

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В РАМКАХ ПРОГРАММЫ «УВЕРЕННОСТЬ»

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
(далее – «Компания»)



Сервисы и объем услуг	Пакет «Стандартный»	Пакет «Средний»	Пакет «ВИП»
Оказание услуг правового характера	безлимитно	безлимитно	безлимитно
Оказание психологической помощи	2 раза в месяц	4 раза в месяц	6 раз в месяц
Консультирование по вопросам здорового образа жизни	2 раза в месяц	4 раза в месяц	6 раз в месяц
Налоговое сопровождение (включая налоговый вычет под ключ)	безлимитно	безлимитно	безлимитно
Финансовое консультирование	2 раза в месяц	4 раза в месяц	6 раз в месяц
Бытовая помощь*	2 раза в месяц (предельная стоимость одного очного выезда 5 000 руб.)	4 раза в месяц (предельная стоимость одного очного выезда 5 000 руб.)	6 раз в месяц (предельная стоимость одного очного выезда 5 000 руб.)
Авто Ассистанс*	2 раза в месяц (предельная стоимость одного очного выезда 5 000 руб.)	4 раза в месяц (предельная стоимость одного очного выезда 5 000 руб.)	6 раз в месяц (предельная стоимость одного очного выезда 5 000 руб.)
Чекап жилья*	-	-	1 раз в год

Оказание услуг правового характера – устная и письменная консультация. Юрист широкого профиля проконсультирует Пользователя по следующим вопросам правового характера в рамках законодательства Российской Федерации:

- гражданское право;
- финансовое право;
- административное право;
- семейное право;
- социальное право;
- страховое право;
- банкротство;
- медицинское право;
- налоговое право;
- образовательное право;
- земельное право;
- защита прав потребителей;
- интеллектуальное право;
- жилищное право;
- миграционное право;
- гражданско-процессуальное право;
- административно-процессуальное право.

Исключения:

Консультации по трудовым вопросам, уголовно-праву, уголовно-процессуальному, предпринимательской деятельности.

В случае если для предоставления правовой консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Пользователем через личный кабинет. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4, набранных шрифтом размера 12. В ином случае Пользователь вправе обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной за отдельную плату.

В рамках правовой консультации не производится правовой анализ процессуальных документов, включая, но не ограничиваясь следующими: 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.

Оказание психологической помощи – устная и письменная консультация профильного психолога по любой проблеме Пользователя, связанной с эмоциональным здоровьем, например:

- проблемы, связанные с работой: стресс, выгорание или, наоборот, желание развиваться, наладить взаимоотношения с руководством / коллективом;

- проблемы в семье: сложности взаимоотношений / нахождения общего языка с партнером / супругом, родителями;
- особенности взаимоотношений с детьми, проблемы воспитания, коммуникаций;
- личные эмоциональные переживания: кризис, сложность в принятии решения / выбора;
- преодоление проблем в общении, конфликтов, преодоление неуверенности в себе и др.

Налоговое сопровождение (включая налоговый вычет под ключ) – устная и письменная консультация налогового юриста по вопросам Пользователя по составу документов, необходимых для получения налогового вычета, по порядку оформления налогового вычета, проверка комплектности документов и правильности заполнения декларации, оказание необходимой консультационной поддержки при дополнительных запросах налоговой инспекции в ходе камеральных проверок документов, подготовка и отправка в налоговую инспекцию налоговым юристом необходимых документов на получение налогового вычета, включая 3-НДФЛ (с формированием для Пользователя электронной подписи (ЭП)) или направление пакета документов в налоговую инспекцию по месту жительства Пользователя с описью вложения.

Финансовое консультирование – устная и письменная консультация Пользователя по вопросам правильного распределения денежных активов, помощь для эффективного расчета средств собственного бюджета, устранение недостатков управления собственным капиталом.

Консультирование по вопросам здорового образа жизни – устная и письменная консультация специалиста по вопросам правильного питания и занятий спортом, направленная на решение индивидуальных вопросов, связанных с сохранением и поддержанием здоровья:

- проблемы снижения работоспособности / ощущения постоянной усталости и стресса;
- помощь в нормализации веса / подборе здорового питания;
- возрастные изменения;
- нарушения сна.

Бытовая помощь – устная консультация специалиста по вопросам обслуживания жилого помещения в случае определенных неисправностей и выезд мастера к Клиенту для устранения неисправностей, помощи по дому, в вопросах мелкого ремонта техники, розеток, т. д. (в случае если дистанционно невозможно решить проблему).

УСЛУГИ ОКАЗЫВАЮТСЯ ПО СЛЕДУЮЩИМ НАПРАВЛЕНИЯМ:

<p>САНТЕХНИК</p> <p>Услуга по поиску материалов в магазине покрывается Программой, при этом расходные материалы, запасные части, комплектующие оплачивает Клиент на основании предоставленного Специалистом чека.</p>	Диагностика сантехоборудования
	Засоры (устранение)
	Краны, смесители, душевые лейки, сифоны (установка, демонтаж, замена)
	Приборы учета, манометры, фильтры грубой очистки, регуляторы давления, термостаты, картриджи очистки (установка, демонтаж, замена)
	Сантехническая арматура (установка, демонтаж, замена)
	Дефекты труб, протечки (замена комплектующих, устранение), исключение: общедомовое имущество, центральные стояки (от первого запорного крана)
	Фильтры очистки воды, измельчители отходов, жируловители, водонагреватели (установка)
	Сантехнические люки (установка, демонтаж, замена). Исключение: ремонт люков.
	Герметизация швов (ванна, унитаз, мойка, раковина, биде)
<p>ЭЛЕКТРИК</p> <p>Услуга по поиску материалов в магазине покрывается Программой, при этом расходные материалы, запасные части, комплектующие оплачивает Клиент на основании предоставленного Специалистом чека</p>	Диагностика электрохозяйства
	Осветительные приборы (установка, демонтаж, замена)
	Неисправная электропроводка (демонтаж, замена)
	Неисправные автоматические выключатели (установка, демонтаж, замена)
	Электросчетчики (установка, демонтаж, замена)
	Выключатели\розетки (установка, демонтаж, замена)
	Неисправные электроприборы прямого включения, за исключением бытовой техники (демонтаж, замена)
<p>СЛЕСАРЬ / ТЕХНИК</p> <p>Услуга по поиску материалов в магазине покрывается Программой, при этом расходные материалы, запасные части, комплектующие оплачивает Клиент на основании предоставленного Специалистом чека</p>	Ремонт крупной бытовой техники: диагностика и только замена неисправных узлов, блоков, запасных частей. Исключение: кондиционеры
	Ремонт мелкой бытовой техники: диагностика и только замена неисправных узлов, блоков, запасных частей в случае возможности их замены и наличия запасных частей.
	Стиральная машина, посудомоечная машина, сушильная машина, холодильник, электроплита, варочная панель, духовой шкаф, кухонная вытяжка, телевизор (только работа по установке)
	Кондиционер (оценка возможности установки и расчет стоимости без монтажных работ)
	Замки и их комплектующие (установка, демонтаж, замена, регулировка, смазка)
	Навесные элементы интерьера (установка, демонтаж, замена)
	Плинтус потолочный / напольный (установка, демонтаж, замена)
	Окна и двери (вскрытие при неисправности, регулировка, смазка)
	Наличники дверей (установка, демонтаж, замена)
	Фурнитура дверей и окон (установка, демонтаж, замена, регулировка, смазка)
	Мебель (регулировка, открывание/закрывание, выставление соосности)
	Мебельная фурнитура, уплотнители, задние стенки (установка, демонтаж, замена, регулировка, смазка)
	Профильные порожки (установка, демонтаж, замена)
	Разбитые стекла в пластиковых дверях и окнах (установка, демонтаж, замена)
	Доводчики двери (установка, демонтаж, замена)

ИСКЛЮЧЕНИЯ:

САНТЕХНИК	Прокладка коммуникаций
	Замена сантехнического оборудования без неисправности
	(ванна, унитаз, раковина, душевая кабина)
	Замена душевых кабин
	Полировка (ванны, раковины, эмаль)
ЭЛЕКТРИК	Работы со общедомовым стояком
	Штробление под монтаж / демонтаж новой электропроводки
	Замена электропроводки без неисправности
	Сборка электрического щитка, установка и обслуживание охранных систем
	Монтаж / демонтаж электрического щитка
	Работы с трехфазным напряжением (380 вольт), закладные под натяжными потолками
	Слаботочка, установка и обслуживание видеокамер, домофонов
СЛЕСАРЬ / ТЕХНИК	Установка кондиционера, бризера
	Обслуживание, заправка кондиционера
	Установка новых окон
	Работы, связанные с общедомовым имуществом
	Тонировка окон
	Демонтаж, монтаж мебели
	Отделочные работы (покраска, шпаклевка, штукатурка, затирка, грунтовка и т. д.)
	Любые ремонтные работы (без неисправности)
	Ремонт кондиционера
	Сборка мебели
	Реставрация мебели и элементов декора
	Поклейка обоев
	Работа с натяжными потолками
Замена окон (без неисправности)	
Работа с напольным покрытием	

Авто Ассистанс – устная консультация автоэксперта (аудио / видео) по вопросам использования автомобиля (штрафы, запчасти, ремонт, техническая помощь онлайн, т. д.), а также выезд специалиста к Пользователю для устранения незначительных поломок, оказания технической помощи, замены колеса, т. д.

Услуги оказываются также по следующим вопросам:

- Взаимоотношения со страховыми компаниями, автодилерами, станциями технического обслуживания и ремонта, другими участниками дорожного движения;
- Взаимоотношения с ГАИ / правоохранными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств;
- Правила эксплуатации ТС;
- Подбор запасных частей и сервисных станций;
- Дистанционная диагностика ТС;
- Экстренные действия при ДТП;
- Обжалование штрафов;
- Составление Европротокола;
- Техническая помощь ОНЛАЙН;
- Организация вызова эвакуатора;
- Экстренные действия при поломке автомобиля;
- Самостоятельное устранение технических проблем на месте;

2. РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Для получения услуг в рамках Программы Пользователь должен пройти процесс предварительной регистрации, создав логин и пароль в личном кабинете на сайте Компании, расположенном в сети Интернет по адресу <https://zabota.pravocard.ru>, или в мобильном приложении «ПРАВОКАРД Забота» (для мобильных устройств, работающих на IOS и Android), указав индивидуальный Код доступа.

2.2. Оказание услуг в рамках Программы может осуществляться с использованием следующего оборудования Пользователя: персональный компьютер, мобильное устройство, стационарный телефон (для устных консультаций).

2.3. Компания не несет ответственности за невозможность получения Пользователем услуг, возникшую из-за неисправного оборудования, программного обеспечения либо несоответствия оборудования, программного обеспечения, установленного на устройствах Пользователя, отсутствия у Пользователя сети Интернет или электроэнергии, либо иных причин, возник-

- Подбор СТОА и запись на кузовной и механический ремонт.

Чекап жилья – выездная диагностика в квартире площадью до 120 кв. м. или в доме до 150 кв. м. Проведение исследования технического состояния жилья с целью профилактики неисправностей, оценки необходимости ремонта.

Услуги для жилых объектов площадью свыше 120 кв. м для квартир и апартаментов и свыше 150 кв. м для частных домов и коттеджей осуществляются за дополнительную оплату в размере 50 руб. / кв. м. Дополнительная оплата производится Клиентом самостоятельно и не входит в стоимость Программы.

Результатом оказания услуги является выезд технического эксперта на жилой объект для проведения обследования его технического состояния, поиск и выявление дефектов визуальным и инструментальными методами неразрушающего контроля по всем техническим и инженерным узлам, системам, оценка состояния, работоспособности, исправности крупной бытовой техники, а также поиск дефектов по внутренней отделке. Все обнаруженные неисправности, дефекты, текущее состояние жилого объекта фиксируются в смотровом листе. Специалист Компании подготавливает заключение с выявленными дефектами и общей оценкой текущего состояния жилья.

ших не по вине Компании.

2.4. В случае если Пользователь не располагает техническими средствами, необходимыми для получения услуг Компании посредством личного кабинета на сайте Компании, расположенного в сети Интернет по адресу <https://zabota.pravocard.ru>, или в мобильном приложении, Пользователь может записаться на получение услуг посредством телефонной связи по федеральному номеру колл-центра Компании 8 (800) 555-33-26 или по электронной почте Компании ear@pravocard.ru.

2.5. Для получения услуг и записи к специалисту Компании Пользователю необходимо выполнить следующие действия:

- Авторизоваться в личном кабинете на сайте Компании, расположенном в сети Интернет по адресу <https://zabota.pravocard.ru>, или в мобильном приложении, путем ввода логина и пароля, которые были указаны Пользователем при регистрации;

- В назначенное для консультации время быть авторизованным в личном кабинете на сайте Компании, расположенном в сети Интернет по адресу <https://zabota.pravocard.ru>, или в мобильном приложении и готовым принять входящий видео- или аудиозвонок от специалиста Компании.

2.6. Все услуги в рамках Программы оказываются Пользователю лично и только при его личном обращении, и не оказываются в отношении третьих лиц.

2.7. Если в назначенное для консультации время специалист Компании попытается связаться с Пользователем, а Пользователь не примет входящий звонок, специалист Компании в течение 15 (пятнадцати) минут предпримет не менее 2 (двух) попыток связаться с Пользователем, после чего завершит услугу и оформит заключение о невыходе Пользователя на связь. В этом случае консультация будет считаться произведенной, а услуга оказанной.

2.8. Если при оказании выездных сервисных услуг в назначенное для оказания услуги время специалист Компании прибудет на место оказания услуги, указанное Пользователем при оформлении заявки, а Пользователя не окажется дома, либо он будет опаздывать, либо услуга не сможет быть оказана по причинам, не зависящим от специалиста Компании, то специалист Компании при наличии таковой возможности подождет Пользователя не более 15 (пятнадцати) минут, после чего завершит статус услуги и оформит заключение о невозможности оказать услугу по причине, не зависящей от специалиста Компании. В этом случае услуга будет считаться оказанной.

2.9. Пользователь обязан уведомить Компанию не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала оказания услуги о желании отменить или перенести назначенную консультацию по федеральному номеру колл-центра Компании 8 (800) 555-33-26 или по электронной почте Компании ear@pravocard.ru или в мобильном приложении. В случае нарушения срока уведомления услуга будет считаться оказанной.

2.10. Консультация длится до 60 (шестидесяти) минут. По итогам консультации специалист Компании по запросу Пользователя оформляет заключение, которое становится доступным Пользователю в его личном кабинете на сайте Компании, расположенном в сети Интернет по адресу <https://zabota.pravocard.ru>, или в мобильном приложении.

2.11. Доступ к личному кабинету, а также техподдержка, доступны ежедневно без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также

времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ. Оказание услуг в рамках Сервиса производится ежедневно с 08:00 до 21:00 по местному времени по предварительной записи.

2.12. Услуги, связанные с выездом специалиста к Пользователю по услуге «Авто Ассистанс» оказываются на территории Российской Федерации, за исключением Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской области и Запорожской области. Компания не несет ответственности и вправе отказать в выполнении работ и/или предоставлении услуг, в случаях:

- обращения Пользователя, не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и / или распоряжения Транспортным средством (транспортное средство категории «В», принадлежащее Пользователю на законном основании (далее по тексту также «ТС»), приводимое в движение двигателем внутреннего сгорания, предназначенное для перевозки по дорогам людей и / или оборудования, установленного на нем, отвечающее требованиям соответствующих стандартов, правил технической эксплуатации, инструкций заводов-изготовителей и другой нормативно-технической документации и действующему законодательству, зарегистрированное в установленном законодательством России порядке в органах МВД РФ (ГАИ), далее – «Транспортное средство»);
- военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения транспортного средства, указанного в учетной информации по распоряжению государственных органов;
- если Транспортное средство находится за пределами Автомобильной дороги (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. Дороги включают в себя одну или несколько проезжих частей, а также трамвайные пути, тротуары, обочины и разделительные полосы при их наличии за ис-

ключением наплавных мостов (понтонных переправ), зимников, ледовых переправ (далее – «Автомобильная дорога») и / или недоступно для оказания услуг в рамках экстренной технической помощи силами и средствами, имеющимися у Компании;

- в случае злоупотребления правами со стороны Пользователя.

2.13. Услуги, связанные с выездом специалиста к Пользователю по услугам «Бытовая помощь» и «Чекап жилья» оказываются на территории Российской Федерации, за исключением Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской области и Запорожской области в пределах 100 км от административных границ города обслуживания. Список городов расположен в сети Интернет по адресу <http://zabota.pravocard.ru>.

2.14. Сроки оказания услуг:

2.14.1. Устные консультации предоставляются 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. Слот для записи на услугу указывается по московскому времени. В случае если для оказания услуги специалисту Компании требуется дополнительная информация, пояснения, данные и (или) документация от Пользователя, он направляет соответствующий запрос Пользователю в личный кабинет. В таком случае срок оказания услуги – в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения от Пользователя запрошенной специалистом Компании информации, пояснений, данных и (или) документации в выбранный Пользователем слот, доступный на момент записи в личном кабинете.

2.14.2. Письменные консультации предоставляются в течение 48 (сорока восьми) часов с момента направления Пользователем заявки и всей необходимой информации (документов). В случае если для оказания услуги специалисту Компании требуется дополнительная информация, пояснения, данные и (или) документация от Пользователя, он направляет соответствующий запрос Пользователю в личный кабинет. В таком случае срок оказания услуги – в течение 48 (сорока восьми) часов с момента получения от Пользователя запрошенной специалистом Компании информации, пояснений, данных и (или) документации.

2.14.3. Сервисные услуги оказываются не ранее чем через 24 (двадцать четыре) часа с момента направления Пользователем заявки на услугу в выбранный Пользователем слот, до-

ступный на момент записи в личном кабинете. Слот для записи на услугу указывается по московскому времени. При наличии экстренных ситуаций, создающих угрозу жизни и здоровью Пользователя или его имущества, при необходимости помощи Пользователю после ДТП или в результате поломки и невозможности продолжить движение, или аварии в доме (в случаях, предусмотренных Программой), срок оказания сервисной услуги может быть уменьшен при наличии на то технической возможности Компании. В таком случае Компания будет прикладывать все усилия для оказания экстренных услуг в более сжатые сроки.

2.15. Лимит в размере 5 000 (пяти тысяч) рублей, установленный для сервисных услуг, является предельной стоимостью одного выезда, покрываемой Программой. 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 при обращении Пользователя в Компанию и описании вопроса, итоговая цена подлежит отражению в акте.

2.16. Решение об объеме, виде выполняемых работ и услуг, а также об ограничении исполнения или отказе от исполнения полностью или частично принимается уполномоченным лицом Компании в зависимости от имеющихся условий, наличия возможности и с учетом волеизъявления Пользователя, в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. В любом случае 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.

2.17. Пользователь вправе обратиться в департамент качества Компании по всем вопросам качества услуг, оказываемых Компанией. Претензии и пожелания Пользователь может направить в электронном виде через сайт Компании или личный кабинет на сайте Компании <http://zabota.pravocard.ru>.

2.18. По вопросам получения услуг и использования личного кабинета Пользователи могут обращаться по федеральному номеру колл-центра Компании 8 (800) 555-33-26.