

**ОФЕРТА,  
ПРАВИЛА КОМПЛЕКСНОГО АБОНЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Лицо, делающее Оферту и оказывающее услуги в соответствии с настоящими Правилами:

Общество с ограниченной ответственностью

ОГРН \_\_\_\_\_ ИНН \_\_\_\_\_  
почтовый адрес: \_\_\_\_\_  
Интернет-сайт: \_\_\_\_\_

**Раздел I. Основные положения**

**Статья 1. Предмет договора**

1.1 В соответствии с Правилами комплексного абонентского обслуживания (далее - Правила) Абонент вносит на абонентской основе плату за право требовать от Общества с ограниченной ответственностью (далее - Исполнитель, Компания) предоставления комплексного абонентского обслуживания в соответствии с выбранным Абонентом Тарифным планом.

1.2 Услуги предоставляются Абоненту Исполнителем на основании приобретенного Сертификата, на условиях абонентского договора (ст. 429.4 ГК РФ).

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

1.4 Принимая Правила, Абонент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых Приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в т. ч. положений Правил Исполнителя, опубликованных на сайте.

1.5 Исполнитель вправе для целей оказания услуг, входящих в Тарифные планы, привлекать третьих лиц (Партнеров Исполнителя).

Ответственность перед Абонентом за последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения Партнерами Исполнителя обязательств по Абонентскому договору несет Исполнитель.

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

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

2.1 Абонентский платеж - денежные средства, вносимые Абонентом в размере, определяемом стоимостью выбранного им Тарифного плана. Абонентский платеж вносится Абонентом в качестве платы за период предоставления Абоненту права требования от Исполнителя оказания Услуг в течение срока определяемого выбранным Абонентом Тарифным планом. Абонентский платеж вносится Абонентом независимо от того затребовал Абонент Услугу в период срока действия Тарифного плана или нет, и остается у Исполнителя независимо от того, отказался ли Абонент от договора досрочно или нет. Тарифным планом может быть предусмотрено внесение единого Абонентского платежа за весь период действия Договора либо ежемесячная оплата Абонентом платежей. Абонент приобретает право требования предоставления Услуг от Исполнителя только за предоплаченный период.

2.2 Тарифный план - совокупность ключевых параметров оказания Услуг (виды, количество, стоимость и пр.), в соответствии с которыми осуществляется обслуживание Абонента. Тарифный план является частью абонентского договора. В рамках настоящего Правил абонентский договор может быть заключен Абонентом с Исполнителем в отношении следующих Тарифных планов и видов услуг:

Тарифный план	Лайт	Эконом	Стандарт	Комфорт	Премиум
<b>Услуги категории «Юридическая помощь»</b>					
Устная юридическая консультация (п. 2.10. Правил)	12 в год	15 в год	без ограничений	без ограничений	без ограничений
Письменная юридическая консультация (п. 2.11. Правил)	1 в год	2 в год	3 в год	4 в год	5 в год
«Доверь переговоры юристу» (п. 2.12. Правил)	без ограничений	без ограничений	без ограничений	без ограничений	без ограничений
«Социальный помощник» (п. 2.13. Правил)	без ограничений	без ограничений	без ограничений	без ограничений	без ограничений
Предоставление типовых форм документов и инструкций по их составлению (п. 2.14. Правил)	без ограничений	без ограничений	без ограничений	без ограничений	без ограничений
<b>Услуги категории «Налоговый консультант»</b>					
Устная консультация по вопросам налогообложения (п. 2.15. Правил)	без ограничений	без ограничений	без ограничений	без ограничений	без ограничений
Составление налоговой декларации (п. 2.16. Правил)	нет	1 раз в год	1 раз в год	1 раз в год	1 раз в год
<b>Услуги категории «Теледидатор»</b>					
Устная консультация с российскими врачами (п. 2.17. Правил)	12 в год	15 в год	без ограничений	без ограничений	без ограничений
«Второе мнение» (п. 2.18. Правил)	нет	1 в год	1 в год	2 в год	3 в год
«Медориентирование» (п. 2.19. Правил)	12 в год	15 в год	без ограничений	без ограничений	без ограничений
«Аптека» (п. 2.20. Правил)	12 в год	15 в год	без ограничений	без ограничений	без ограничений
«Медюрист» (п. 2.21. Правил)	12 в год	15 в год	без ограничений	без ограничений	без ограничений
«Скорая помощь» (п. 2.22. Правил)	без ограничений	без ограничений	без ограничений	без ограничений	без ограничений
<b>Комплекс услуг по присоединению к Программе «Финзащита» (п. 2.23. Правил)</b>					
Страховая сумма	250 000 руб.	300 000 руб.	450 000 руб.	550 000 руб.	600 000 руб.
Срок действия абонентского договора, мес.	12 мес.	18 мес.	24 мес.	24 мес.	36 мес.
<b>Абонентский платеж (стоимость Тарифного плана, НДС не облагается)</b>					
- при единовременной оплате за весь срок	20 000 руб.	30 000 руб.	45 000 руб.	60 000 руб.	70 000 руб.
- при ежемесячной оплате	24 000 руб.	38 000 руб.	54 000 руб.	72 000 руб.	84 000 руб.

Перечень Тарифных планов, указанных в настоящей Оферте, может быть изменен и (или) дополнен Исполнителем посредством отражения Тарифных планов в виде приложения к настоящим Правилам и их размещения в открытом доступе в сети Интернет на сайте Исполнителя.

2.3 Абонент (Клиент) - физическое лицо, которое подписало Заявление на заключение абонентского договора, приняло условия настоящей Правил путем акцепта Оферты (оплаты абонентского платежа, а при ежемесячной оплате - абонентского платежа за первый месяц действия Договора), и тем самым приобрело право требовать предоставления Услуг Исполнителем в объеме, указанном

в Сертификате / Заявлении на заключение абонентского договора.

**2.4. Запрос на оказании Услуг (Запрос)** - обращение Абонента в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленной на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Исполнителем.

**2.5. Идентификатор** - уникальный номер Абонента в системе учета Исполнителя. Идентификатором является номер Сертификата.

**2.6. Партнеры Исполнителя, Партнеры Компании** - третьи лица, которые могут быть привлечены Исполнителем для исполнения Абонентского договора. Сведения о Партнерах Исполнителя размещены на сайте [www.103.ru](#). Партнером Исполнителя может выступать юридическое лицо, соответствующее требованиям действующего законодательства РФ, с которым Исполнителем заключен соответствующий договор.

**2.7. Сертификат** - письменное свидетельство Исполнителя, удостоверяющее факт заключения абонентского договора между Абонентом и Исполнителем и соответственно наличие права Абонента требовать от Исполнителя предоставления услуг, предусмотренных выбранным Абонентом Тарифным планом. Сертификат содержит дату заключения абонентского договора, номер Сертификата, а также наименование Тарифного плана. Сертификат вручается Клиенту после оплаты абонентского платежа (при ежемесячной оплате - абонентского платежа за первый месяц действия Договора).

**2.8. Специалист** - сотрудник Исполнителя (или Партнера Исполнителя), владеющий необходимой квалификацией и непосредственно предоставляющий Услуги в соответствии с настоящими Правилами и правилами Исполнителями.

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

#### Услуги

**2.10. Услуга «Устная юридическая консультация»** - предоставляемое в устной форме разъяснение существа норм права, регулирующих отношения по представленному Абонентом Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства РФ, за исключением вопросов, связанных с предпринимательской деятельностью.

**2.11. Услуга «Письменная юридическая консультация»** - разъяснение в письменной форме существа норм права, регулирующих отношения по направленному Абонентом Запросу, а также, при необходимости, рисков и способов разрешения сложившейся ситуации.

**2.12. Услуга «Доверь переговоры юристу»** - заключается в участии Специалиста Исполнителя в коммуникации между Абонентом и третьим лицом, с которым у Абонента возникло правовое взаимодействие либо устойчивое правовое отношение (при условии нарушения прав Абонента и (или) наличия угрозы нарушения прав Абонента), осуществляемое по телефону или также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Исполнителем, с целью оказания содействия в достижении наиболее благоприятного результата переговоров для Абонента. Услуга осуществляется только в целях разрешения правовой задачи Абонента и (или) в случае наличия спора о праве.

**2.13. Услуга «Социальный помощник»** - информация обо всех доступных льготах; услуга, предоставляемая посредством Личного кабинета в виде доступа к маршрутизатору по всем доступным Абоненту льготам. Результатом является перечень

доступных Абоненту льгот, доступный для обозрения в Личном кабинете в письменной форме. Для получения информации о льготах Абоненту следует проставить в Личном кабинете отметки об отнесении его к соответствующей категории лиц, обладающих правами на льготы.

**2.14. Услуга «Предоставление типовых форм документов и инструкций по их составлению»** - направление Абоненту образцов (примерной формы) договора (или иного документа), который наиболее соответствует Запросу Абонента либо устная консультация Специалиста о порядке составления конкретного документа в соответствии с законодательством, правоприменительной практикой и обычаями делового оборота, а также разъяснение правовых положений, регулирующих отношения по составлению документа обязательных его реквизитов и порядке его легализации в рамках законодательства РФ в части требований, обозначенных Абонентом. Специалист предоставляет данную Услугу исключительно в отношении тех документов, требования к составлению и оформлению которых установлены правом РФ.

**2.15. Услуга «Устная консультация по вопросам налогообложения»** - деятельность Исполнителя по обеспечению Абонента Услугой, предоставляемой Специалистом в устной форме заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по вопросам налогообложения физического лица, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства РФ, за исключением вопросов по предпринимательской деятельности.

**2.16. Услуга «Составление налоговой декларации»** - составление декларации 3-НДФЛ для социальных налоговых вычетов (вычет при расходах на обучение и здравоохранение); для имущественного налогового вычета (при покупке, продаже жилья, оплате процентов за ипотеку); для инвестиционного налогового вычета (владельцам ИИС, владельцам ИСЖ) - до 2 налоговых вычетов на выбор Абонента; устное разъяснение существа норм права по порядку заполнения налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ, а также предоставление сведений по перечню документов, прилагаемых к декларации и требованиям к данным документам, проверка комплекта и содержания документов. Абонент самостоятельно подает / отправляет документ в налоговую инспекцию.

**2.17. Услуга «Устная консультация»** - услуга, предоставляемая в устной форме, по телефону или skype-сервису, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Абонента запроса информационно-справочного характера в сфере медицины.

**2.18. Услуга «Второе мнение»** - услуга, представляющая собой независимое мнение о поставленном Абоненту ранее диагнозе, с получением письменного мнения врача.

**2.19. Услуга «Медориентирование»** - услуга, представляющая собой консультацию по подбору лечащего врача и места лечения в России.

**2.20. Услуга «Аптека»** - услуга, представляющая собой информирование Абонента по телефону о рекомендуемых лечебных препаратах по имеющимся персональным показаниям и симптомам, проверка лекарств на наличие в списке забракованных, подбор допущенного в оборот аналога.

**2.21. Услуга «Медорист»** - услуга, представляющая собой юридическую консультацию по медицинскому праву, в частности, но не ограничиваясь: нежесткое сказание медицинских услуг, получение квот на лечение, налоговых вычетов и пр.<sup>1</sup>

**2.22. Услуга «Скорая помощь»** - услуга, представляющая собой содействие Специалиста в организации экстренной помощи на территории России, в т. ч. экстренные консультации.

**2.23. Услуги категории «Комплекс услуг по включению в Программу «Финзащита»** описаны в статье 6 настоящих Правил.

<sup>1</sup> Услугу предоставляется в соответствии с законодательством РФ, в т. ч. процедура и норм международного права, являющиеся составной частью российской правовой системы, а также законодательство иностранных государств.

**Раздел II. Порядок и условия заключения абонентского договора (далее - Договор)**

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

3.1 Договор между Абонентом и Исполнителем считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Абонентом настоящих Правил. Полным и безоговорочным принятием Абонентом настоящих Правил считаются конклюдентные действия Абонента по оплате им абонентского платежа (при ежемесячной оплате - абонентского платежа за первый месяц действия Договора). Абонентский договор между Исполнителем и Абонентом состоит из Заявления на заключение абонентского договора, настоящей «Оферты, Правил комплексного абонентского обслуживания» и Сертификата.

3.2 Права и обязанности Сторон возникают с момента заключения Договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Абонента. Моментом заключения абонентского договора оказания услуг является дата оплаты Абонентом стоимости или части стоимости Тарифного плана.

3.3 Сертификат действует в течение срока, предусмотренного соответствующим Тарифным планом, выбранным Абонентом. Течение срока начинается с даты заключения Договора.

3.3.1. В отсутствие оплаты на новый период по абонентскому договору Абонент не вправе требовать предоставления Услуг. В случае последующего внесения Абонентом предоплаты по Тарифному плану Абонент вправе требовать предоставления услуг за предоплаченный период, начиная с даты следующей за днем внесения / перечисления оплаты.

3.4. В случае отказа Абонента от Договора с Исполнителем Стороны исходят из правил, установленных для абонентского договора (ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ).

3.4.1. В силу абонентского характера договора Абонент обязан вносить Абонентские платежи (Абонентский платеж) за весь период действия договора, независимо от того, обращался ли Абонент с запросом на услугу к Исполнителю или нет.

3.5. В силу абонентского характера Договора, денежные средства внесенные Абонентом по Договору, возврату не подлежат (ст. 429.4 ГК РФ). Данное условие действует как в случае, когда Абонент затребовал у Исполнителя Услугу(и), предусмотренную(ые) абонентским договором, и получал исполнение абонентского договора от Исполнителя, так и в случае если Абонентом не было затребовано исполнение по абонентскому договору от Исполнителя.

3.6. Акцептуя настоящую Оферту, Абонент принимает условия о возврате Сертификата и отказа от Договора, предусмотренные настоящими Правилами, с учетом абонентского характера такого Договора, и признает, что не вправе требовать возврата стоимости за Сертификат в случае, если самим Абонентом не была затребована Услуга у Исполнителя в период действия Сертификата.

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

**Статья 4. Перечень и условия оказания Услуг**

4.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Абоненту, определяются выбранным им Тарифным планом. Услуги оказываются по электронной почте и по телефону.

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

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

4.4. Услуги предоставляются по Запросам Абонента (письменным или устным), соответствующим требованиям, устанавливаемым Исполнителем.

4.5. Необходимым условием оказания Абоненту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Абонента. Процедура идентификации Абонента

зависит от формы обращения Абонента к Исполнителю. При обращении по телефонной линии Абонент обязуется назвать номер Сертификата. При этом, если у сотрудника Исполнителя возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо действительно является Абонентом, он вправе задать Абоненту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возможные сомнения.

4.6. Услуги оказываются Исполнителем на языке, являющемся государственным в стране местонахождения Исполнителя.

**Статья 5. Особенности оказания справочно-информационных услуг медицинского характера**

5.1. Дистанционные справочно-информационные услуги медицинского характера носят исключительно рекомендательный, ознакомительный, информационно-справочный характер, и не являются окончательным руководством к действию Абонента.

5.2. Дистанционные справочно-информационные услуги медицинского характера не заменяют личный визит к врачу.

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

5.4. Абонент понимает и согласен, что Исполнитель не принимает на себя обязательства ставить (подтверждать) диагноз (делать заключение о состоянии здоровья), определять виды и методы обследования, назначать лечение (назначать препараты, выбирать тактику лечения), прогнозировать развитие болезни и эффективность выбранного метода лечения, проводить медицинское наблюдение за состоянием здоровья Абонента.

5.5. Исполнитель не несет ответственности, если до оказания услуги Абонент не исполнил обязанность по информированию врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у Исполнителя такой информации.

5.6. Исполнитель, его работники ни при каких обстоятельствах не оказывают Абоненту по телефону медицинских услуг, платных или бесплатных, не дают советов о диагностике и лечении заболеваний, приеме лекарственных средств и т.п. Любая информация, сообщаемая Абоненту по телефону, носит рекомендательный характер и не заменяет консультацию врача.

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

**Статья 6. Особенности оказания услуги категории**

**«Комплекс услуг по включению в Программу «Финашита»**

6.1. Комплекс услуг по включению в Программу «Финашита» включает консультацию по условиям Программы и услуги по осуществлению сбора и обработки информации о застрахованном лице, связанные с организацией распространения на застрахованное лицо условий Договора добровольного коллективного страхования № 0105С от 28.05.2019 заключенного между Страховщиком и Страхователем (далее - Договор добровольного коллективного страхования).

Страховщик \_\_\_\_\_ лиянами на  
осуществление страхования ЦБ РФ СИ № \_\_\_\_\_ СП \_\_\_\_\_ ИНН \_\_\_\_\_  
ОГРН \_\_\_\_\_ юридический (почтовый) адрес:  
\_\_\_\_\_  
Полная информация о

Страховщик на сайте

Страхователь - \_\_\_\_\_ заключившее со  
Страховщиком Договор добровольного коллективного страхования

Комплекс услуг по включению в Программу «Финашита» предоставляется в момент заключения абонентского договора.

Условия Программы «Финашита» (в соответствии с Договором добровольного коллективного страхования);

Программа «Финашита» (ред. 16.06.2019) регулируется Правилами страхования жизни и здоровья от несчастных случаев 5.0. (далее - Правила страхования) в редакции, действующей на дату подписания Заявления о присоединении к Программе «Финашита».

Правила страхования доступны на сайте Страховщика

Участие в Программе не является условием для получения иных услуг, и отказ от участия в Программе не может являться основанием для отказа в предоставлении таких услуг или ухудшения условий их предоставления. Участие в Программе не является способом обеспечения исполнения каких-либо обязательств Застрахованного лица.

Объектом страхования являются не противоречащие законодательству РФ имущественные интересы, связанные с причинением вреда жизни, здоровью Застрахованного лица, а также смертью Застрахованного лица по причинам, предусмотренным Программой «Финашдита».

6.2. Застрахованное лицо (Абонент) по программе «Финашдита» - дееспособное физическое лицо в возрасте не менее 16 лет на момент распространения на него действия Договора добровольного коллективного страхования и не более 70 лет на момент окончания в отношении него действия Договора добровольного коллективного страхования, по состоянию здоровья отвечающее требованиям Программы «Финашдита» и включенное в Список Застрахованных лиц, за страхование которого Страхователем уплачена страховая премия Страховщику.

6.2.1. С учетом степени риска могут быть приняты на страхование и являться Застрахованными лицами следующие лица:

а) не являющиеся инвалидами или лицами, имеющими основания для установления группы инвалидности (в т.ч. направление на медико-социальную экспертизу); б) не страдающие / не страдавшие психическими расстройствами, болезнями нервной системы (включая эпилепсию), рассеянным склерозом, наркоманией, токсикоманией и др. видами химической зависимости, алкоголизмом и / или не состоящие на учете в наркологическом, психоневрологическом диспансерах; в) лица, которым не установлен диагноз «Гепатит С», СПИД, ВИЧ-инфекция, саркома Капоши и др. опухоли, связанные с ВИЧ-инфекцией или СПИДом; г) лица, не состоящие на службе в действующей армии, не принимающие участие в военных действиях и подавлении беспорядков; д) лица, не нуждающиеся в длительной посторонней помощи, не парализованные; е) лица, не находящиеся под следствием или не осужденные к лишению свободы.

Подписывая Заявление о присоединении к Программе «Финашдита», физическое лицо подтверждает, что соответствует условиям, перечисленным выше. Если лицо, принятое на страхование сообщало заведомо ложные сведения, в т.ч. о соответствии условиям, указанным выше, то Договор добровольного коллективного страхования в отношении такого лица является незаключенным.

6.3. Выгодоприобретателем является Застрахованное лицо, а в случае его смерти - наследник Застрахованного лица.

6.4. Страховыми случаями по Программе «Финашдита» являются следующие события, происшедшие с Застрахованным лицом в течение срока страхования Застрахованного лица (при условии, что событие не относится к событиям, которые не являются страховыми случаями согласно п. 6.5.):

6.4.1. Смерть Застрахованного лица в результате одного из следующих событий, произошедших в течение срока страхования Застрахованного лица (далее - Смерть НС):

а) взрыва;  
б) действия электрического тока;  
в) удара молнии;  
г) нападения животных;  
д) противоправных действий третьих лиц;  
е) падения предметов на Застрахованного;  
ж) падения самого Застрахованного;  
з) утопления;  
и) попадания в дыхательные пути инородного тела;

к) острого отравления ядовитыми растениями, грибами, лекарствами, химическими веществами, ядовитыми газами;  
л) движения средства транспорта или их крушения;  
м) пользования движущими механизмами, оружием, всякого рода инструментами;  
н) воздействия высоких или низких температур, химических веществ.

6.4.2. Установление Застрахованному лицу инвалидности I (первой) или II (второй) группы впервые в результате одного из следующих событий, произошедших в течение срока страхования Застрахованного лица (далее - Инвалидность I группы НС или Инвалидность II группы НС):

а) взрыва;  
б) действия электрического тока;  
в) удара молнии;  
г) нападения животных;  
д) противоправных действий третьих лиц;  
е) падения предметов на Застрахованного;  
ж) падения самого Застрахованного;  
з) попадания в дыхательные пути инородного тела;

и) острого отравления ядовитыми растениями, грибами, лекарствами, химическими веществами, ядовитыми газами;  
к) движения средства транспорта или их крушения;  
л) пользования движущими механизмами, оружием, всякого рода инструментами;  
м) воздействия высоких или низких температур, химических веществ.

6.5. События, указанные в п. 6.4.1., п. 6.4.2., не являются страховым случаем, и страховая выплата по ним не производится, если они произошли вследствие:

а) воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения; военных действий, а также маневров или иных военных мероприятий, забастовок;

б) умышленных действий Страхователя / Застрахованного / Выгодоприобретателя, направленных на наступление страхового случая, причинение Застрахованным себе телесных повреждений;

в) самоубийства или попытки самоубийства Застрахованного, за исключением случая, когда смерть наступила вследствие самоубийства, и к этому времени Договор добровольного коллективного страхования действовал в отношении Застрахованного уже не менее двух лет;

г) событий, произошедших во время пребывания Застрахованного в местах лишения свободы;

д) событий, произошедших при нахождении Застрахованного в состоянии опьянения, если такое опьянение наступило в результате употребления алкоголя, любых заменителей алкоголя, наркотических, психотропных, токсических веществ и неизвестных ядов или лекарственных веществ (препаратов);

е) алкогольного отравления Застрахованного, отравления в результате употребления Застрахованным наркотических, токсических, сильнодействующих психотропных и лекарственных веществ (препаратов) без предписания (или по предписанию врача, но с нарушением указанной им дозировки), заболеваний, вызванных употреблением алкоголя, наркотических или токсических веществ;

ж) управления Застрахованным любым транспортным средством в состоянии алкогольного или наркотического опьянения либо без права на управление, либо передачи Застрахованным управления лицу, не имеющему права на управление транспортным средством данной категории либо находившемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

з) событий, прямо или косвенно вызванных нервным или психическим заболеванием Застрахованного, паралича, эпилептических припадков, если они не явились следствием несчастного случая, произошедшего в течение срока страхования;

и) инфекционного заболевания независимо от причины заражения;

к) занятий любым видом спорта на профессиональном уровне, включая соревнования и тренировки;

л) занятий опасными видами спорта на любительской основе: авто-, мотоспорт, альпинизм, спелеология, бокс, фридайвинг, скайсерфинг, дайвинг (глубина погружения более 25 метров), кайтинг, бейсджампинг, экстремальные водные виды спорта, парашютный спорт, парапланеризм, дельтапланеризм, конный спорт, боевые единоборства, экстремальные виды велосипедного спорта, походы или управления мотоциклом, мотороллером, маломерным судном или снегоходом и т.п.

м) неустановленной причины.

6.6. Страховая сумма в отношении конкретного Застрахованного лица указывается в Списке Застрахованных лиц и Заявлении о присоединении к Программе «Финашдита».

6.7. Действие Договора добровольного коллективного страхования в отношении Застрахованного (срок страхования) начинается со дня поступления Страховщику от Страхователя страховой премии в отношении Застрахованного лица. Срок страхования в отношении Застрахованного лица указывается в Списке Застрахованных лиц и Заявлении о присоединении к Программе «Финашдита».

6.8. Время и территория страхования: Договор добровольного коллективного страхования действует в любое время суток и в любой точке мира, за исключением территорий, на которых объявлено чрезвычайное положение или проводятся боевые действия (в т. ч. осуществляются операции против террористов, различных вооруженных формирований). Действие Договора добровольного коллективного страхования (страховая защита) не распространяется на период нахождения Застрахованного лица в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

#### 6.9. Страховая выплата:

6.9.1. Страховая выплата осуществляется в размере:

а) «Смерть НС» (п. 6.4.1.), «Инвалидность I группы НС» (п. 6.4.2.) - 100% (сто процентов) страховой суммы;

б) «Инвалидность II группы НС» (п. 6.4.2.) - 80% (восемьдесят процентов) страховой суммы.

6.9.2. Страховая выплата осуществляется в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня, следующего за днем получения Страховщиком полного пакета надлежащим образом оформленных документов в соответствии с п. 6.10, а в случае отсутствия оснований для страховой выплаты Страховщик в указанный срок направляет Страхователю / Выгодоприобретателю соответствующее уведомление.

Срок урегулирования требования о страховой выплате может быть продлен на 90 (Девяносто) календарных дней со дня направления Страховщиком соответствующего запроса (или на период получения Страховщиком ответов на направленные им запросы) в связи с необходимостью получения Страховщиком информации от компетентных органов и / или сторонних организаций, непосредственно связанной с возможностью принятия решения о признании события страховым случаем или о размере страховой выплаты.

6.9.3. При наличии достаточных оснований Страховщик имеет право спорить решение вопроса о страховой выплате в случае возбуждения по факту наступления страхового события уголовного дела - до момента окончания расследования компетентными органами.

6.9.4. Если Выгодоприобретателю произведена страховая выплата, то страховая сумма уменьшается на величину выплаченного возмещения со дня выплаты страхового возмещения.

6.9.5. Страховая выплата НЕ осуществляется, если:

а) компетентные органы не подтверждают факт несчастного случая и не установлена причинно-следственная связь между несчастным случаем и фактом смерти либо установлением инвалидности впервые;

б) Застрахованным лицом (Выгодоприобретателем) не предоставлены документы и сведения в соответствии с п. 6.10, и / или уполномоченными органами не предоставлены обоснованно затребованные Страховщиком документы;

в) Застрахованное лицо отказывается пройти медицинское освидетельствование по требованию Страховщика;

г) Застрахованным лицом (Выгодоприобретателем) представлены для получения страховой выплаты ложные сведения и документы. В этом случае Страховщик отказывает в выплате, независимо от того, что событие, имевшее место в действительности, может быть классифицировано как страховой случай.

6.10. Документы, представляемые при наступлении события, имеющего признаки страхового случая:

6.10.1. Для установления, является ли заявленное событие страховым случаем, и принятия решения о страховой выплате Застрахованный / наследники Застрахованного должны представить Страховщику следующие документы:

#### Общие документы

а) Уведомление о событии, имеющем признаки страхового случая - оригинал; бланк уведомления доступен на сайте

б) Паспорт Застрахованного лица / Выгодоприобретателя / наследника Застрахованного лица / Заявителя (основная страница, страница с адресом регистрации) - копия (в случае смерти Застрахованного лица копия его паспорта не предоставляется).

в) Заверенная Страхователем копия Заявления на присоединение к Программе «Финзащита», подписанного Застрахованным лицом.

г) Реквизиты банковского счета Выгодоприобретателя для получения страховой выплаты, включая наименование и БИК банка, ИНН банка, номер корреспондентского счета банка, номер лицевого счета клиента.

При наступлении риска «Смерть НС» (п. 6.4.1.):

а) Свидетельство о смерти Застрахованного - копия.

б) Справка о смерти с указанием причины смерти или медицинское свидетельство о смерти - оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

в) Медицинское (врачебное) заключение о причине смерти, заключение судебно-медицинской экспертизы / заключение патологоанатома / посмертный эскиз - оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

г) Выписка из акта судебно-химического исследования / справка на момент поступления в стационар о результатах исследования биологических жидкостей трупа (кровь, моча и т. д.) на содержание этилового алкоголя, наркотических, токсических веществ - оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением. Не предоставляется, если указанная информация содержится в документе, предоставленном согласно предшествующему пункту.

д) Выписка из амбулаторной карты Застрахованного за последние 5 (пять) лет с указанием общего физического состояния, точных диагнозов и дат их постановки, предписанного и проведенного лечения, дат госпитализации и причин, установленных групп инвалидности (с указанием дат и причин) - оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

е) Постановление о возбуждении или отказе в возбуждении уголовного дела, постановление о признании потерпевшим - оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

ж) При ДТП: справка из ГИБДД с указанием времени и места ДТП, постановление в отношении участников, протокол об административном правонарушении - оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

з) При несчастном случае на производстве: акт о несчастном случае на производстве по форме Н-1 - оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

и) При несчастном случае по пути на работу: акт о несчастном случае по пути на работу или с работы, составленный работодателем, - оригинал или копия, заверенная работодателем.

к) Свидетельство о праве на наследство - нотариально заверенная копия; копия документа, удостоверяющего личность наследника.

При наступлении рисков «Инвалидность I группы НС», «Инвалидность II группы НС» (п. 6.4.2.):

а) Заключение medico-социальной экспертизы (МСЭ) об установлении инвалидности впервые - оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

б) Справка, подтверждающая факт установления инвалидности, - копия.

в) Направление на МСЭ - оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

г) Выписки эскиза в случае госпитализации, прохождения стационарного лечения по факту полученной травмы - оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

д) Справка лечебного учреждения в случае амбулаторного лечения по факту полученной травмы, с указанием в ней анамнеза и диагноза, периода непрерывного лечения - оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

е) Справка лечебного учреждения (травмпункта) о первичном обращении по факту полученной травмы - оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

ж) Справка лечебного учреждения о результатах освидетельствования Застрахованного лица на содержание этилового алкоголя, наркотических, токсических веществ при обращении за медицинской помощью в медицинское учреждение по факту полученной травмы - оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением. Не предоставляется, если указанная информация содержится в документах, предоставленных согласно пп. г), д), е) выше.

з) Выписка из амбулаторной карты Застрахованного за последние 5 (пять) лет с указанием общего физического состояния, точных диагнозов и дат их постановки, предписанного и проведенного

лечения, дат госпитализации и причин, установленных групп инвалидности (с указанием дат и причин) - оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

и) При причинении вреда здоровью в результате противоправных действий третьих лиц либо дорожно-транспортного происшествия, иных аналогичных обстоятельства: документ из компетентных органов (справка о возбуждении, приостановлении уголовного дела, восстановление об отказе в возбуждении уголовного дела, постановление о признании потерпевшим, справка о дорожно-транспортном происшествии с указанием пострадавших в нем лиц, иной документ, подтверждающий, что о происшедшем было заявлено в компетентные органы), - оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

к) При несчастном случае на производстве: акт о несчастном случае на производстве по форме Н-1 - оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

л) При несчастном случае по пути на работу: акт о несчастном случае по пути на работу или с работы, составленный работодателем, - оригинал или копия, заверенная работодателем.

6.10.2. Требования к документам, представляемым для получения страховой выплаты:

а) документы должны быть оформлены в соответствии с законодательством, действующим на момент составления документа, содержать дату их выдачи, быть заверены подписью должностного лица и печатью организации (органа, предприятия, учреждения);

б) документы должны быть составлены на русском языке, либо иметь нотариально удостоверенный перевод на русский язык;

в) справки врачей, лечебных учреждений должны содержать дату выдачи справки, ФИ.О. Застрахованного, возраст (дату рождения), анамнез, диагноз, период непрерывного лечения, должны быть заверены подписью врача и печатью лечебного учреждения. Справки, заверенные только печатью врача, надлежащим документом не являются.

6.10.3. При наступлении страхового случая и принятии решения о страховой выплате Страховщик проводит проверку наличия имущественного интереса у заявителя на основании предоставленных им документов в соответствии с п. 6.10.1.

6.10.4. В случае выявления факта предоставления Страховщику неполного пакета документов и / или документов, оформленных ненадлежащим образом, Страховщик направляет уведомление заявителю с указанием перечня недостающих и / или ненадлежащим образом оформленных документов не позднее 15 (Пятнадцати) рабочих дней с момента получения Страховщиком неполного пакета документов и / или документов, оформленных ненадлежащим образом.

#### Статья 7. Сроки оказания Услуг

7.1. Услуги по устным Запросам предоставляются непосредственно в момент обращения Абонента в ходе телефонного соединения с ним.

В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Абонентом материалов) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 2 (два) календарных дня.

7.2. Услуги по письменным Запросам предоставляются в течение 2 (двух) рабочих дней.

В отдельных случаях срок предоставления Услуг, предусмотренных настоящей статьёй, может быть увеличен, но в любом случае не может составлять более 5 (пяти) рабочих дней, о чем сообщается Абоненту.

7.3. Результаты Услуг, оказываемых Абонентом в письменной форме, предоставляются в рабочие дни с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 18.00 по московскому времени. Течение сроков оказания Услуг, предоставляемых в письменной форме, начинается с 9.00 утра дня следующего за днем поступления Запроса Абонента.

7.4. Сроки, установленные в пп. 7.1-7.3 не применяются в отношении услуги «Комплекс услуг по включению в Программу «ФинансДат». Сроки оказания данной услуги установлены статьёй 6 настоящих Правил.

7.5. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Абонентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Абонента.

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

7.7. Необходимым условием получения и / или Запроса Услуг является наличие у Клиента Сертификата.

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

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

7.10. Тарифный план, выбранный Абонентом, может быть предусмотрен иной срок оказания Услуг. Иные сроки оказания Услуг, а также особенности их исчисления также могут быть предусмотрены в Приложениях к настоящим Правилам, подлежащим применению к Договору с конкретным Абонентом.

#### Раздел IV. Права и обязанности Сторон

##### Статья 8. Права Абонента

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

8.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Исполнителем скидками и специальными предложениями для Абонентов.

8.3. Сообщать Исполнителю обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны Исполнителя.

8.4. Получать у Исполнителя необходимую и достоверную информацию об Исполнителе, Партнерах Исполнителя объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

##### Статья 9. Обязанности Абонента

9.1. Предоставлять Исполнителю полную и достоверную информацию в целях идентификации Абонента и предоставления ему Услуг.

9.2. При первом обращении к Исполнителю предоставить необходимую для целей п. 12.2 настоящих Правил информацию, такую как: номер Сертификата, субъект РФ, город (иной населенный пункт), в котором проживает Абонент.

9.3. Не нарушать требований законодательства РФ, а также общепринятых норм морали и нравственности при обращении к Исполнителю за получением Услуг.

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

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

9.6. В случае необходимости использования технических средств для оказания Исполнителем услуг, предусмотренных выбранным Абонентом Тарифным планом, обеспечить подключение таких технических средств к широкополосному Интернету.

9.7. Оплачивать услуги Исполнителя в порядке, сроки и на условиях, которые установлены абонентским договором.

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

9.9. Ознакомиться с условиями договора, настоящей Оферты и объемом справочной и информационной поддержки соответствующих Тарифных планов до приобретения Сертификата.

9.10. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством РФ.

#### Статья 10. Права Исполнителя

10.1. Проверять представленную Абонентом информацию, а также выполнение Абонентом условий настоящих Правил.

10.2. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Абонентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Абонентом положений настоящих Правил.

10.3. Отказывать Абоненту в предоставлении Услуги в случаях, когда:

10.3.1. Абонент нарушает условия настоящих Правил.

10.3.2. Получение Услуги вызвано противоправными интересами Абонента.

10.3.3. Оказание Услуги повлечет нарушение Исполнителем требований применимого законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали.

10.3.4. Оказание Услуги нарушает права и законные интересы Исполнителя.

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

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

10.3.7. Если оказание таких услуг с большой степенью вероятности может повлечь ухудшение состояния Абонента.

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

10.3.9. Если оказание услуг невозможно по причине неисполнения Абонентом своих обязанностей, предусмотренных настоящим Договором.

10.4. Привлекать для оказания Услуг третьих лиц, под которыми понимаются Партнеры Исполнителя, указанные в п. 2.6. настоящих Правил. Ответственность перед Абонентом за последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения Партнерами Исполнителя обязательств по Абонентскому договору несет Исполнитель.

#### Статья 11. Обязанности Исполнителя

11.1. Оказывать Абоненту Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующим Тарифным планом и законодательством РФ.

11.2. Предоставлять Абоненту справочно-консультационные услуги по вопросам оказания Услуг.

11.3. Обеспечить Абоненту возможность ознакомиться с настоящими Правилами в том числе путем размещения их в открытом доступе на сайте Исполнителя.

11.4. Предоставить Абоненту бесплатную, доступную, достоверную информацию о порядке и условиях предоставления им услуг.

### Раздел V. Прочие условия

#### Статья 12. Персональные данные Абонентов

12.1. Абонент, заключая Договор, выражает свое согласие на использование Исполнителем и Партнерами Исполнителя сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством РФ и для целей организации исполнения Договора.

12.1.1. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных Абонентов, а также иных лиц действующих от имени Абонента, в соответствии с положениями действующего законодательства РФ о защите персональных данных, входящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Исполнителем.

12.1.2. Исполнитель обрабатывает персональные данные Абонента, пользователей, иных лиц, сведения о которых предоставит Абонент в порядке, предусмотренном Политикой конфиденциальности Исполнителя.

12.2. Исполнитель осуществляет сбор и обработку персональных данных в следующих целях:

- идентификация Абонента;
- предоставление Абоненту персонализированных Услуг;
- улучшение качества Услуг, удобства их использования

разработки новых продуктов и Услуг;

- проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных;

- направления / сообщения предложений о пролонгации договора на новый срок.

12.3. Принимая условия настоящих Правил, Абонент соглашается с тем, что Исполнитель осуществляет сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, распространение, а также иным образом обрабатывает персональные данные Абонентов для целей, указанных в п. 12.2 настоящих Правил.

12.4. Исполнитель гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Абонентом Исполнителю в целях оказания услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемым законодательством РФ.

#### Статья 13. Права интеллектуальной собственности

13.1. Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, которые могут возникнуть в процессе оказания Абоненту Услуг, сохраняются за Исполнителем. При этом Абоненту предоставляется право бессроного использования таких объектов интеллектуально в личных целях.

13.2. Абонент не вправе без письменного предварительного согласия Исполнителя размещать в открытом доступе (иным образом распространять) результаты оказания Услуг Исполнителя.

#### Статья 14. Урегулирование споров

14.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящих Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Абонентом претензии в письменном виде по почтовому адресу Исполнителя;

и ее рассмотрение Исполнителем), то все споры между Исполнителем и Абонентом рассматриваются в суде.

14.2. Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Абонента - 30 (тридцать) календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Исполнителем.

#### Статья 15. Ограничение ответственности Исполнителя

15.1. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства РФ и предоставляет все Услуги исходя из накопленного опыта Исполнителя и конкретного Специалиста на основе положений законодательства РФ и сложившейся практики правоприменения. Данные Услуги носят рекомендательный характер.

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

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

15.4. Исполнитель не несет ответственности за возможный ущерб, нанесенный здоровью Абонента самостоятельным лечением.

15.5. Исполнитель, Партнеры Исполнителя, и их работники ни при каких обстоятельствах не оказывают Абоненту по телефону медицинских услуг, платных или бесплатных, не дают советов с диагнозом и лечением заболеваний, приеме лекарственных средств и т.п. Любая информация, сообщаемая Абоненту по телефону, носит рекомендательный характер и не заменяет консультацию врача.

15.6. В остальных случаях стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

#### Статья 16. Заключительные положения

16.1. Исполнитель вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Все изменения в настоящих Правилах публикуются на официальном сайте Исполнителя.

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

16.3. Настоящие Правила / изменения в Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Исполнителя: \_\_\_\_\_, а именно с 16.06.2019

В случае изменения законодательства РФ, влекущего запрет на предоставление каких-либо из Услуг (иных форм-мажорных обстоятельств), Исполнитель вправе изменить перечень и содержание Услуг и (или) внести иные изменения в настоящие Правила, уведомив Абонента о таком изменении путем размещения новой редакции Правил на официальном сайте Исполнителя. Абонент

обязан самостоятельно отслеживать изменения Правил путем ознакомления с ними в открытом доступе.

#### ПАМЯТКА АБОНЕНТУ (КЛИЕНТУ)

<b>1. Требуется юридическая помощь или помощь налогового консультанта</b>
а) Сформулируйте свой запрос, подготовьте документы, которые могут потребоваться. б) Обратитесь в Контакт-центр по телефону _____ (звонок по России бесплатный) или по электронной почте _____
Сообщите Ваш идентификатор (номер Сертификата) - устно или в тексте эл. письма. Также сообщите, в какой форме требуется консультация (устная или письменная). Устная консультация предоставляется непосредственно в момент обращения Абонента. В отдельных случаях срок может быть увеличен, но не более 48 часов. Письменная консультация (а также подготовка декларации по форме 3-НДФЛ) предоставляется в течение 2 раб. дней. В отдельных случаях срок может быть увеличен, но не более 5 раб. дней. Течение сроков начинается с 9.00 утра следующего дня после дня обращения. Результаты Услуг предоставляются в раб. дни с пнд по птн с 9.00 до 18.00 по московскому времени. Для получения услуги «Дверь переговоров юриста» необходимо заранее уведомить Исполнителя (не менее чем за 24 часа) о сути предстоящих переговоров.
<b>2. Требуется помощь Теледоктора</b>
а) сформулируйте свой запрос, подготовьте документы, которые могут потребоваться. б) Обратитесь в Контакт-центр по телефону _____ (звонок по России бесплатный) или по электронной почте _____
Сообщите Ваш идентификатор (номер Сертификата) - устно или в тексте эл. письма. Также сообщите, в какой форме требуется консультация (устная или письменная). Если вы обращаетесь за услугой «Второе мнение», не забудьте приложить все имеющиеся медицинские заключения. Устная консультация предоставляется непосредственно в момент обращения Абонента. В отдельных случаях срок может быть увеличен, но не более 48 часов. Письменная консультация (в т. ч. услуга «Второе мнение») предоставляется в течение 2 раб. дней. В отдельных случаях срок может быть увеличен, но не более 5 раб. дней. Течение сроков начинается с 9.00 утра следующего дня после дня обращения. Результаты Услуг предоставляются в раб. дни с пнд по птн с 9.00 до 18.00 по московскому времени.
<b>3. Происшел страховой случай по программе «Финзащита»</b>
а) Обратитесь за получением медицинской помощи. б) Соберите пакет документов (п. 6.10.) и направьте их непосредственно в страховую компанию.
E-mail: _____ Тел: _____

#### 4. Другие вопросы

По всем другим вопросам вы можете обратиться к Исполнителю

Почтовый адрес:

Телефон:

Email:

#### 5. Порядок доступа в Личный кабинет Абонента

Для регистрации в Личном кабинете Клиента направьте заявку по электронной почте \_\_\_\_\_ с указанием Ф.И.О. Абонента и номера Сертификата.