанных ниже, и 50 (Пятидесяти) км. Если расстояние в пути от административной границы (к примеру, г. Москва – от МКАД) города территории обслуживания до места фактического нахождения Пользователя / ТС превышает 50 (Пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при наличии в данной местности такой технической возможности.

Города территории обслуживания для блока «Автопомощь»: Анапа, Архангельск, Астрахань, Барнаул, Белгород, Благовещенск, Брянск, Великий Новгород, Владивосток, Владимир, Волгоград, Вологда, Воронеж, Дзержинск, Екатеринбург, Иваново, Ижевск, Иркутск, Йошкар-Ола, Казань, Калининград, Калуга, Кемерово, Киров, Кострома, Краснодар, Красноярск, Курган, Курск, Липецк, Москва, Мурманск, Набережные Челны, Нижний Новгород, Новокузнецк, Новосибирск, Ноябрьск, Омск, Оренбург, Пенза, Пермь, Петрозаводск, Ростов-на-Дону, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Саранск, Саратов, Севастополь, Смоленск, Сочи, Ставрополь, Старый Оскол, Сургут, Тверь, Тольятти, Томск, Тула, Тюмень, Улан-Удэ, Ульяновск, Уфа, Ханты-Мансийск, Челябинск, Чита, Электросталь, Ярославль.

Транспортное средство (ТС) – принадлежащее Пользователю на законном основании и зарегистрированное в установленном законом порядке техническое устройство, приводимое в движение двигателем внутреннего сгорания, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов и т. п., и являющееся объектом оказания услуг, за исключением: мотоциклов, мопедов, квадроциклов, пит-байков, велосипедов, ТС, используемых в качестве такси, коммерческих транспортных средств с дополнительным оборудованием, установленным не заводом-изготовителем, с удлинённым кузовом, бронированных транспортных средств, транспортных средств, характеризующихся совокупностью своих конструктивных признаков, как предназначенные к использованию в спортивных и иных подобных мероприятиях, микроавтобусов, грузовых транспортных средств, автомобилей, не прошедших, в установленном законом порядке государственный технический осмотр.

Допустимая масса ТС (легковых автомобилей и пикапов), на которые распространяется действие Сервиса, не должна превышать 3 500 кг.

Допустимые габариты ТС, на которые распространяется действие Сервиса: высота не более 2,8 метров, длина от переднего бампера до заднего бампера или кузова не более 5 метров (за исключением пикапов).

Число пассажиров, количество багажа, вес груза должны соответствовать предусмотренным техническими характеристиками ТС завода-изготовителя.

Услуги в рамках Договора и настоящих Правил оказываются только в отношении 1 (Одного) ТС, которое было указано Пользователем при первичной регистрации или при оформлении первой заявки. Замена ТС, в части которого оказываются услуги, возможна не более 1 (Одного) раза в течение действия Договора и осуществляется по заявке Пользователя.

Эвакуатор – специальное транспортное средство, предназначенное для погрузки, разгрузки и перевозки ТС в случае их поломки или аварии, за исключением эвакуаторов, оборудованных кранами-манипуляторами (с подъёмными кранами и гидроманипуляторами).

Эвакуация – выполнение Эвакуатором следующих действий:

- выезд и прибытие Эвакуатора, предназначенного для транспортировки ТС в место, указанное Пользователем;
- осуществление погрузки ТС Пользователя на платформу Эвакуатора при помощи лебедочного механизма с поверхности Автомобильной дороги или прилегающей территории;

- перевозка и доставка ТС Пользователя на платформе Эвакуатора в ближайший дилерский центр или на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС с учетом требований настоящих Правил.

Услуги по Эвакуации пикапов оказываются при условии, что габариты пикапа позволяют осуществить погрузку на платформу Эвакуатора.

- 1.1. Путём обращения за услугами в рамках Сервиса Пользователь выражает свое согласие на обработку Компанией его персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации. Компания проводит обработку и передачу персональных данных в целях исполнения Договора, в том числе для осуществления третьими лицами сервисного обслуживания Пользователя.
- 1.2. Путём обращения за услугами в рамках Сервиса Пользователь выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи, в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативными правовыми актами о рекламе.
- 1.3. Предоставляя свой электронный адрес, Пользователь подтверждает согласие на передачу через открытые каналы связи корреспонденции, связанной с исполнением Договора.
- 1.4. Воспользоваться Сервисом может лицо, получившее Код доступа от Заказчика.
- 1.5. Дополнительные услуги, не включенные в Сервис, оплачиваются отдельно.
- 1.6. Компания и Пользователь (далее – Стороны) согласовали, что в рамках настоящих Правил надлежащими в равной степени признаются уведомления, сообщения, заявления и иное возможное взаимодействие Сторон, совершенное письменно, путем отправления и (или) получения посредством электронных, телефонных и иных дистанционных средств связи, включая мессенджеры. В случае использования служб коротких текстовых сообщений (SMS-сообщений), передачи их на устройства, предназначенные для приема/передачи таких сообщений, правило, указанное в настоящем пункте, применяется только для сообщений, направленных со стороны Компании.
- 1.7. Стороны согласовали, что в рамках настоящих Правил допустимо использование Сторонами факсимильного воспроизведения подписи уполномоченного на подписание документов лица с помощью средств механического или иного копирования, электронной подписи или иного аналога собственноручной подписи в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2. ПРЕДМЕТ ПРАВИЛ

2.1. Предметом настоящих Правил является оказание Компанией Пользователям услуг/производство работ в пределах Лимита:

№	Блок	Услуги
2.1.1	Дистанционные услуги	Устная и письменная юридическая консультация
		Устная и письменная консультация профильного психолога
		Устная и письменная консультация по финансовым вопросам
		Устная и письменная консультация по вопросам здорового образа жизни (далее – ЗОЖ)
		Устная и письменная консультация по налоговым вопросам
		Получение налогового вычета «под ключ»
		Устная и письменная консультация тьютора

		Стилист
		Индекс здоровья**
		Контроль за утечками данных в сети Интернет**
2.1.2	Автопомощь	Устные дистанционные консультации по Автопомощи: • техническая устная консультация по авто (дистанционная автодиагностика); • круглосуточные телефонные консультации по юридическим вопросам автомобильной тематики; • поиск принудительно эвакуированного ТС; • организация ремонта, включая помощь в поиске запасных частей для него; • организация проживания в гостинице после ДТП или поломки; • организация ответственного хранения ТС после ДТП или поломки; • проверка штрафов ГАИ**; • проверка участия ТС в ДТП**; • проверка периода владения ТС**; • проверка ТС на ограничения/угон**.
		Сервисные услуги/работы по блоку Автопомощь, в т. ч. выездные: • эвакуация с места ДТП; • эвакуация с места поломки; • техническая помощь при ДТП; • возвращение на дорожное полотно при ДТП; • запуск двигателя ТС; • дозаправка ТС топливом; • замена повреждённого колеса; • вскрытие двери ТС; • организация вызова такси в день эвакуации; • сбор справок; • трезвый водитель.
2.1.3	Помощь по дому*	Мастер онлайн – удаленная диагностика по видеосвязи
		Выездные услуги/работы сантехника
		Выездные услуги/работы электрика
		Выездные услуги/работы слесаря
		Выездные услуги/работы техника

* услуги оказываются/работы производятся в рамках 1 (Одного) объекта жилой недвижимости, указанного Пользователем при первичной заявке. При этом Пользователь обязан документально подтвердить право собственности или пользования жилым помещением, предоставив договор аренды, документы, подтверждающие оплату услуг ЖКХ по адресу объекта жилой недвижимости и др.

2.2. Лимит на 1 (Один) выезд в рамках услуг «Автопомощь» и «Помощь по дому» – 5 000 (Пять тысяч) рублей. В случае оказания нескольких услуг в рамках 1 (Одного) выезда действует единый Лимит на выезд – 5 000 (Пять тысяч) рублей. Лимит может отличаться от Лимита, установленного Компанией и Заказчиком в Договоре. Для уточнения размера Лимита Пользователь может обратиться к Заказчику.

- 2.3. Не допускается разделение (дробление) заявок на 2 (Два) и более выездов при комплексных/поэтапных/последовательных и иных вытекающих друг из друга услугах при выходе за Лимит. Настоящее условие применимо для всех услуг, оказываемых в рамках Помощи по дому независимо от их типа и специализации (электрик, сантехник, слесарь, техник).
- 2.4. Услуги, указанные в п. 2.1.2 Правил, не включают в себя закупку материалов, запчастей, комплектующих, не предусматривают сложный ремонт.
- 2.5. Услуги, указанные в п. 2.1.3 Правил, включают в себя услугу по закупке материалов, запасных частей, комплектующих в магазине/онлайн-магазине в рамках Лимита. При этом стоимость материалов, запасных частей, комплектующих Пользователь оплачивает самостоятельно.
- 2.6. Оказание услуг в рамках п. 2.1.2 и п. 2.1.3 Правил носит поддерживающе-ремонтный характер. Проведение ремонтно-строительных, пусконаладочных, инженерно-технических, капитальных работ и сезонное/ сервисное техническое обслуживание не предусмотрено наполнением Сервиса.
- 2.7. Оказание услуг в рамках п. 2.1.3 Правил производится только в отношении техники и элементов мебели в пределах срока эксплуатации, предусмотренного производителем.
- 2.8. В случае невозможности оказания услуги (отсутствие технической возможности в заявленном Пользователем населенном пункте, транспортной недоступности, невозможности оказать услугу в срок и т. д.), Пользователю может быть предложено организовать и оплатить необходимую услугу самостоятельно с последующей компенсацией затрат по оплате данной услуги в рамках Лимита, установленного п. 2.2 Правил. Услуга компенсации осуществляется в следующем порядке:
- 2.8.1. Необходимые для компенсации документы Пользователь направляет в Личный кабинет.
- 2.8.2. Компания производит компенсацию на основании заявления Пользователя в свободной форме, договора на оказание услуг, акта выполненных работ, платежного документа, подтверждающего факт оплаты услуги и реквизитов счета Пользователя для перечисления денежных средств. Компания производит компенсацию в валюте Российской Федерации.
- 2.8.3. Сроки осуществления компенсации:
- 2.8.3.1. Направление Пользователю решения Компании по удовлетворению либо отказу в предоставлении услуги с указанием причин такого отказа осуществляется не позднее 3 (Трех) рабочих дней с даты обращения Пользователя в Компанию и представления всей необходимой информации (документов).
- 2.8.3.2. Срок осуществления компенсации – в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты принятия решения по возмещению. Обязательства Компании считаются выполненными в день списания денежных средств с расчетного счета Компании.
- 2.8.4. Срок оказания услуги исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов) срок исчисления оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов).
- 2.8.5. Основанием для отказа в компенсации является непредоставление полного пакета необходимых документов, предоставление недостоверных документов, либо документов, оформленных ненадлежащим образом, предоставление документов по услугам, не входящим в Сервис.
- 2.9. Услуги, отмеченные «**», предоставляются при помощи искусственного интеллекта без вмешательства человека «как есть» со всеми возможными недочетами, неточностями, ошибками и дефектами. Компания не дает гарантий или обязательств и не делает никаких заявлений о том, что отчет (результат услуги) будет соответствовать требованиям и ожиданиям Пользователя, достигать каких-либо намеченных результатов. Сгенерированный

искусственным интеллектом отчет является базовым инструментом и не является готовым продуктом.

3. СРОК ДЕЙСТВИЯ СЕРВИСА

- 3.1. Пользователь вправе воспользоваться Сервисом в течение срока, указанного в Личном кабинете. Срок действия Сервиса определяется Компанией и Заказчиком на основании Договора.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Пользователь имеет право:

- 4.1.1. пользоваться услугами Компании в течение всего срока, указанного в Личном кабинете, на условиях настоящих Правил;
- 4.1.2. получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объеме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением Правил;
- 4.1.3. отказаться от получения рекламы, распространяемой Компанией по сетям связи, направив соответствующее письменное уведомление в электронном виде через сайт или Личный кабинет;
- 4.1.4. изменять идентификационные данные посредством обращения в Компанию;
- 4.1.5. обращаться в департамент качества Компании по всем вопросам качества услуг, оказываемых Компанией. Претензии и пожелания Пользователь может направить в электронном виде через Личный кабинет;
- 4.1.6. осуществлять иные права, предусмотренные Договором.

4.2. Пользователь обязан:

- 4.2.1. до обращения за услугами Сервиса ознакомиться на сайте <http://zabota.pravocard.ru> с условиями Договора, порядком оказания и объемом услуг;
- 4.2.2. по запросу Специалиста Компании предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для оказания услуг;
- 4.2.3. предпринять все необходимые и зависящие от него меры по обеспечению качественной телефонной связи в случае обращения Пользователя в Компанию посредством телефонной связи;
- 4.2.4. пользоваться услугами Компании в соответствии с условиями Правил;
- 4.2.5. при обращении в Компанию за предоставлением услуг (посредством телефонной связи или через Личный кабинет) задавать свой вопрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;
- 4.2.6. не использовать услуги Компании в целях, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации, а равно не совершать действий при их использовании, которые могут нанести вред Компании и (или) третьим лицам;
- 4.2.7. при обращении в Компанию не нарушать принятые в обществе нормы морали и этики, не допускать грубость, проявлять корректность и уважительное отношение к Специалистам Компании при коммуникации с ними;
- 4.2.8. обеспечить недоступность идентификационных данных Пользователя третьим лицам;
- 4.2.9. сообщить в любой доступной форме в Компанию в течение 24 (Двадцати четырех) часов о фактах несоблюдения конфиденциальности идентификационных данных или их разглашения третьим лицам;
- 4.2.10. перед началом выполнения работ и (или) оказания услуг, предусмотренных настоящими Правилами, по первому требованию предъявить Специалисту Компании документ, удостоверяющий личность, свидетельство о регистрации ТС, полис ОСАГО, документы,

подтверждающие право владения, пользования или распоряжения, управления ТС, в отношении которого предполагается оказание услуги, иные документы, запрашиваемые Специалистом – для блока «Автопомощь», документы, подтверждающие право собственности на квартиру или пользования жилым помещением (в том числе договор аренды) – для блока «Помощь по дому»;

- 4.2.11. подписать все документы, оформляемые Специалистом Компании после окончания оказания услуг / выполнения работ. При несогласии с данными, содержащимися в документах, оформляемых по окончании выполнения работ/оказания услуг, или неудовлетворенности качеством услуг немедленно сообщить об этом Компании по телефону 8 (800) 555-33-26 и/или письменно изложить свои возражения в оформляемых документах;
- 4.2.12. при получении услуги/выполнения работ, а также при проведении Специалистом осмотра и обследования ТС Пользователя, убрать из ТС личные вещи (сумки, пакеты, кошельки, телефоны, ноутбуки, планшеты, иные ценные вещи и пр.);
- 4.2.13. содержать ТС, указанное в учётной информации Компании, в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба ТС;
- 4.2.14. нести иные обязанности, предусмотренные Договором.

4.3. Компания имеет право:

- 4.3.1. определять условия оказания услуг Сервиса;
- 4.3.2. привлекать для оказания услуг Сервиса других юридических и (или) физических лиц в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 4.3.3. проверять предоставленную Пользователем информацию, а также выполнение Пользователем условий Правил и (или) Договора;
- 4.3.4. приостанавливать оказание услуг на период проверки выполнения Пользователем условий Правил и (или) Договора при обоснованном подозрении в их нарушении;
- 4.3.5. в целях оказания услуг/выполнения работ проводить осмотр и обследование ТС Пользователя – для блока «Автопомощь», жилого помещения Пользователя – для блока «Помощь по дому»;
- 4.3.6. отказать полностью или частично Пользователю в предоставлении услуг в случаях:
 - отказа Пользователя сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
 - нарушения Пользователем условий Правил и (или) Договора;
 - обращения Пользователя вне срока действия Сервиса, указанного в Личном кабинете;
 - выявления противоправных интересов Пользователя, а равно в случаях, когда оказание услуг противоречит действующему законодательству Российской Федерации, принятым в обществе нормам нравственности и морали;
 - направленных действий Пользователя на необоснованное получение услуг (к примеру, по основаниям, не связанным с неисправностью (поломкой, ДТП, если услуга оказывается в результате поломки/ДТП), и (или) не в отношении ТС, которое было указано Пользователем при первичной регистрации или при оформлении первой заявки;
 - направленных действий Пользователя на необоснованное получение услуг (к примеру, по основаниям, не связанным с мелкой неисправностью в жилом помещении или не в результате наступления события, предусмотренного Сервисом, либо при намеренной имитации события, предусмотренного Сервисом, и (или) не в отношении жилого помещения Пользователя, указанного Пользователем при первичной заявке;
 - систематического (3 и более раз) злоупотребления Пользователем своими правами в получении услуг Компании, а равно при систематических (3 и более раз) попытках Пользователя совершить такие злоупотребления (включая, но не ограничиваясь случаями, указанными в п. 5.16 Правил);

- не получения полных и (или) достоверных сведений от Пользователя, в результате чего оказание услуг не представляется возможным;
- в иных случаях, предусмотренных п. п. 5.17 и 5.18 Правил.

Доказательствами факта злоупотребления Пользователем правами, предусмотренными Правилами, признается аудиозапись телефонного разговора либо соответствующая отметка в документах, оформляемых сотрудником Компании на месте выполнения работ/оказания услуг, иные возможные доказательства.

4.3.7. отключить Пользователя от Сервиса и (или) приостановить/отказать в выполнении работ/оказании услуг в случае получения от Заказчика соответствующих указаний;

4.3.8. осуществлять иные права, предусмотренные Договором.

4.4. Компания обязана:

4.4.1. с даты вступления в силу Договора оказывать Пользователям услуги в соответствии с условиями Договора и настоящих Правил;

4.4.2. принимать необходимые меры по защите персональных данных Пользователя, соблюдать требования по обеспечению конфиденциальности сведений о Пользователе;

4.4.3. консультировать Пользователя по условиям оказания услуг и по порядку предоставления Пользователем необходимых документов для качественного оказания услуг;

4.4.4. нести иные обязанности, предусмотренные Договором.

4.5. Заказчик имеет право:

4.5.1. инициировать внесение любых изменений в наполнение Сервиса без предварительного уведомления Пользователя (как путем увеличения наполнения и Лимитов Сервиса, так и путем их уменьшения);

4.5.2. инициировать отключение Пользователя от Доступа к Сервису либо изменение срока Доступа Пользователя к Сервису, либо изменение условий без объяснения причин и согласования с Пользователем и без предварительного уведомления Пользователя;

4.5.3. осуществлять иные права, предусмотренные Договором.

5. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Для получения консультационных услуг в рамках Сервиса Пользователь должен пройти процесс регистрации в Личном кабинете на сайте Компании, расположенном в сети интернет по адресу <http://zabota.pravocard.ru>, или в мобильном приложении «ПРАВОКАРД Забота» (для мобильных устройств, работающих на IOS и Android), указав Код доступа.

5.2. Для получения консультационных услуг по Сервису и записи к Специалисту Пользователю необходимо выполнить следующие действия:

- авторизоваться в Личном кабинете на сайте Компании, расположенном в сети интернет по адресу <http://zabota.pravocard.ru>, или в мобильном приложении, путем ввода логина и пароля, которые были указаны Пользователем при регистрации;
- в назначенное для консультации время быть готовым принять входящий аудиозвонок от Специалиста по номеру телефона, указанному Пользователем при регистрации, или подключиться по предоставленной ранее в Личном кабинете <http://zabota.pravocard.ru> ссылке для консультации в видеоформате.

5.3. Перечень и объем услуг, оказываемых Пользователю, определяются Договором и отражаются в настоящих Правилах.

5.4. Услуги предоставляются в соответствии и на основании законодательства Российской Федерации.

- 5.5. Услуги предоставляются по запросу Пользователя (письменному или устному), соответствующему требованиям, установленным Правилами.
- 5.6. Услуги оказываются Пользователю лично или его Доверенному лицу в пользу Пользователя и только при личном обращении Пользователя или Доверенного лица за получением соответствующей услуги.
- 5.7. Услуги не оказываются по запросам, связанным с осуществлением Пользователем любых действий посреднического характера, включая, но не ограничиваясь адвокатской или юридической деятельностью, деятельностью в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риелторских, бухгалтерских, аудиторских и иных подобных профессиональных услуг, в той части, когда такие запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Пользователя, а также по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью.
- 5.8. Необходимым условием оказания Пользователю услуг является идентификация Пользователя. Процедура идентификации Пользователя зависит от формы обращения Пользователя в Компанию. При обращении по телефонной линии Пользователь обязан назвать Специалисту Компании Код доступа и фамилию, имя и отчество. При этом если у Специалиста возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением услуги лицо действительно является Пользователем, он вправе задать Пользователю дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения. При обращении через Личный кабинет Пользователь осуществляет вход, вводя в систему Код доступа (логин) и пароль, полученный после регистрации в Личном кабинете.
- 5.9. Для получения услуг Пользователю необходимо создать запрос через Личный кабинет либо позвонить по телефону 8 (800) 555-33-26.
- 5.10. Устная консультация Специалиста длится до 60 (Шестидесяти) минут. По итогам устной консультации Специалист по запросу Пользователя оформляет заключение, которое становится доступным Пользователю в его Личном кабинете (кроме блоков «Автопомощь» и «Помощь по дому»).
- 5.11. Пользователь обязан уведомить Компанию о желании отменить или перенести назначенную консультацию не позднее чем за 24 (Двадцать четыре) часа до начала проведения консультации либо оказания сервисных услуг. Уведомление необходимо озвучить по федеральному номеру Компании 8 (800) 555-33-26, написать по электронной почте Компании ear@pravocard.ru или в мобильном приложении. В случае нарушения срока уведомления консультация будет считаться произведённой Специалистом, а услуга оказанной Компанией.
- 5.12. Заявки на услуги принимаются от Пользователей ежедневно без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ. Сроки оказания услуг указаны в разделе 6 Правил.
- 5.13. Услуги Сервиса оказываются не ранее чем через 24 (Двадцать четыре) часа с момента направления Пользователем заявки на услугу. Услуга оказывается Специалистом в выбранный Пользователем слот, доступный на момент записи в Личном кабинете, либо озвученный Специалистом. Слот для записи на услугу указывается по московскому времени. При этом при активной записи к определённому Специалисту Пользователь не сможет записаться по тому же направлению повторно до тех пор, пока консультация не будет проведена. При наличии ситуаций, которые требуют незамедлительной помощи Пользователю после ДТП или в результате поломки ТС и невозможности продолжить движение (для услуг блока «Автопомощь»), либо при поломках в жилом помещении (для услуг «Помощь по дому»), срок оказания услуги может быть уменьшен при наличии на то у Компании технической возможности. В таком случае Компания будет прикладывать все усилия для оказания услуг в максимально сжатые сроки.
- 5.14. В рамках оказания дистанционных услуг, если в назначенное для консультации время Специалист будет связываться с Пользователем, а Пользователь не примет входящий звонок,

Специалист предпримет не менее 2 (Двух) повторных попыток связаться с Пользователем в течение 15 (Пятнадцати) минут, после чего завершит консультацию и оформит заключение о невыходе Пользователя на связь. В этом случае консультация будет считаться произведённой Специалистом, а услуга оказанной Компанией.

5.15. В рамках оказания сервисных (выездных) услуг, если в назначенное для оказания услуги время Специалист прибудет на место оказания услуги, указанное/названное Пользователем при оформлении заявки, а Пользователя не окажется на месте, либо услуга не может быть оказана по иным причинам, не зависящим от Специалиста, Специалист при наличии возможности подождет Пользователя не более 15 (Пятнадцати) минут от назначенного времени, после чего оформит заключение о невозможности оказать услугу по причине, не зависящей от Специалиста. В этом случае услуга будет считаться оказанной Компанией.

5.16. Компания не несет ответственности и вправе отказать в выполнении работ и (или) оказании услуг в случаях:

- обращения Пользователя, без документов, подтверждающих право владения, пользования, распоряжения и (или) управления ТС – для блока «Автопомощь», документы, подтверждающие право собственности на квартиру или пользования жилым помещением (в том числе договор аренды) – для блока «Помощь по дому»;
- военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения ТС, указанного в учетной информации по распоряжению государственных органов;
- если ТС находится за пределами Автомобильной дороги и (или) не доступно для оказания услуг в рамках экстренной технической помощи силами и средствами, имеющимися у Компании;
- если выполнение работ/оказание услуг связано с возникновением опасности причинения вреда имуществу или здоровью как Пользователя, так и Специалиста или третьих лиц;
- в случае злоупотребления Пользователем своими правами;
- если ТС/жилое помещение Пользователя находится за пределами Территории оказания услуг;
- в иных случаях, предусмотренных Правилами.

5.17. Услуги по блоку «Автопомощь» не оказываются в случае, если неисправность (поломка, ДТП) произошли по причинам, связанным в том числе с:

- участием ТС в спортивных соревнованиях или тренировочных заездах;
- повреждением перевозимым ТС грузом;
- неисправностью (поломка, ДТП) ТС, которые произошли в то время, когда управление осуществлялось лицом, не имеющим права управления данным ТС, либо лицом, не являющимся Пользователем или Доверенным лицом;
- неисправностью (поломка, ДТП) ТС, которые произошли в то время, когда управление осуществлялось лицом, находящимся под действием алкогольного, наркотического и (или) иного опьянения.

Решение об объеме, виде услуг, а также об ограничении исполнения или отказе от исполнения услуг полностью или частично принимается уполномоченным лицом Компании в зависимости от имеющихся условий в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. Компания оставляет за собой право отказать полностью или частично в оказании услуг при наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действиях Пользователя и (или) третьих лиц.

5.18. Стороны договорились считать злоупотреблением услугами Компании со стороны Пользователя следующие действия Пользователя:

- невыполнение рекомендаций Компании, данных Пользователю при оказании услуг на условиях и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами;
 - заказ услуг по транспортировке ТС или экстренной технической автопомощи или помощи по дому в случаях, не предусмотренных настоящими Правилами;
 - умышленный заказ услуг по технической помощи без необходимости, а равно умышленный обман Компании при указании необходимости в оказании Компанией работ, оказании услуг на условиях и в порядке, не предусмотренном настоящими Правилами;
 - передача идентификационных данных третьим лицам в целях получения услуг Компании третьими лицами;
 - любые умышленные действия Пользователя, направленные на выполнение Компанией работ/услуг, в порядке ином, чем установлено настоящими Правилами.
- 5.19. Любые работы/услуги, выполняемые/оказываемые по требованию Пользователя в рамках настоящих Правил, выполняются/оказываются в его присутствии (либо в присутствии Доверенного лица) и только при предъявлении Пользователем/Доверенным лицом документа, удостоверяющего личность, свидетельства о регистрации ТС (паспорта ТС или технического паспорта ТС) и документов, подтверждающих законность владения или распоряжения ТС, в отношении которого оказываются услуги – для услуг «Автопомощи». Для услуг «Помощь по дому» – Пользователь обязан предъявить документы, подтверждающие право собственности или пользования жилым помещением (в том числе договор аренды).
- 5.20. Пользователь понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной услуги результату, который Пользователь хотел получить при обращении за соответствующей услугой, само по себе не является фактом выполнения работ/оказания услуги ненадлежащего качества.
- 5.21. Специалист выполняет работы/оказывает услуги только в присутствии Пользователя или указанного им в заявке контактного лица. Компания вправе отказать в выполнении работ/оказании услуг, о чем Компания оповещает Пользователя в Личном кабинете, если на момент прибытия Специалиста по адресу проведения работ/оказания услуг, представлять интересы Пользователя может только несовершеннолетнее лицо. В этом случае Компания не считается нарушившей свои обязательства.
- 5.22. В случае если Пользователь или Специалист ведут себя неуважительно в процессе общения, вторая Сторона имеет право приостановить выполнение работ/оказание услуг. В таком случае вторая Сторона не будет считаться нарушившей свои обязательства и вправе подать жалобу в Компанию с подробным описанием ситуации, а также, по возможности, предоставить аудио-или видеозаписи инцидента.
- Неуважительное общение включает в том числе использование оскорбительных выражений, нецензурной лексики, угроз, уничижительных комментариев или любых других форм поведения, которые могут быть расценены как неуместные или неприемлемые.
- 5.23. Гарантийное обслуживание в рамках услуг блока «Помощь по дому»:
- 5.23.1. Гарантийных срок результата работ/услуг, выполненных/оказанных Компанией составляет
12 (Двенадцать) месяцев с даты завершения выполнения работ/оказания услуг;
 - 5.23.2. Гарантия действительна при условии, что Пользователь соблюдает правила эксплуатации объектов выполнения работ/оказания услуг, в том числе с учетом рекомендаций Специалиста. Компания не несет ответственности за дефекты, возникшие в результате неправильной эксплуатации Пользователем оборудования и техники;
 - 5.23.3. Гарантийный срок на выполненные работы/оказанные услуги, указанный в п. 5.23.1 Правил, может быть уменьшен при наличии следующих факторов:

- повышенная сложность выполняемых работ/оказываемых услуг;
- нарушение условий эксплуатации оборудования и техники, в отношении которых были оказаны услуги/выполнены работы;
- характер работ/услуг требует проведения сложного ремонта, но Пользователь в целях экономии запрашивает несложный ремонт, который может обеспечить только временный результат;

5.23.4. Гарантия распространяется на:

- исправление дефектов, возникших в результате неправильной установки или монтажа, выполненных Специалистом;
- исправление дефектов, возникших в результате нарушения Специалистом технических требований и стандартов при оказании услуги/выполнении работ;
- исправление дефектов, возникших в результате неполного выполнения работ/оказания услуг, заявленных Пользователем при оформлении заявки;
- функциональность и работоспособность объекта выполненных работ/оказанных услуг (работоспособность установленных элементов, не связанных с качеством материалов установленных элементов, соответствие выполненных работ/оказанных услуг обычно предъявляемым требованиям для данного вида работ/услуг и пр.);

5.23.5. Гарантия не распространяется на:

- неисправности/дефекты, возникшие из-за неправильной эксплуатации объекта работ/услуг;
- механические повреждения объекта работ/услуг;
- объекты работ/услуг при истечении гарантийного срока;
- в случае если неисправность/дефект не связаны с работами/услугами, выполненными Специалистом Компании.

5.24. Правила организации гарантийного выезда в рамках блока услуг «Помощь по дому»:

- 5.24.1. Пользователь обязан уведомить Компанию о наступлении гарантийного события, оставив соответствующую заявку в Личном кабинете в течение 14 (Четырнадцати) дней с момента наступления гарантийного события. Заявка должна содержать описание проблемы, а также фото- и видеозаписи, отражающие суть проблемы.
- 5.24.2. Компания обязуется рассмотреть обращение Пользователя в разумные сроки, но в любом случае не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения заявки, предварительно проинформировав Пользователя о правилах организации гарантийных работ/услуг.
- 5.24.3. При принятии решения о подтверждении наступления гарантийного события Компания производит гарантийные работы/услуги за свой счет.
- 5.24.4. Срок выполнения гарантийных работ/услуг не должен превышать 10 (Десять) рабочих дней с даты принятия решения Компанией о наступлении гарантийного события.
- 5.24.5. В случае если характер неисправности/дефекта не подпадает под условия, установленные п. 5.23.5 Правил, Пользователь оплачивает стоимость выезда Специалиста и выполненные работы/оказанные услуги в соответствии с ценами, установленными Компанией. В случае отказа Пользователя оплатить негарантийный выезд, Компания, известив об этом Заказчика, вправе отказать Пользователю в дальнейшем оказании услуг до момента полной оплаты выполненных работ/оказанных услуг.

6. ВИДЫ УСЛУГ

6.1. «Устная юридическая консультация»:

- 6.1.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

- 6.1.2. Запрос на оказание услуги должен быть сформулирован Пользователем на русском языке в ясной форме, позволяющей прямо определить суть запроса Пользователя.
- 6.1.3. Специалисты предоставляют устную правовую консультацию с предложением вариантов решения вопроса и рекомендациями по дальнейшим действиям Пользователя и возможным правовым последствиям, исходя из сведений, которые он предоставил в Компанию при обращении.
- 6.1.4. Срок оказания услуги определен п. 5.13 Правил и исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление срока оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов, информации).
- 6.1.5. В случае если для предоставления устной юридической консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Пользователем через Личный кабинет. Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12. В ином случае Пользователь вправе обратиться за предоставлением ему услуги как дополнительной за отдельную плату.
- 6.1.6. В рамках устной юридической консультации не производится правовой анализ договоров, процессуальных документов, в частности заявлений, исковых заявлений, обращений, жалоб, иных документов, направленных Пользователем в Личный кабинет и связанных с участием Пользователя в судах различных инстанций. Правовой анализ указанных документов, а также оценка судебной перспективы возможны в рамках дополнительной платной услуги.
- 6.1.7. Под одной консультацией понимается ответ Специалиста Компании на взаимосвязанные поставленные Пользователем вопросы в рамках разрешения одной ситуации.
- 6.1.8. Услуга не оказывается в рамках трудового, уголовного, уголовно-процессуального, международного права, а также по вопросам предпринимательской деятельности.
- 6.1.9. Результатом предоставления услуги является устная консультация Специалиста Компании по заданному Пользователем вопросу.

6.2. «Письменная юридическая консультация»:

- 6.2.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.2.2. Запрос должен быть направлен Пользователем через Личный кабинет с изложением вопроса Пользователя и приложением необходимых для ответа на него документов. Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12. В ином случае Пользователь вправе обратиться за предоставлением ему услуги как дополнительной за отдельную плату.
- 6.2.3. Услуга предоставляется не позднее 48 (Сорока восьми) часов с момента обращения Пользователя в Компанию и предоставления всей необходимой для ответа на вопрос Пользователя информации (документов). Срок оказания услуги исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление срока оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов, информации).
- 6.2.4. Услуга не оказывается в рамках трудового, уголовного, уголовно-процессуального, международного права, а также по вопросам предпринимательской деятельности.
- 6.2.5. В рамках консультации не производится правовой анализ договоров, процессуальных документов, включая, но не ограничиваясь: заявления, исковые заявления, обращения, жалобы, иные документы, направленные Пользователем в Личный кабинет, и связанные с участием Пользователя в судах различных инстанций. Правовой анализ указанных

документов, а также оценка судебной перспективы возможны в рамках дополнительной платной услуги.

6.2.6. Под одной консультацией понимается ответ Специалиста Компании на взаимосвязанные поставленные Пользователем вопросы в рамках разрешения одной ситуации.

6.2.7. Результатом оказания услуги является письменное заключение или комментарии к 1 (Одному) документу, или составление 1 (Одного) документа и размещение его в Личном кабинете Пользователя.

6.3. «Устная консультация психолога»:

6.3.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

6.3.2. Срок оказания услуги определен п. 5.13 Правил и исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление срока оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов, информации).

6.3.3. Специалист Компании предоставляет психологическую консультацию длительностью не более 60 (Шестидесяти) минут в части вопросов, обозначенных Пользователем.

6.3.4. Результатом оказания услуги является устная консультация Специалиста в части вопросов, обозначенных Пользователем и связанных, например, с:

- эмоциональным здоровьем;
- работой – стресс, профессиональное и эмоциональное выгорание, желание получить развитие, наладить взаимоотношения с руководством/коллективом;
- взаимоотношениями в семье – сложности взаимоотношений/нахождения общего языка с партнером/супругом, родителями;
- особенностями взаимоотношений с детьми, воспитанием, коммуникациями;
- личными эмоциональными переживаниями – кризис, сложность с выбором/принятием решения;
- преодолением проблем в общении, конфликтов, преодолением неуверенности в себе и др.

6.4. «Письменная консультация психолога»:

6.4.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.

6.4.2. Специалист Компании предоставляют письменную профильную психологическую консультацию по заявленной проблеме Пользователя, связанной, например, с:

- эмоциональным здоровьем;
- работой – стресс, профессиональное и эмоциональное выгорание, желание получить развитие, наладить взаимоотношения с руководством/коллективом;
- взаимоотношениями в семье – сложности взаимоотношений/нахождения общего языка с партнером/супругом, родителями;
- особенностями взаимоотношений с детьми, воспитанием, коммуникациями;
- личными эмоциональными переживаниями – кризис, сложность с выбором/принятием решения;
- преодолением проблем в общении, конфликтами, преодолением неуверенности в себе и др.

6.4.3. Срок оказания услуги – в течение 48 (Сорока восьми) часов с момента поступления соответствующего запроса от Пользователя и предоставления всей необходимой для оказания Пользователю услуги информации (документов). Срок оказания услуги исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения

запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление срока оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов, информации).

6.4.4. Результатом оказания услуги является составление и размещение в Личном кабинете Пользователя письменного заключения Специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Пользователем.

6.5. «Устная консультация по финансовым вопросам»:

6.5.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

6.5.2. Срок оказания услуги определен п. 5.13 Правил и исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление срока оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов, информации).

6.5.3. В случае если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Пользователем через Личный кабинет. Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12. В ином случае Пользователь вправе обратиться за предоставлением ему услуги как дополнительной за отдельную плату.

6.5.4. Результатом оказания услуги являются базовые рекомендации по инвестированию с определением целей инвестирования, периодичности и сумм, возможных рисков, а также предложение наиболее подходящих активов и финансовых инструментов, исходя из сведений, предоставленных Пользователем при обращении в Компанию.

6.6. «Письменная консультация по финансовым вопросам»:

6.6.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.

6.6.2. Запрос должен быть направлен Пользователем через Личный кабинет с изложением вопросов Пользователя и приложением необходимых для ответа на них документов. Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12. В ином случае Пользователь вправе обратиться за предоставлением ему услуги как дополнительной за отдельную плату.

6.6.3. Услуга оказывается в течение 48 (Сорока восьми) часов с момента обращения Пользователя в Компанию и предоставления всей необходимой для ответа на вопрос Пользователя информации (документов). Срок оказания услуги исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов) исчисление срока оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов).

6.6.4. Результатом оказания услуги является письменный ответ Специалиста, содержащий базовые рекомендации по инвестированию с определением целей инвестирования, периодичности и сумм, возможных рисков, а также предложение наиболее подходящих активов и финансовых инструментов, исходя из сведений, предоставленных Пользователем при обращении в Компанию.

6.7. «Устная консультация по вопросам ЗОЖ»:

6.7.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

6.7.2. Запрос на консультацию должен быть направлен Пользователем через Личный кабинет.

6.7.3. Специалисты предоставляют устную консультацию по вопросам:

- питания и обеспечения организма достаточным и умеренным поступлением всех необходимых питательных веществ для поддержания и восстановления общего уровня здоровья, а также для поддержания психоэмоционального фона личности;
 - соблюдения индивидуального биологического режима с целью максимально эффективного использования ресурсов организма и поддержания достаточного уровня здоровья;
 - физической активности, включая специальные физические упражнения с учётом возрастных и физиологических особенностей.
- 6.7.4. Запрашивая настоящую услугу, Пользователь подтверждает, что у него отсутствуют хронические заболевания или иные заболевания, предполагающие соблюдение специальной диеты либо ограничение физических нагрузок. Пользователь также подтверждает, что сам несет ответственность за предоставленную информацию и информацию, о которой он умолчал при запросе услуги. Специалист при оказании услуги полагается только на информацию, предоставленную Пользователем.
- 6.7.5. Срок оказания услуги определен п. 5.13 Правил и исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление срока оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов, информации).
- 6.7.6. Длительность консультации – не более 60 (Шестидесяти) минут.
- 6.7.7. Под одной консультацией понимается ответ Специалиста Компании на взаимосвязанные поставленные Пользователем вопросы в рамках разрешения одной ситуации.
- 6.7.8. Результатом оказания услуги является устная консультация Специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Пользователем.

6.8. «Письменная консультация по вопросам ЗОЖ»:

- 6.8.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.8.2. Запрос должен быть направлен Пользователем через Личный кабинет с изложением вопросов Пользователя и приложением необходимых для ответа на них документов и вопросов Пользователя. Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12. В ином случае Пользователь вправе обратиться за предоставлением ему услуги как дополнительной за отдельную плату.
- 6.8.3. По запросу Пользователя по результатам предоставленной ему устной консультации по вопросам, связанным со здоровым образом жизни (питание, сон, корректировка веса, физические нагрузки и т. п.), предоставляется письменное заключение Специалиста Компании, содержащее рекомендации:
- по питанию и обеспечению организма достаточным и умеренным поступлением всех необходимых питательных веществ для поддержания и восстановления общего уровня здоровья, а также для поддержания психоэмоционального фона личности;
 - по соблюдению индивидуального биологического режима с целью максимально эффективного использования ресурсов организма и поддержания достаточного уровня здоровья;
 - по физической активности, включая специальные физические упражнения с учётом возрастных и физиологических особенностей.
- 6.8.4. Запрашивая настоящую услугу, Пользователь подтверждает, что у него отсутствуют хронические заболевания или иные заболевания, предполагающие соблюдение специальной диеты либо ограничение физических нагрузок. Пользователь также подтверждает, что сам несет ответственность за предоставленную информацию

и информацию, о которой он умолчал при запросе услуги. Специалист при оказании услуги полагается только на информацию, предоставленную Пользователем.

- 6.8.5. Услуга оказывается в течение 48 (Сорока восьми) часов с момента обращения Пользователем в Компанию и предоставления всей необходимой для ответа на вопросы Пользователя информации (документов). Срок оказания услуги исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление срока оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов, информации).
- 6.8.6. Результатом оказания услуги является составление и размещение в Личном кабинете Пользователя письменного заключения Специалиста Компании с рекомендациями в части вопросов, обозначенных Пользователем.

6.9. «Устная консультация по налоговым вопросам»:

- 6.9.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.
- 6.9.2. Специалисты предоставляют устную консультацию по вопросам налогового законодательства, включая консультации по налоговому вычету, подготовке необходимого пакета документов и дальнейшим действиям Пользователя исходя из сведений, предоставляемых Пользователем при обращении в Компанию.
- 6.9.3. Срок оказания услуги определен п. 5.13 Правил и исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление срока оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов, информации).
- 6.9.4. В случае если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Пользователем через Личный кабинет.
- 6.9.5. В рамках устной консультации не производится оформление каких-либо документов, заключений, включая документы по налоговому вычету.
- 6.9.6. Под одной консультацией понимается ответ Специалиста Компании на взаимосвязанные поставленные Пользователем вопросы в рамках разрешения одной ситуации.
- 6.9.7. Результатом предоставления услуги является устная консультация Специалиста Компании по заданному Пользователем вопросу.

6.10. «Письменная консультация по налоговым вопросам»:

- 6.10.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.10.2. Запрос должен быть направлен Пользователем через Личный кабинет с изложением вопросов Пользователя и приложением необходимых для ответа на них документов. Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12. В ином случае Пользователь вправе обратиться за предоставлением ему услуги как дополнительной за отдельную плату.
- 6.10.3. Специалисты предоставляют письменную консультацию по вопросам налогового законодательства, включая консультации по налоговому вычету, подготовке необходимого пакета документов и дальнейшим действиям Пользователя, исходя из сведений, предоставленных Пользователем при обращении в Компанию.
- 6.10.4. Услуга оказывается в течение 48 (Сорока восьми) часов с момента обращения Пользователем в Компанию и предоставления всей необходимой для ответа на вопросы Пользователя информации (документов). Срок оказания услуги исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление

срока оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов, информации).

6.10.5. В случае если для предоставления консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Пользователем через Личный кабинет.

6.10.6. Под одной консультацией понимается ответ Специалиста Компании на взаимосвязанные поставленные Пользователем вопросы в рамках разрешения одной ситуации.

6.10.7. Результатом оказания услуги является составление и размещение в Личном кабинете Пользователя письменного заключения Специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Пользователем.

6.11. «Получение налогового вычета «под ключ»:

6.11.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.

6.11.2. Запрос должен быть направлен Пользователем через Личный кабинет с изложением вопросов Пользователя и приложением необходимых для ответов на них документов. Специалист Компании проверяет комплект документов и направляет Пользователю через Личный кабинет либо подтверждение правильности предоставленных документов, либо запрос внесения исправлений, либо запрос на недостающие документы.

6.11.3. Результатом оказания услуги является:

- составление документов (декларация 3-НДФЛ) и их размещение в Личном кабинете Пользователя в течение 72 (Семидесяти двух) часов с момента обращения Пользователя в Компанию и предоставления всей необходимой для составления вышеуказанных документов информации (документов, материалов);
- направление в соответствующую территориальную инспекцию федеральной налоговой службы от имени Пользователя подготовленного пакета документов на получение налогового вычета заказным письмом с описью вложения Почтой России или посредством электронных каналов связи;
- устные и письменные консультации в рамках камеральной проверки (при необходимости составление жалоб) по вопросам Пользователя, предоставление письменных инструкций к действию и размещение их в Личном кабинете Пользователя, в течение 48 (Сорока восьми) часов после запроса Пользователя и предоставления Пользователем всей необходимой для ответа на запрос информации.

6.11.4. Срок оказания услуг исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. Специалист вправе самостоятельно определять необходимые сведения (информацию, документы, материалы), которые требуются для оказания услуги. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление срока оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов, информации).

6.11.5. Услуга предоставляется в рамках одной подачи документов одного налогового периода в целях получения социального либо инвестиционного, либо имущественного вычета.

6.12. «Устная консультация тьютора»:

6.12.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

- 6.12.2. Запрос на консультацию должен быть направлен Пользователем через Личный кабинет. В запросе Пользователю необходимо указать возраст и пол ребенка, а также сформулировать вопрос, в решении которого требуется помощь Специалиста Компании.
- 6.12.3. Срок оказания услуги определен п. 5.13 Правил и исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление срока оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов, информации).
- 6.12.4. Под одной консультацией понимается ответ Специалиста Компании на взаимосвязанные поставленные Пользователем вопросы в рамках разрешения одной ситуации.
- 6.12.5. Результатом оказания услуги является устная консультация Специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Пользователем и связанных с личностными и характерологическими особенностями ребенка, выраженными способностями и областями развития, профориентацией, с выбором образовательной траектории и плана обучения, выявления, формирования и развития познавательных интересов ребенка, а также с проблемами буллинга, вредных привычек/предотвращения их возникновения, привязанности к гаджетам, дефицита внимания и гиперактивности, рекомендации по половому воспитанию подростков.

6.13. **«Письменная консультация тьютора»:**

- 6.13.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.13.2. Запрос на консультацию должен быть направлен Пользователем через Личный кабинет. В запросе Пользователю необходимо указать возраст и пол ребенка, а также сформулировать вопрос, в решении которого требуется помощь Специалиста Компании.
- 6.13.3. Услуга предоставляется в течение 48 (Сорока восьми) часов с момента обращения Пользователя в Компанию и предоставления всей необходимой для ответа на вопрос Пользователя информации (документов). Срок оказания услуги исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление срока оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов, информации).
- 6.13.4. Под одной консультацией понимается ответ Специалиста Компании на взаимосвязанные поставленные Пользователем вопросы в рамках разрешения одной ситуации.
- 6.13.5. Результатом оказания услуги является составление и размещение в Личном кабинете Пользователя письменного заключения Специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Пользователем и связанных с личностными и характерологическими особенностями ребенка, выраженными способностями и областями развития, профориентацией, с выбором образовательной траектории и плана обучения, выявления, формирования и развития познавательных интересов ребенка, а также с проблемами буллинга, вредных привычек/предотвращения их возникновения, привязанности к гаджетам, дефицита внимания и гиперактивности, рекомендации по половому воспитанию подростков.

6.14. **«Стилист»:**

- 6.14.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.14.2. Запрос на консультацию должен быть направлен Пользователем через Личный кабинет. Для получения услуги Пользователю необходимо заполнить анкету в Личном кабинете, прикрепив к анкете необходимые фотографии (фото портретной зоны

- без макияжа при дневном свете, фото, на котором хорошо виден цвет глаз, фото в полный рост в облегающей одежде или купальнике с трех ракурсов – спереди, сбоку, сзади).
- 6.14.3. Услуга предоставляется в течение 48 (Сорока восьми) часов с момента обращения Пользователя в Компанию и предоставления всей необходимой для ответа на вопрос Пользователя информации (документов). Срок оказания услуги исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление срока оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов, информации).
- 6.14.4. Под одной консультацией понимается ответ Специалиста Компании на взаимосвязанные поставленные Пользователем вопросы в рамках разрешения одной ситуации.
- 6.14.5. Результатом оказания услуги является составление и размещение в Личном кабинете Пользователя письменного заключения Специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Пользователем и связанных с подбором книги стиля, подбором универсальной капсулы вещей.
- 6.14.6. **Персональная книга по стилю и внешности** – подготовка индивидуальной презентации с описанием цветотипа, типа фигуры Пользователя и рекомендациями по подходящим цветам одежды, силуэтам, фактурам, длинам и деталям одежды с учетом особенностей внешности и пожеланий Пользователя. Книга стиля поможет Пользователю самостоятельно ориентироваться в магазинах при выборе одежды, быстрее совершать покупки и экономить время. Книга представляется в электронном виде, загружается в мобильное устройство, книгой можно пользоваться в любое удобное время.
- 6.14.7. **Универсальная капсула вещей** – профессиональная помощь стилиста в создании функционального и практичного гардероба по запросу Пользователя. Для составления капсулы использована рекомендательная система с представлением ссылок на вещи в интернет-магазинах, Пользователю не обязательно покупать все вещи.
- 6.14.8. **Капсула вещей для разных событий или офиса** – помощь стилиста в создании функционального и практичного гардероба по запросу Пользователя с учетом предпочтений, образа жизни и особенностей Пользователя. Для составления капсулы использована рекомендательная система с предоставлением ссылок на вещи в интернет-магазинах, Пользователю не обязательно покупать все вещи. Услуга включает в себя подбор 5 вещей под определенные Пользователем задачи (посещение мероприятий, для ежедневных задач, особых событий в жизни) на основе пожеланий и предпочтений Пользователя.
- 6.14.9. В составление капсулы не входит подбор аксессуаров (ремни, шарфы, шапки, украшения и пр.). Если необходимо подобрать аксессуары, Пользователь указывает свои пожелания в анкете в примечании. При добавлении аксессуаров в капсулу они учитываются как 1 (Одна) вещь.
- 6.15. **«Индекс здоровья»:**
- 6.15.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.15.2. Запрос должен быть направлен Пользователем через Личный кабинет с заполнением специальной формы в Личном кабинете.
- 6.15.3. Срок оказания услуги – в течение 15 (Пятнадцати) минут с момента отправки запроса. По некоторым запросам срок оказания услуг может быть продлен Компанией, но не более чем на 24 (Двадцать четыре) часа с момента отправки запроса.

6.15.4. Результатом оказания услуги является предоставление через Личный кабинет Пользователя отчета, составленного с применением искусственного интеллекта, с указанием следующей информации:

- Индекс здоровья;
- Рекомендации;
- Персональные риски;
- Факторы риска.

6.15.5. Отчет содержит выводы, сделанные на основании сведений, полученных в результате представленной Пользователем информации.

6.15.6. Компания не обязана осуществлять поиск скрытых обстоятельств, которые могут влиять на выводы, изложенные в отчете.

6.15.7. Компания не несет ответственности за решения, принятые Пользователем исходя из информации, полученной из отчета.

6.16. «Контроль за утечками в сети Интернет»:

6.16.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.

6.16.2. Запрос должен быть направлен Пользователем через Личный кабинет с указанием номера телефона или адреса электронной почты для проверки.

6.16.3. Срок оказания услуги – в течение 60 (Десяти) минут с момента отправки запроса. По некоторым запросам срок оказания услуг может быть продлен Компанией, но не более чем на 24 (Двадцать четыре) часа с момента отправки запроса.

6.16.4. Пользователь осознает и согласен, что услуга оказывается при помощи искусственного интеллекта без вмешательства человека.

6.16.5. Результатом оказания услуги является предоставление Пользователю отчета, составленного с помощью искусственного интеллекта через Личный кабинет с указанием следующей информации:

- Проверка номера телефона на уязвимость в сети и утечки персональных данных.
- Контроль теневых торговых площадок, Telegram-каналов и закрытых форумов на случай появления на них персональных данных Пользователей.
- Подготовка единого отчета по найденным данным и уязвимостям.
- Предоставление источников утечки информации.
- Подготовка рекомендаций по защите данных.

6.16.6. Отчет содержит выводы, сделанные на основании сведений, полученных в результате проверки и актуально на дату составления отчета.

6.16.7. Компания не обязана осуществлять поиск скрытых обстоятельств, которые могут влиять на выводы, изложенные в отчете.

6.16.8. Компания не несет ответственности за решения, принятые Пользователем исходя из информации, полученной из отчета.

6.17. «Техническая устная консультация по авто (дистанционная автодиагностика)»:

6.17.1. Услуга предоставляется по телефону онлайн или не позднее 4 (Четырех) часов с момента обращения Пользователя в Компанию и предоставления всей необходимой для ответа на его вопрос информации (документов, материалов).

6.17.2. Срок оказания услуги исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление срока оказания услуги начинается с момента

- поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов, информации).
- 6.17.3. Специалисты предоставляют устную консультацию по техническим вопросам в области эксплуатации и устранения возникших неисправностей ТС с предложением вариантов решения вопроса и рекомендациями по дальнейшим действиям Пользователя и возможным последствиям, исходя из сведений, которые он предоставил в Компанию при обращении.
- 6.17.4. По вопросам, требующим дополнительного изучения, Компания предоставляет устную консультацию в течение 24 (Двадцати четырех) часов с момента обращения Пользователя в Компанию и предоставления Пользователем всей необходимой для решения его вопросов информации.
- 6.17.5. Под одной консультацией понимается ответ Специалиста Компании на взаимосвязанные поставленные Пользователем вопросы в рамках разрешения одной ситуации.
- 6.17.6. Результатом оказания услуги является устная консультация Специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Пользователем.
- 6.18. **«Круглосуточные телефонные консультации по юридическим вопросам автомобильной тематики»:**
- 6.16.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.16.2. Специалисты предоставляют телефонную консультацию по юридическим вопросам с предложением вариантов решения вопроса и рекомендациями по дальнейшим действиям Пользователя и возможным правовым последствиям, исходя из сведений, которые Пользователь предоставил в Компанию при обращении. Пользователю доступны консультации по вопросам:
- взаимоотношений со страховыми компаниями (в т. ч. по ОСАГО и КАСКО), дилерами, станциями технического обслуживания и ремонта, другими участниками дорожного движения;
 - юридических аспектов приобретения ТС, налогообложения, совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта ТС;
 - отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок с ТС;
 - связанным с прохождением технического осмотра ТС;
 - по иным правовым вопросам в области транспорта и эксплуатации ТС, в том числе по вопросам взаимоотношений с ГАИ/правоохранительными органами и иными организациями в сфере транспорта и эксплуатации транспортных средств.
- 6.16.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, Специалист предоставляет консультацию по юридическим вопросам автомобильной тематики в течение 24 (Двадцати четырех) часов после обращения Пользователя в Компанию и направления всех необходимых для ответа на вопросы Пользователя документов (информации). Срок оказания услуги исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление срока оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов, информации).
- 6.16.4. В случае если для предоставления телефонной консультации по юридическим вопросам автомобильной тематики необходимо изучение документов, они должны быть направлены Пользователем через Личный кабинет. Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12. В ином случае

Пользователь вправе обратиться за предоставлением ему услуги как дополнительной за отдельную плату.

- 6.16.5. В рамках телефонной консультации по юридическим вопросам автомобильной тематики не производится правовой анализ договоров, процессуальных документов, в том числе заявлений, исковых заявлений, обращений, жалоб, иных документов, размещённых Пользователем в Личном кабинете и связанных с участием Пользователя в судах различных инстанций. Правовой анализ указанных документов, а также оценка судебной перспективы возможны в рамках дополнительной платной услуги.
- 6.16.6. Под одной консультацией понимается ответ Специалиста на взаимосвязанные поставленные Пользователем вопросы в рамках разрешения одной ситуации.
- 6.16.7. Услуга не оказывается в рамках трудового, уголовного, уголовно-процессуального, международного права, а также по вопросам предпринимательской деятельности.
- 6.16.8. Результатом оказания правовой услуги является телефонная консультация Специалиста Компании по юридическим вопросам автомобильной тематики в части запросов, обозначенных Пользователем.

6.17. «Эвакуация с места ДТП»:

- 6.19.1. Заявка на услугу принимается по телефону или через Личный кабинет.
- 6.19.2. Услуга предоставляется в случае, если в результате ДТП, оформленного должным образом, ТС Пользователя не может начать или продолжить движение с места ДТП вследствие повреждения деталей или узлов ТС. Компания по факту обращения Пользователя или Доверенного лица обеспечивает эвакуацию ТС с места ДТП на станцию технического обслуживания и ремонта ТС (либо место парковки), указанную Пользователем.
- 6.19.3. Услуга оказывается в пределах Территории оказания услуг (в пределах 1 (Одного) населенного пункта).
- 6.19.4. Услуга оказывается только при наличии регистрационных документов на ТС, водительских прав и при дееспособном состоянии Пользователя или Доверенного лица в момент оказания услуги.
- 6.19.5. Услуга предоставляется только для ТС, находящегося на Автомобильной дороге в соответствии с Правилами дорожного движения (ПДД РФ) и (или) не далее 5 (Пяти) метров от дорожного полотна. Пользователь или Доверенное лицо обязан обеспечить подъезд и условия для эвакуатора для безопасной погрузки неисправного ТС.
- 6.19.6. Срок оказания услуги в будни – от 3 (Трёх) до 12 (Двенадцати) часов с момента обращения Пользователя или Доверенного лица, в выходные – по согласованию с Компанией при наличии технической возможности.
- 6.19.7. При осуществлении эвакуации ТС Компания не несет ответственности за сохранность ТС и вещей, находящихся в ТС.
- 6.19.8. Результатом оказания услуги является эвакуация ТС до места, указанного Пользователем, в пределах Территории оказания услуг (в пределах 1 (Одного) населенного пункта). В случае если услуга не может быть оказана в отсутствие вины Компании, то Компания не будет считаться нарушившей свои обязательства перед Пользователем в рамках данной услуги.

6.20. «Эвакуация с места поломки»:

- 6.18.1. Заявка на услугу принимается по телефону или через Личный кабинет.
- 6.18.2. Услуга предоставляется в случае, если в результате неожиданной поломки ТС, ТС Пользователя не может начать или продолжить движение с места повреждения/места поломки вследствие повреждения деталей или узлов ТС. Компания по факту обращения Пользователя или Доверенного лица обеспечивает эвакуацию ТС с места с места

повреждения/места поломки на станцию технического обслуживания и ремонта ТС (либо место парковки), указанную Пользователем или Доверенным лицом.

- 6.18.3. Услуга оказывается в пределах Территории оказания услуг (в пределах 1 (Одного) населенного пункта).
- 6.18.4. Услуга оказывается только при наличии регистрационных документов на ТС, водительских прав и при дееспособном состоянии Пользователя или Доверенного лица в момент оказания услуги.
- 6.18.5. Услуга предоставляется только для ТС, находящегося на Автомобильной дороге в соответствии с ПДД РФ и (или) не далее 5 (Пяти) метров от дорожного полотна. Пользователь или Доверенное лицо обязан обеспечить подъезд и условия для эвакуатора для безопасной погрузки неисправного ТС.
- 6.18.6. Срок оказания услуги в будни – от 3 (Трех) до 12 (Двенадцати) часов с момента обращения Пользователя или Доверенного лица, в выходные – по согласованию с Компанией при наличии технической возможности.
- 6.18.7. При осуществлении эвакуации ТС Компания не несет ответственности за сохранность ТС и вещей, находящихся в ТС.
- 6.18.8. В случае если услуга не может быть оказана в отсутствие вины Компании, то Компания не будет считаться нарушившей свои обязательства перед Пользователем в рамках данной услуги.

6.19. «Техническая помощь при ДТП»:

- 6.21.1. Заявка на услугу принимается по телефону или через Личный кабинет.
- 6.21.2. Услуга предоставляется, если в результате ДТП, оформленного должным образом, ТС Пользователя не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие повреждения деталей или узлов ТС, Компания по факту обращения Пользователя или Доверенного лица после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности на свое усмотрение направляет Специалиста для проведения мероприятий по восстановлению ТС к самостоятельному движению.
- 6.21.3. Услуга оказывается в пределах Территории оказания услуг (в пределах 1 (Одного) населенного пункта).
- 6.21.4. Услуга оказывается только при наличии регистрационных документов на ТС, водительских прав и при дееспособном состоянии Пользователя или Доверенного лица в момент оказания услуги.
- 6.21.5. Срок оказания услуги в будни – от 3 (Трех) до 12 (Двенадцати) часов с момента обращения Пользователя или Доверенного лица, в выходные – по согласованию с Компанией при наличии технической возможности.
- 6.21.6. Стоимость запасных частей и материалов, приобретение которых стало необходимым для устранения выявленных неисправностей, в Лимит не входит и оплачивается Пользователем самостоятельно.
- 6.21.7. Результатом оказания услуги является проведение мероприятий по восстановлению ТС к самостоятельному движению и (или) в случае выявления Специалистом Компании технической нецелесообразности проведения таких мероприятий оказывается услуга эвакуации ТС в указанное Пользователем или Доверенным лицом место в пределах Территории оказания услуг (в пределах 1 (Одного) населенного пункта). В случае если услуга не может быть оказана в отсутствие вины Компании, то Компания не будет считаться нарушившей свои обязательства перед Пользователем в рамках данной услуги.

6.22. «Возвращение на дорожное полотно при ДТП»:

- 6.20.1 Заявка на услугу принимается по телефону.

- 6.20.2 В рамках оказания услуги по запросу Пользователя или Доверенного лица Компания обеспечивает перемещение ТС на Автомобильную дорогу, но только в случаях если в результате ДТП, оформленного должным образом, ТС Пользователя не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие нахождения вне дорожного полотна.
- 6.20.3 Услуга оказывается в пределах Территории оказания услуг.
- 6.20.4 Услуга оказывается только при наличии регистрационных документов на ТС, водительских прав и при дееспособном состоянии Пользователя или Доверенного лица в момент оказания услуги.
- 6.20.5 Услуга предоставляется только для ТС, находящегося на Автомобильной дороге в соответствии с ПДД РФ и/или не далее 5 (Пяти) метров от дорожного полотна. Пользователь или Доверенное лицо обязан обеспечить подъезд и условия для эвакуатора для безопасной погрузки неисправного ТС.
- 6.20.6 Срок оказания услуги в будни – от 3 (Трех) до 12 (Двенадцати) часов с момента обращения Пользователя или Доверенного лица в выходные – по согласованию с Компанией при наличии технической возможности.
- 6.20.7 При осуществлении возвращения ТС на дорожное полотно Компания не несет ответственности за сохранность ТС.
- 6.20.8 Результатом оказания услуги является перемещение ТС на Автомобильную дорогу. В случае если услуга не может быть оказана в отсутствие вины Компании, то Компания не будет считаться нарушившей свои обязательства перед Пользователем в рамках данной услуги.
- 6.23. **«Техническая помощь»:**
- 6.23.1. Заявка на услугу принимается по телефону или через Личный кабинет.
- 6.23.2. Услуга предоставляется в случае отказа в работе отдельных агрегатов, систем, узлов и устройств ТС, препятствующих его движению, в том числе по требованиям законодательно утвержденных ПДД РФ в пределах Территории оказания услуг.
- 6.23.3. При наличии технической возможности устранить неисправность непосредственно на месте нахождения ТС, Компания направляет Специалиста для осуществления мелкого ремонта с целью восстановить готовность ТС к самостоятельному движению.
- 6.23.4. Срок оказания услуги в будни – от 3 (Трех) до 12 (Двенадцати) часов с момента обращения Пользователя или Доверенного лица в выходные – по согласованию с Компанией при наличии технической возможности.
- 6.23.5. Стоимость запасных частей и материалов, приобретение которых стало необходимым для устранения указанных неисправностей, в Лимит не входит и оплачивается Пользователем самостоятельно.
- 6.23.6. Специалист может оказать следующие виды услуг:
- **проведение мероприятий по запуску двигателя ТС.** В случае если ТС Пользователя не может начать или продолжить движение вследствие полного разряда аккумуляторной батареи (АКБ), Компания после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности направляет по факту обращения Пользователя или Доверенного лица Специалиста для проведения мероприятий по запуску двигателя ТС, в том числе не менее чем от одного внешнего источника. В случае выявления технической нецелесообразности проведения мероприятий по запуску двигателя ТС оказывается услуга эвакуации ТС в указанное Пользователем место в пределах Территории оказания услуг (в пределах 1 (Одного) населенного пункта). Услуга предоставляется при температуре воздуха не ниже предельной, предусмотренной ГОСТ Р 54120–2010 для запуска двигателя, а именно:
Для бензиновых двигателей не ниже –30°C.
Для дизельных двигателей не ниже –25°C.

При температуре воздуха ниже указанных значений Компания вправе отказать в предоставлении услуги.

- **помощь в дозаправке ТС топливом (кроме газового топлива).** Дозаправка ТС топливом осуществляется в объёме 10 (Десяти) литров и включает в себя не менее чем один из следующих видов работ при условии оплаты Пользователем стоимости топлива:
 - непосредственная заправка топливом соответствующего вида с соблюдением условий проводимой процедуры, определенных требованиями по эксплуатации и обслуживанию ТС Пользователя;
 - обеспечение доставки Пользователя или Доверенного лица вместе или отдельно от ТС до места ближайшей автомобильной заправочной станции соответствующего вида топлива и обратно, в случае доставки Пользователя или Доверенного лица отдельно от ТС, а также помощь в заправке ТС топливом соответствующего вида.
- **работы по замене колеса ТС.** В рамках услуги оказываются только работы по снятию поврежденных колес и установки на их место имеющихся у Пользователя или Доверенного лица запасных колес, и/или транспортировка ТС/колес вместе с Пользователем или Доверенным лицом до ближайшего шиномонтажа в пределах 1 (Одного) населенного пункта. В этом случае стоимость стороннего шиномонтажа оплачивает Пользователь или Доверенное лицо. При невозможности демонтажа поврежденных колес по причине установленных на них колесных «секреток» либо неисправных крепежных элементов колес дополнительные работы оплачиваются Пользователем на месте по факту оказания услуги по цене, сообщённой до начала дополнительных работ.
- **проведение работ по вскрытию дверей ТС.** Если в случае оставления Пользователем комплекта ключей от ТС в салоне или багажнике закрытого ТС потребуются вскрытие двери ТС, Компания по факту обращения Пользователя или Доверенного лица в случае технической возможности вскрытия направляет Специалиста для проведения указанного вида работ. В случае отсутствия технической возможности вскрытия Пользователю оказывается услуга эвакуации ТС в указанное Пользователем место в пределах 1 (Одного) населенного пункта. Перед началом работ по вскрытию ТС Пользователь или Доверенного лица обязан предъявить документы о праве владения/распоряжения ТС, в ином случае вскрытие производится только в присутствии сотрудников полиции.

6.24. «Организация вызова такси в день эвакуации»:

6.24.1. Услуга предоставляется по телефону или через Личный кабинет.

6.24.2. В случае если ТС Пользователя эвакуируется на станцию технического обслуживания автомобилей в результате оказания Пользователю услуги «Эвакуация с места ДТП» или «Эвакуации с места поломки» Компания организывает вызов такси либо возмещает Пользователю понесенные им или Доверенным лицом расходы на самостоятельный вызов такси с места ДТП в пределах Лимита при условии предоставления заявления, подписанного Пользователем, с приложением документов, подтверждающих понесённые Пользователем или Доверенным лицом расходы (копии фискального кассового чека).

6.24.3. Результатом оказания услуги является вызов такси либо компенсация Пользователю стоимости вызова такси с места ДТП в пределах Лимита.

6.25. «Поиск принудительно эвакуированного ТС»:

6.25.1. Услуга предоставляется по телефону или через Личный кабинет.

- 6.25.2. Срок оказания услуги – в течение 24 (Двадцати четырех) часов с момента поступления соответствующего запроса от Пользователя или Доверенного лица и предоставления всей необходимой для оказания услуги информации (документов). Срок оказания услуги исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление срока оказания услуги начинается с момента поступления уточнений по запросу (дополнительных материалов, документов, информации).
- 6.25.3. По запросу Пользователя Специалисты Компании оказывают услугу по определению местонахождения ТС, принудительно эвакуированного уполномоченными на то службами на штрафную стоянку за нарушение действующего законодательства Российской Федерации.
- 6.25.4. Результатом оказания услуги является устное информирование Пользователя о местонахождении ТС и предоставление контактных данных стоянки.
- 6.26. **«Организация ремонта, включая помощь в поиске запасных частей для него»:**
- 6.26.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.
- 6.26.2. Срок оказания услуги – в течение 48 (Сорока восьми) часов с момента поступления соответствующего запроса от Пользователя и предоставления всей необходимой информации (документов, информации). Срок оказания услуги исчисляется с момента фиксации запроса Пользователя Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, информации) исчисление оказания услуги начинается с момента поступления уточнений по запросу (дополнительных материалов, документов, информации).
- 6.26.3. При обращении в Компанию Пользователю необходимо сообщить следующую информацию: желаемый населенный пункт, в котором будет организован ремонт/поиск запчастей, данные ТС, запрашиваемые Специалистом Компании, необходимые работы/запчасти.
- 6.26.4. В случае если в указанном Пользователем населенном пункте подбор организаций, предоставляющих ремонт ТС невозможен по причине отсутствия таковых или в связи с отсутствием в нём необходимых запчастей, Специалист вправе предложить ближайший к названному Пользователем населенный пункт, в котором находятся организации, оказывающие ремонт ТС, либо иные запчасти, подходящие Пользователю. Указанная замена не будет являться нарушением со стороны Компании и услуга будет считаться оказанной надлежащим образом.
- 6.26.5. В случае отсутствия доступных вариантов запчастей, отвечающих параметрам и требованиям Пользователя, Специалист имеет право предложить альтернативные варианты, известив Пользователя о параметрах и требованиях, которые в рамках его запроса на поиск запчастей выполнить невозможно.
- 6.26.6. Специалист предоставляет Пользователю на выбор от 1 (Одной) до 3 (Трех) компаний по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей с указанием предварительной стоимости и описанием услуг и/или от 1 (Одной) до 3 (Трех) необходимых запчастей для решения запроса Пользователя.
- 6.26.7. Результатом оказания услуги является предоставление Пользователю контактных данных компаний по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей в указанном Пользователем регионе Российской Федерации и (или) ссылки на необходимые запчасти.
- 6.26.8. Компания не несет ответственности за взаимоотношения между Пользователем и предложенными в рамках запроса Пользователя компаниями.

- 6.26.9. Оплата стоимости услуг компании, осуществившей ремонт ТС, производится Пользователем самостоятельно и не входит в стоимость услуги, оказываемой Компанией.
- 6.27. **«Организация проживания в гостинице после ДТП или поломки»:**
- 6.27.1. В случае если ТС Пользователя эвакуируется на станцию технического обслуживания автомобилей в рамках оказания Пользователю или Доверенному лицу услуги «Эвакуация с места ДТП» или «Эвакуации с места поломки» в регионе, отличном от региона проживания Пользователя или Доверенного лица, и при условии что ремонт ТС Пользователя невозможно осуществить в день приемки ТС, а нормативный срок ремонта составит более 1 (Одних) суток, по заявлению Пользователя или Доверенного лица Компания возмещает Пользователю понесенные им расходы на проживание в гостинице в пределах 5 000 (Пяти тысяч) рублей, при условии предоставления заявления, подписанного Пользователем, с приложением документов, подтверждающих понесённые Пользователем или Доверенным лицом расходы (копии фискального кассового чека и).
- 6.27.2. Дата, время и место оказания услуги определяются Пользователем на основании технической возможности выбора гостиницы при наличии свободных мест.
- 6.27.3. Результатом оказания услуги является компенсация Пользователю стоимости проживания в гостинице в пределах 5 000 (Пяти тысяч) рублей при соблюдении условий, изложенных в п. 6.27.1 Правил.
- 6.28. **«Организация ответственного хранения ТС после ДТП или поломки»:**
- 6.28.1. В случае если ТС Пользователя эвакуируется в результате оказания Пользователю или Доверенному лицу услуги «Эвакуация с места ДТП» или «Эвакуации с места поломки» по заявлению Пользователя или Доверенного лица Компания возмещает Пользователю понесенные им расходы на хранение ТС в пределах 5 000 (Пяти тысяч) рублей при условии предоставления заявления, подписанного Пользователем, с приложением документов, подтверждающих понесённые Пользователем расходы (копии фискального кассового чека).
- 6.28.2. Результатом оказания услуги является компенсация Пользователю стоимости хранения ТС на платной стоянке в пределах 5 000 (Пяти тысяч) рублей.
- 6.29. **«Трезвый водитель»:**
- 6.29.1. Заявка на услугу принимается по телефону.
- 6.29.2. Услуга включает в себя перевозку Пользователя или Доверенного лица на ТС Пользователя с предоставлением водителя для управления ТС Пользователя от места стоянки ТС до адреса, указанного Пользователем или Доверенным лицом.
- 6.29.3. При обращении Пользователь или Доверенное лицо должен сообщить точный адрес своего местонахождения и пункта назначения. После чего Специалист производит расчет стоимости перегона ТС и ориентировочного времени прибытия водителя и сообщает их Пользователю. Стоимость перегона зависит от расстояния между адресами.
- 6.29.4. Пользователь оплачивает озвученную стоимость перегона ТС (за вычетом установленного Лимита по услуге) до выезда водителя по адресу местонахождения Пользователя или Доверенного лица.
- 6.29.5. Лимит по услуге перегона ТС Пользователя в рамках 1 (Одного) обращения – 5 000 (Пять тысяч) рублей Количество обращений по услуге – не более 3 (Трех) раз за период подключения Пользователя к Сервису согласно п. 3.2 Правил.

- 6.29.6. Остановки и изменения маршрута возможны только по согласованию с водителем и за дополнительную плату.
- 6.29.7. Оказание услуги возможно при наличии в указанном Пользователем или Доверенным лицом регионе такого сервиса.
- 6.29.8. Срок оказания услуги (время прибытия водителя по указанному Пользователем или Доверенным лицом адресу) от 1 (Одного) до 8 (Восьми) часов с момента обращения Пользователя или Доверенного лица (в зависимости от загруженности дорог, местонахождения Пользователя или Доверенного лица и времени суток).
- 6.29.9. Перевозка детей до 12 лет осуществляется только при наличии в ТС Пользователя детской удерживающей системы (устройства), соответствующей возрасту и весу ребенка. В случае необходимости осуществление перевозки Пользователя или Доверенного лица с ребенком и отсутствия в ТС Пользователя вышеуказанного устройства, Компания вправе отказать Пользователю или Доверенному лицу в предоставлении услуги перегона ТС.
- 6.29.10. Услуги оказываются только при условии подтверждения Пользователем или Доверенным лицом права собственности на ТС или права пользования ТС Доверенным лицом, а также при наличии и предъявлении действующего полиса ОСАГО без ограничений (открытая страховка на ТС). Пользователь или Доверенное лицо должен самостоятельно передвигаться, не допускать грубости, агрессии. В противном случае водитель имеет право прекратить оказание услуги. В указанном случае услуга будет считаться оказанной полностью и надлежащим образом и не может быть запрошена Пользователем или Доверенным лицом повторно.

6.30. «Сбор справок»:

- 6.30.1. Заявка на услугу принимается по телефону или через Личный кабинет.
- 6.30.2. Срок оказания услуги – от 2 (Двух) до 5 (Пяти) рабочих дней с даты вынесения ГАИ постановления
о возбуждении дела об административном правонарушении (далее – постановление) либо определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении (далее – определение), либо даты, когда Пользователь сообщил Компании о вынесении ГАИ постановления или определения, и предоставления Компании оригинала доверенности.
- 6.30.3. Срок отправки/передачи Пользователю оригинала постановления или определения Пользователю посредством Почты России – 2 (Два) рабочих дня с даты его получения Специалистом Компании в ГАИ.
- 6.30.4. В рамках услуги при условии личного обращения Пользователя для заявления ДТП и фактического выноса решения сотрудниками ГАИ Компания получает в ГАИ справки о ДТП установленного образца и отправляет/передает их Пользователю.
- 6.30.5. Услуга предоставляется не более 1 (Одного) раза в рамках одного события (ДТП).
- 6.30.6. Компания оплачивает расходы по приезду Специалиста на суммарную стоимость работ по 1 (Одному) обращению – до 5 000 (Пяти тысяч) рублей.
- 6.30.7. В случае превышения стоимости Лимита Пользователь доплачивает разницу самостоятельно.
- 6.30.8. Услуги оказываются только при условии подтверждения Пользователем права собственности на ТС.
- 6.30.9. Обязательным условием оказания услуги является личное присутствие Пользователя при получении документов в ГАИ или оформление Пользователем за свой счет нотариально заверенной доверенности на представление интересов Пользователя в ГАИ. Пользователь должен предоставить оригинал доверенности с соответствующими

полномочиями на представление интересов Пользователя в ГАИ не позднее чем за 72 (Семьдесят два) часа до даты предполагаемой даты посещения ГАИ.

6.30.10. Результатом оказания услуги является получение Специалистом Компании оригинала или заверенной копии постановления о возбуждении дела об административном правонарушении либо оригинала или заверенной копии определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении (в зависимости от того, какой именно документ оформлен сотрудниками ГАИ) и отправка/передача его Пользователю.

6.31. «Проверка штрафов ГАИ»:

6.31.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.

6.31.2. Запрос должен быть направлен Пользователем через Личный кабинет с указанием государственного номера ТС и VIN и номера СТС.

6.31.3. Срок оказания услуги – в течение 60 (Шестидесяти) минут с момента отправки запроса. По некоторым запросам срок оказания услуг может быть продлен Компанией, но не более чем на 24 (Двадцать четыре) часа с момента отправки запроса.

6.31.4. Пользователь осознает и согласен, что услуга оказывается при помощи искусственного интеллекта без вмешательства человека.

6.31.5. В рамках услуги может быть отправлено на проверку только 1 (Одно) ТС Пользователя.

6.31.6. Результатом оказания услуги является предоставление Пользователю информации (далее – Отчет), составленной с помощью искусственного интеллекта через Личный кабинет с указанием следующей информации:

- наличие данных о непогашенных штрафах ГАИ в отношении ТС Пользователя.

6.31.7. Отчет содержит выводы, сделанные на основании сведений, полученных в результате проверки и актуально на дату составления отчета.

6.31.8. Компания не обязана осуществлять поиск скрытых обстоятельств, которые могут влиять на выводы, изложенные в Отчете.

6.31.9. Компания не несет ответственности за решения, принятые Пользователем исходя из информации, полученной из Отчета.

6.32. «Проверка участия ТС в ДТП. Проверка периода владения ТС. Проверка ТС на ограничения/угон»:

6.32.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.

6.32.2. Запрос должен быть направлен Пользователем через Личный кабинет с указанием государственного номера ТС и VIN и номера СТС.

6.32.3. Срок оказания услуги – в течение 60 (Шестидесяти) минут с момента отправки запроса. По некоторым запросам срок оказания услуг может быть продлен Компанией, но не более чем на 24 (Двадцать четыре) часа с момента отправки запроса.

6.32.4. Пользователь осознает и согласен, что услуга оказывается при помощи искусственного интеллекта без вмешательства человека.

6.32.5. В рамках услуги может быть отправлено на проверку только 1 (Одно) ТС Пользователя.

6.32.6. Результатом оказания услуги является предоставление Пользователю информации (далее – Отчет), составленной с помощью искусственного интеллекта через Личный кабинет с указанием следующей информации:

- наличие данных об участии ТС в ДТП в отношении ТС Пользователя;
- наличие данных о периоде владения в отношении ТС Пользователя;
- наличие данных о наличии ТС на ограничения/угон.

6.32.7. Отчет содержит выводы, сделанные на основании сведений, полученных в результате проверки и актуально на дату составления отчета.

- 6.32.8. Компания не обязана осуществлять поиск скрытых обстоятельств, которые могут влиять на выводы, изложенные в Отчете.
- 6.32.9. Компания не несет ответственности за решения, принятые Пользователем исходя из информации, изложенной в Отчете.
- 6.33. **«Мастер онлайн – удаленная диагностика по видеосвязи»:**
- 6.33.1. Услуга предоставляется по телефону (в том числе с использованием видеосвязи) или с помощью иных средств дистанционной коммуникации.
- 6.33.2. Услуга предоставляется в качестве вспомогательной и не заменяет собой вызов экстренных служб при внезапной аварийной ситуации в квартире. В случае внезапной аварийной ситуации Пользователь обязан в первую очередь позвонить в экстренные службы.
- 6.33.3. Услуга оказывается с 9:00 до 21:00 по московскому времени. Для получения услуги Пользователю необходимо озвучить заявку по телефону или направить её в Личном кабинете.
- 6.33.4. Услуга оказывается не ранее чем через 24 (Двадцать четыре) часа с момента направления Пользователем заявки на услугу в выбранный Пользователем слот, доступный на момент записи в Личном кабинете, или озвученный Специалистом. Время записи на услугу указывается по московскому времени.
- 6.33.5. Результатом оказания услуги является дистанционная помощь мастера – сантехника, электрика, слесаря, плотника или другого профильного специалиста – по вопросам бытового характера из пунктов наполнения Сервиса в рамках оценки ситуации в режиме онлайн, диагностики бытовой технической проблемы, определение типа необходимой помощи, получение инструктажа по порядку действий для самостоятельного устранения неисправности в работе сантехнических узлов, электрической сети или устранения других мелких неполадок в квартире, предоставление рекомендаций по эксплуатации бытовой техники.
- 6.33.6. Если не удалось/невозможно решить проблему дистанционно, Пользователь может воспользоваться услугой «Выездные услуги сантехника, электрика, слесаря, техника».
- 6.34. **«Выездные услуги/работы сантехника, электрика, слесаря, техника»:**
- 6.34.1. Услуги осуществляются по вопросам, касающимся персонально Пользователя, то есть, непосредственно связанным с ним лично, и не относящимся к третьим лицам.
- 6.34.2. Услуга оказывается не ранее чем через 24 (Двадцать четыре) часа с момента направления Пользователем заявки на услугу в выбранный Пользователем слот, доступный на момент записи в Личном кабинете, либо озвученный Специалистом. Время записи на услугу указывается по местному времени.
- 6.34.3. Прием заявок на услугу осуществляется круглосуточно 7 (Семь) дней в неделю. Выезд мастера осуществляется с 9:00 до 21:00 по местному времени.
- 6.34.4. В случае если для оказания услуги необходимо закупить материалы, запасные части, комплектующие, Пользователь оплачивает их стоимость самостоятельно. При этом услуга закупки в магазине/онлайн-магазине входит в Сервис в рамках Лимита.
- 6.34.5. Работы по устранению проблем, связанных с сантехническим оборудованием (кроме системы отопления, водяных тёплых полов). Возможность предоставления услуги определяется после оценки состояния оборудования. При отсутствии доступа к месту проведения работ – демонтажные работы входят в наполнение без сохранения эстетической составляющей.
- Услуги/работы **сантехника**, входящие в Сервис:
- выезд мастера и диагностика неисправности на месте;

- неисправное сантехоборудование и коммуникации – диагностика и определение неисправностей;
- неисправные сантехнические устройства: унитаз, раковина, биде, мойка – демонтаж/замена;
- неисправные комплектующие: арматура слива, крышки, крепёжная арматура, гибкая подводка, аэраторы, гусаки, прокладки, картриджи, кран-буксы, соединения, фитинги – регулировка/замена;
- смесители, душевые лейки, сифоны – установка/демонтаж/замена (только при отдельно стоящей установке);
- приборы учета, манометры, редукторы давления, фильтры грубой и тонкой очистки воды, шаровые краны (кроме вводных), система Аквастоп – установка/демонтаж/замена;
- устранение протечки – замена комплектующих и коммуникаций;
- фильтр питьевой воды – установка/демонтаж/замена оборудования и его комплектующих;
- герметизация: ванна, душевая кабина, душевые поддоны, унитаз, мойка, раковина, биде – демонтаж/подготовка поверхности/монтаж (герметик, лента, ПВХ бордюр);
- засоры сантехоборудования и коммуникаций – устранение;

6.34.6. Работы по устранению проблем, связанных с **электрической сетью и оборудованием** (кроме системы отопления). Возможность предоставления услуги определяется после оценки состояния оборудования. При отсутствии доступа к месту проведения работ – демонтажные работы входят в наложение без сохранения эстетической составляющей.

Услуги/работы **электрика**, входящие в Сервис:

- выезд мастера и диагностика неисправности на месте;
- неисправное электрооборудование, являющееся неотъемлемой частью сети жилого помещения, сеть жилого помещения – диагностика.
- неисправные выключатели/розетки и их комплектующие/подрозетники/автоматы/терморегуляторы/диммеры – демонтаж/монтаж/замена;
- устранение неисправности электропроводки по причине короткого замыкания и/или плохого контакта в соединениях, обрыва провода, нарушения или повреждения изоляции, механического повреждения проводов. Включает в себя штробление и устранение штробы без отделочных работ при необходимости;
- вытяжной вентилятор, электрический полотенцесушитель – демонтаж/замена/установка на готовые коммуникации;
- осветительные приборы, источники света – сборка/установка/демонтаж/ замена/ замена комплектующих (исключение любые работы со светодиодными лентами).

6.34.7. Услуги/работы **слесаря**, входящие в Сервис (возможность оказания услуги определяется после оценки состояния оборудования):

- выезд мастера и диагностика неисправности на месте;
- входные и межкомнатные двери: замки, ручки и их комплектующие – установка/демонтаж/замена.
- мелкое навесное оборудование (общие размеры (длина + ширина + высота) не должны превышать 120 см) – сборка/установка/демонтаж/замена;
- зеркала сборка/установка/замена (с подключением на готовые коммуникации при необходимости);
- системы для оформления окон: карниз, гардина, рулонная штора, жалюзи – установка/демонтаж/замена;

- профильные порожки – установка/демонтаж/замена;
 - неисправные наличники – ремонт/замена/демонтаж;
 - фурнитура межкомнатных дверей – установка/демонтаж/замена;
 - неисправный плинтус: потолочный, напольный – установка/замена/демонтаж;
 - неисправная мебельная фурнитура (петли, механизмы трансформации, направляющие, эксцентриковая мебельная стяжка, замки, защелки, задвижки, ручки) – регулировка/демонтаж/замена;
 - неисправная оконная система и её фурнитура, современной конструкции (регулировка/смазка/демонтаж/замена);
 - фурнитура окон современной конструкции (замки, гребёнки, ручки) – монтаж.
- 6.34.8. Услуги/работы **техника**, входящие в Сервис (возможность оказания услуги определяется после оценки состояния оборудования, вынос бывшей в употреблении техники в Сервис не входит):
- выезд мастера и диагностика неисправности на месте;
 - ремонт крупной бытовой техники в рамках срока эксплуатации – диагностика, обслуживание (чистка, промывка, подтяжка соединений и т. п.), замена неисправных узлов, блоков, запасных частей. Услуга оказывается в отношении следующих видов техники: стиральная машина, посудомоечная машина, сушильная машина, холодильник, электроплита, варочная панель, духовой шкаф, кухонная вытяжка, кофемашина, СВЧ, накопительные водонагреватели. Исключение – кондиционеры. Ремонт производится по месту нахождения Пользователя (объекта жилой недвижимости);
 - стиральная машина, посудомоечная машина, сушильная машина, холодильник, электроплита, варочная панель, духовой шкаф, кухонная вытяжка, телевизор – установка с подключением/замена/демонтаж.
- 6.34.9. Результатом оказания услуги является выезд одного Специалиста Компании (электрик/слесарь, сантехник/техник на выбор) Пользователя на жилой объект недвижимости для оказания услуг по устранению мелких неисправностей. В стоимость услуг в рамках Лимита включены выезд, диагностика на месте, оказание ремонтных или монтажных услуг.
- 6.34.10. Сервис **не включает** в себя следующие виды услуг:
- получение разрешений, направление запросов (в том числе в управляющую компанию и пр.);
 - ремонт/установка/замена почтового замка;
 - ремонтные работы, связанные с общедомовым имуществом;
 - работы, связанные с общедомовыми стояками;
 - ремонт электроники;
 - настройка интернета/ТВ;
 - работы с дверным глазком;
 - сборка и установка мебели (только на платной основе);
 - работы с реставрацией;
 - поверка, установка и пломбировка любых счетчиков;
 - любые работы с газовым оборудованием (котлы, колонки, трубы);
 - системы вентиляции и кондиционирования;
 - ремонтные работы (любой вид отделочных или связанных с ремонтом работ более 1 дня);
 - кустарный ремонт бытовой техники;

- диагностика, ремонт электроприборов (обогреватели, ночники, торшеры, увлажнители и т. п.);
 - строительные, отделочные работы;
 - фасадные работы;
 - кровельные работы.
- 6.34.11. Услуги, не включенные в пп. 6.34.5–6.34.8 и не исключенные п. 6.34.10 Правил, могут быть выполнены Компанией по запросу Пользователя за дополнительную плату при наличии технической возможности Компании.
- 6.34.12. Оказание услуг производится только для 1 (Одного) жилого объекта недвижимости, указанного Пользователем при первичной заявке.
- 6.34.13. Оказание услуг производится только в отношении 1 (Одного) объекта, для которого требуется ремонт (к примеру, единица бытовой техники, мебели, пр.)/1 (Одного) события (одной поломки/одной причины необходимости оказания Компанией услуг), за исключением наступления гарантийного случая. Настоящее условие применимо в рамках 1 (Одного) календарного года. По истечении 1 (Одного) календарного года ограничения, предусмотренные настоящим пунктом, снимаются.
- 6.34.14. Услуги не оказываются в отношении общедомового имущества и в иных случаях, где выполнение оказания услуг связано с зонами или оборудованием, которые могут относиться к зоне ответственности соответствующего органа коммунальной или иной службы, или управляющей компании.
- 6.34.15. Компания не оказывает услуги, связанные с ремонтом, настройкой, подключением, техническим обслуживанием, диагностикой неисправности газового оборудования.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств Пользователь и Компания несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.2. Компания не несет ответственности перед Пользователем и третьими лицами за упущенную выгоду, простой, потери дохода и другие косвенные и коммерческие потери, убытки и расходы, а также не возмещает штрафы.
- 7.3. Все разногласия или споры между Компанией и Пользователем регулируются преимущественно посредством переговоров.
- 7.4. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации. Консультации, данные в результате оказания услуг, носят рекомендательный характер.
- 7.5. Компания не несет ответственности за невозможность получения Пользователем услуг, возникшую из-за неисправного оборудования Пользователя, сети оператора, программного обеспечения либо несоответствия оборудования, программного обеспечения, установленного на устройствах Пользователя, отсутствия у Пользователя сети Интернет или электроэнергии либо иных причин, возникших не по вине Компании.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 8.1. Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных Пользователя в следующих целях:
- идентификация Пользователя;
 - оказание Пользователю услуг, предусмотренных Правилами;

- улучшение качества услуг, оказываемых Пользователю;
- проведение статистических и других исследований на основе обезличенных данных Пользователя.

Обработка персональных данных Пользователя осуществляется в строгом соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации и внутренними актами Компании.

- 8.2. Получая Код доступа и (или) запрашивая услуги Компании, Пользователь соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, а также иным образом обрабатывает персональные данные Пользователей для целей, указанных в п. 8.1 настоящих Правил.
- 8.3. Компания гарантирует конфиденциальность и защиту персональных данных и сведений личного характера, полученных от Пользователя.

9. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ И ОТКЛЮЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ОТ СЕРВИСА

- 9.1. Компания вправе самостоятельно определять условия предоставления услуг в рамках настоящих Правил. Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Правила путем размещения соответствующих изменений в свободном доступе на сайте Компании <http://zabota.pravocard.ru>. Такие изменения вступают с даты их опубликования, независимо от того, ознакомился ли с ними Пользователь.
- 9.2. Компания и (или) Заказчик вправе в одностороннем порядке приостановить оказание услуг или отказать в предоставлении услуги в случае нарушения Пользователем условий Договора и (или) Правил, в частности обязательств, установленных п. 4.2 настоящего Правил, иных положений Правил, положений действующего законодательства Российской Федерации, а также по решению Заказчика вне зависимости от причин.