

**ДОГОВОР-ОФЕРТА**  
**Правила приобретения и использования сертификатов ВСЁ ДЛЯ ЖИЗНИ**  
(редакция от 24.10.2023)

Настоящий Договор-оферта (далее - «Оферта») является официальным предложением Общества с ограниченной ответственностью «ТОТ ТОН» (далее - «Компания») в адрес любого дееспособного физического лица заключить договор оказания услуг с Компанией, посредством приобретения и (или) использования Сертификата (иного аналогичного документа) на изложенных ниже условиях.

Оферта является договором присоединения. Лицом, заинтересованным в приобретении и (или) использовании Сертификатов, принимаются условия Оферты путем присоединения к ней в целом. При этом, лицо, присоединяющееся к настоящей Оферте, подтверждает, что Оферта не содержит обременительных для него условий, которые он не принял бы при наличии у него возможности участвовать в определении условий настоящей Оферты.

**ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

**1.1.** Для целей, предусмотренных настоящим Договором, используются следующие определения и понятия:

**Договор** – соглашение между Клиентом и Компанией на оказание услуг, посредством использования Сертификата (иного аналогичного документа), заключенное на условиях, предусмотренных настоящей Офертой, в порядке, установленном главой 28 Гражданского кодекса Российской Федерации.

**Заявка** – запрос Клиента на получение услуги, согласно условиям Сертификата.

**Исполнитель** – юридическое или физическое лицо, привлеченное Компанией для оказания услуг Клиенту, либо рекомендованное Клиенту с целью оказания услуг.

**Клиент** – дееспособное физическое лицо, акцептовавшее данную Оферту и заключившее с Компанией Договор.

**Партнер Компании** – юридическое лицо, не являющееся Клиентом и осуществляющее с Компанией взаимодействие по подключению Клиентов к Услугам на основании и в порядке, предусмотренном соглашениями, заключенными между Компанией и Партнером Компании.

**Сайт** – сайт в сети Интернет по адресу <https://consultant.fix-go.ru/>.

**Сертификат** – документ, выпускаемый Компанией и содержащий перечень услуг, которые могут быть оказаны Клиенту, условия их оказания и оплаты. Сертификат может содержать уникальные реквизиты для подключения и предоставления Клиенту Услуг. В тех случаях, когда подключение Клиентов к Услугам осуществляет Партнер Компании, Клиенту может быть выдан иной документ, который имеет силу Сертификата.

**Служба поддержки** - служба, осуществляющая информационно-справочное обслуживание Клиентов без выходных круглосуточно по номеру +7(495) 011-57-10.

**Стоимость услуг (Стоимость сертификата)** – фиксированная денежная сумма, определяемая Компанией самостоятельно и оплаченная Клиентом в соответствии с условиями, указанными в Сертификате (ином аналогичном документе) и настоящей Оферте.

**Стороны** – Компания, Клиент, заключившие настоящий Договор в соответствии с главой 28 Гражданского кодекса Российской Федерации на условиях, изложенных в настоящей Оферте.

**Услуги** – комплекс услуг, предоставляемый Компанией Клиенту в соответствии с Сертификатом (иным аналогичным документом).

**1.2.** В соответствии с п. 3 ст. 438 ГК РФ моментом присоединения Клиента на условиях, изложенных в настоящей Оферте, является момент дачи согласия на подключение к Услугам путем внесения Клиентом денежных средств Компании или Партнеру Компании в счет оплаты Сертификата в размере, определенном Сертификатом на момент подключения. Факт внесения Клиентом денежных средств в счет оплаты подключения к Услугам подтверждается выдачей Клиенту кассового чека в соответствии с положениями законодательства, за исключением кредитных организаций в соответствии с п. 1 ст. 2 Закона № 54-ФЗ.

**1.3.** Договор между Клиентом и Компанией, действует на всей территории Российской Федерации, в части оказания услуг, не требующих выезда Исполнителя (телефонные консультации или онлайн консультации с использованием сети Интернет) предоставляются на всей территории Российской Федерации без ограничений. Услуги с выездом Исполнителя или оказываемые на территории Исполнителя предоставляются в следующих областях: Алтайский край, Амурская область, Архангельская область, Астраханская область, Белгородская область, Брянская область, Владимирская область, Волгоградская область, Вологодская область, Воронежская область, Еврейская АО, Забайкальский край, Ивановская область, Иркутская область, Кабардино-Балкарская Республика, Калининградская область, Калужская область, , Карачаево-Черкесская Республика, Карелия, Кемеровская область, Кировская область, Костромская область, Краснодарский край, Красноярский край, Крым и Севастополь, Курганская область, Курская область, Липецкая область, Магаданская область, Москва и область, Мурманская область, Ненецкий АО, Нижегородская область, Новгородская область, Новосибирская область, Омская область, Оренбургская область, Орловская область, Пензенская область, Пермский край, Приморский край, Псковская область, Республика Адыгея, Республика Башкортостан, Республика Бурятия, Республика Дагестан, Республика Ингушетия, Республика Калмыкия, Республика Карелия, Республика Коми, Республика Марий Эл, Республика Мордовия, Республика Саха (Якутия), Республика Северная Осетия — Алания, Республика Тыва, Республика Хакасия, Ростовская область, Рязанская область, Самарская область, Санкт-Петербург и область, Саратовская область, Сахалинская область, Свердловская область, Северная Осетия-Алания, Смоленская область, Ставропольский край, Тамбовская область, Республика Татарстан, Тверская область, Томская область, Тульская область, Тюменская область, Удмуртская Республика, Ульяновская область, Хабаровский край, Ханты-Мансийский АО, Челябинская область, Чеченская Республика, Чувашская Республика, Чукотский АО., Ямало-Ненецкий АО, Ярославская область. Ограничение расстояние выезда Исполнителя (далее – Зона выезда) не более 50 км от границ областных центров, а также не более 10 км от границ городов с населением<sup>1</sup> не менее 100 000 человек, или иные ограничения указанные в Правилах оказания услуг (Приложение №1 к Оферте)

**1.4.** Компания для оказания услуги вправе привлекать третьих лиц (Исполнителей), в порядке и на условиях, определенных настоящей Офертой и договором с Исполнителем.

---

<sup>1</sup> Численность населения Российской Федерации по муниципальным образованиям по данным <https://rosstat.gov.ru/compendium/document/13282>

**1.5.** Услуги оказываются в соответствии с законодательством РФ, в том числе, в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

### **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.**

**2.1.** Предметом настоящей Оферты является оказание Услуг в объеме и порядке, определенных Сертификатом или иным аналогичным документом и настоящей Офертой.

**2.2.** Клиент обязуется внести денежные средства в счет оплаты Стоимости услуг и выполнять условия Договора, заключенного в соответствии с настоящей Офертой, а Компания обязуется обеспечить возможность получения Клиентом Услуг в соответствии с условиями настоящей Оферты.

**2.3.** Компания, а также Исполнитель, при согласии и запросу (в том числе устному) Клиента, вправе оказывать Клиенту дополнительные услуги (не определенные Сертификатом) за отдельную плату. При оказании дополнительных услуг между Клиентом и Исполнителем заключается договор, при этом, Компания не отвечает по обязательствам, вытекающим из такого Договора. Заключая договор, Клиент предоставляет свое согласие на оказание дополнительных услуг.

**2.4.** Правила оказания услуг по соответствующему Сертификату изложены в Приложениях к Оферте.

### **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ВСТУПЛЕНИЕ ДОГОВОРА В СИЛУ. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА.**

**3.1.** Договор между Клиентом и Компанией заключается путем акцепта Клиентом Оферты Компании в соответствии с п. 1.2 настоящей Оферты и считается заключенным с момента такого акцепта.

**3.2.** Обязанности Компании по отношению к Клиенту по оказанию Услуг возникают с даты совершения Клиентом акцепта Оферты в соответствии с условиями Договора, Сертификата или иного аналогичного документа и предоставляются Компанией по требованию Клиента.

**3.3.** Действие Договора заканчивается при истечении срока действия Сертификата либо при расторжении Договора в соответствии с положениями настоящей Оферты. Обязательства Сторон по Договору прекращаются с момента окончания действия Договора в соответствии с его условиями.

**3.4.** Досрочного прекращения Договора не предусматривается, за исключением случаев, прямо указанных в Оферте.

**3.5.** Клиент вправе отказаться от исполнения Договора в любое время в течение срока его действия при условии оплаты Компанией фактически понесенных ей расходов, связанных с исполнением обязательств по данному Договору. О своем желании отказаться от Договора Клиент может заявить обратившись в Службу поддержки по телефону или обратившись через онлайн форму чат-бота размещенную на сайте <https://consultant.fix-go.ru/>. При этом, обязательным является предоставление Клиентом следующих документов:

- заявление на возврат, сформированное чат-ботом на сайте <https://consultant.fix-go.ru/>, или по форме Приложения №2 к настоящему Договору-оферте;
- копия паспорта Клиента;
- документ, подтверждающий оплату Сертификата (при его наличии);
- копия Сертификата (иной аналогичный документ).

Документы направляются в Компанию в письменном виде скан-копий соответствующих документов и загружаются с помощью чат-бота, размещенного на сайте <https://consultant.fix-go.ru/>. Для загрузки документов требуется

активация чат-бота нажатием кнопки «Возврат за покупку сертификата» размещенной в нижней части сайта. В случае отказа Клиента от исполнения Договора, денежные средства, оплаченные Клиентом за не оказанные услуги, подлежат возврату в течение 7 рабочих дней с даты предоставления указанных выше документов, за вычетом фактически понесенных расходов (согласно ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»), а именно, расходы по обслуживанию Сертификата и оказанию услуг в период действия Сертификата, в размере части стоимости Сертификата пропорциональном стоимости Сертификата за один день действия, умноженному на количество дней действия Сертификата.

В случае заключения Договора (приобретения Сертификата или иного аналогичного документа) при предоставлении потребительского кредита кредитной организацией (в соответствии с Федеральным законом от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»), Клиент вправе в течение 14 дней с даты заключения Договора отказаться от Услуг, оказываемых в соответствии с Договором, путем предоставления Компании заявления об отказе от Услуг Компании. Денежные средства, уплаченные Клиентом при заключении Договора, подлежат возврату Клиенту за вычетом стоимости части Услуг, фактически оказанных Клиенту до дня получения Компанией заявления Клиента об отказе от Услуг Компании. Денежные средства, оплаченные Клиентом за Услуги, подлежат возврату Клиенту в срок, не превышающий 7 (семи) рабочих дней со дня получения Компанией заявления Клиента об отказе от услуг Компании.

**3.6.** Заявление об отказе от Услуг Компании направляются в Компанию в письменном виде через онлайн форму чат-бота размещенную на сайте <https://consultant.fix-go.ru/>, а также могут быть направлены по юридическому адресу Компании, указанному в настоящей Оферте. Стороны договорились, что Компания вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор с Клиентом в случае двукратного злоупотребления Услугами Компании со стороны Клиента, а равно при двукратных попытках Клиента совершить такие злоупотребления.

Стороны договорились считать злоупотреблением Услугами Компании со стороны Клиента следующие действия Клиента:

- двукратное невыполнение рекомендации Компании, данные Клиенту при оказании услуг на условиях и в порядке, предусмотренных Договором и Правилами оказания услуг;

- заказ Услуг, не предусмотренных Сертификатом или иным аналогичным документом;

- умышленный заказ Услуг без необходимости, а равно умышленный обман Компании при указании необходимости в оказании Услуг, на условиях и в порядке, предусмотренном настоящим Договором;

- любые действия Клиента, направленные на оказание Компанией Услуг, в порядке ином, чем установлено настоящим Договором.

**3.7.** В случае, предусмотренном пунктом 3.6 настоящего Договора расторжение Договора осуществляется Компанией в одностороннем порядке путем направления Клиенту сообщения на номер мобильного телефона, сообщенный Клиентом в соответствии с Договором. При невозможности доставки сообщения по указанному номеру мобильного телефона по любым причинам, не зависящим от Компании, Клиент считается уведомленным надлежащим образом о расторжении Договора. Договор считается расторгнутым ровно через 24 часа с момента направления сообщения (в том числе при попытке доставки) Компании в адрес Клиента в порядке, установленном настоящим Договором.

**3.8.** При прекращении Договора, Стоимость услуг Клиенту не возвращается, за исключением прекращения Договора на основании п. 3.5 Оферты.

## **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **4.1. Клиент имеет право:**

**4.1.1.** Заказывать, приобретать и пользоваться Услугами Компании в соответствии с Сертификатом и настоящей Офертой.

**4.1.2.** Получать справочно-консультационную помощь у Партнера, а также у Компании в любое время в пределах режима работы Службы поддержки.

**4.1.3.** Сообщать Компании обо всех недостатках Услуг или предоставленной справочно-консультационной информации.

### **4.2. Клиент обязан:**

**4.2.1.** Обеспечить достоверность информации, сообщаемой представителю Компании и/или Партнеру в соответствии с Офертой и Правилами оказания услуг.

**4.2.2.** Обеспечить возможность оказания услуг в сроки, согласованные Сторонами при оформлении Заявки.

**4.2.3.** Своевременно проверять объем и качество оказанных Услуг и принимать оказанные Услуги в порядке, предусмотренном Договором.

**4.2.4.** Выполнять все рекомендации, данные представителями Компании, касающиеся оказываемых Услуг.

**4.2.5.** Сообщать Компании обо всех изменениях данных Клиента, сообщенных Компании и (или) Партнеру, в течение трех рабочих дней с момента наступления изменений данных. В случае неисполнения Клиентом этой обязанности в установленный срок, данные Клиента считаются правильными, и Компания не отвечает за последствия несоответствия данных Клиента фактической информации.

**4.2.6.** Выполнять условия настоящего Договора.

### **4.3. Компания имеет право:**

**4.3.1.** Оказывать Услуги сервиса, как своими силами, так и силами Исполнителей.

**4.3.2.** Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящего Договора.

**4.3.3.** Запрашивать у Клиента дополнительную информацию, необходимую для оказания Услуг.

**4.3.4.** На досрочное прекращение Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в случае нарушения Клиентом условий Договора.

**4.3.5.** Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении Услуг в случаях:

- несоответствия данных Клиента, сообщенных Клиентом при оформлении Сертификата, соответствующим данным, сообщенным и/или предоставленным Клиентом при Заказе, приобретении и/или получении Услуг, а равно при несоответствии действительности информации, предоставленной Компании и/или Партнеру Компании о желаемых характеристиках услуг, либо об объеме, о месте и времени получения Услуг;
- нарушения Клиентом условий настоящей Оферты;
- при отказе Клиента сообщить данные, необходимые для заказа Услуг в соответствии с Офертой и Правилами оказания услуг;
- если необходимость Заказа или приобретения Услуг вызвана противоправными интересами Клиента, а равно в случаях, когда их выполнение непосредственно и/или фактически может привести к нарушениям Компанией требований действующего законодательства, принятых в обществе норм нравственности и морали.

- если оказание услуг затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к предмету оказания услуг; выполнение работ/оказание услуг связано с возникновением опасности причинения вреда представителю Компании и/или представителю Партнера Компании и/или Исполнителю.

- иным основаниям, указанным в настоящей Оферте и (или) Сертификате.

**4.3.6.** В одностороннем порядке изменять перечень, стоимость и порядок оказания Услуг, а также условия настоящей Оферты с размещением изменений на Сайте без дополнительного уведомления Клиента. Изменения по Стоимости не применяются в отношении Сертификатов, оформленных и действующих на дату вступления в силу таких изменений.

#### **4.4. Компания обязана:**

**4.4.1.** Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с условиями Договора, а также настоящей Офертой, перед его заключением.

**4.4.2.** Обеспечить предоставление Клиенту Услуг в объеме, порядке и с качеством, соответствующим требованиям Договора, действующего законодательства и требованиям, предъявляемым к подобного рода услугам в условиях обычного делового оборота.

**4.4.3.** Не разглашать сведения о Клиенте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации. Компания оставляет за собой право сообщать сведения о Клиенте своим Партнерам и (или) Исполнителям на условиях, в объеме и порядке, предусмотренном договором, заключенным с Партнером и или Исполнителем, в целях подключения Клиента к Услугам и (или) оказания таких услуг.

**4.4.4.** Совершать иные действия, предусмотренные Договором, Офертой и законодательством Российской Федерации.

### **5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.**

**5.1.** Стоимость услуг определяется Компанией самостоятельно и доводится до сведения Клиента до момента акцепта настоящей Оферты.

**5.2.** Стоимость услуг оплачивается Клиентом в наличном или безналичном порядке Компании или Партнеру (в зависимости от способа приобретения Сертификата).

**5.3.** Стоимость и порядок оказания иных услуг, не поименованных в Сертификате, но оказываемых Исполнителем, устанавливается таким Исполнителем и оплачивается Клиентом отдельно по отдельному соглашению, заключаемому между Клиентом и Исполнителем.

**5.4.** Компания вправе поручить принятие исполнения (получение оплаты за оказание услуг) третьим лицам.

### **6. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.**

**6.1.** Акцептуя настоящую Оферту в соответствии с п.1.2 Договора, Клиент выражает свое информированное и сознательное согласие на обработку персональных данных, полученных Компанией, которая является оператором персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие дается в целях оказания Клиенту Услуг. Данное условие распространяется на информацию, передаваемую Клиентом, включая, но не ограничиваясь: фамилия, имя, отчество; место, дата рождения; место постоянной или временной регистрации; номер телефона, адрес электронной почты, иные идентификаторы в соц. сетях или мессенджерах; паспортные данные.

**6.2.** Согласие предоставляется на осуществление Компанией в целях, предусмотренных настоящим Договором, действий в отношении Персональных

данных Клиента, включая: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение Персональных данных, а также для осуществления Компанией контактов с Клиентом, в том числе, в целях продвижения товаров, работ, услуг на рынке (с использованием, включая, но не ограничиваясь: sms-сервисов, электронной почты, почтовой и телефонной связи) с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.

**6.3.** Предоставленное Клиентом согласие на обработку Персональных данных действует в течение срока действия Договора, или до отзыва Клиентом такого согласия в простой письменной форме направленный в адрес Компании. В случае прекращения действия Договора (в соответствии с настоящим Договором) или в случае отзыва Клиентом данного согласия, Компания обязуется прекратить обработку Персональных данных и уничтожить их в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с даты прекращения действия Договора/получения от Клиента отзыва согласия.

**6.4.** Клиент осведомлен и согласен с тем, что обработка предоставленных Персональных данных в вышеуказанных целях, осуществляется, в том числе, путем передачи (включая предоставление доступа) предоставленных Персональных данных строго на условиях конфиденциальности и по поручению Компании Партнерам, а также Исполнителям.

**6.5.** Клиент настоящим осведомлен с тем, что в соответствии с п. 2 ст. 9 ФЗ №152-ФЗ «О персональных данных», в случае отзыва согласия на обработку персональных данных оператор персональных данных вправе продолжить обработку персональных данных без согласия при наличии оснований, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

**6.6.** Заключая настоящий Договор, Клиент в соответствии со ст. 18 Федерального закона № 38-ФЗ от 13.03.2006 г. «О рекламе», ст. 44.1 Федерального закона от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи» также выражает свое согласие на получение от Компании или от имени Компании рекламной информации, распространяемой по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи, электронной почты, сети Интернет, на получение от имени Компании рассылки по сети подвижной радиотелефонной связи посредством отправки коротких текстовых сообщений (сообщений, состоящих из букв и (или) символов, набранных в определенной последовательности), включая рассылки рекламного характера, а также на получение звонков от сотрудников Службы поддержки, в том числе путем осуществления прямых контактов. Клиент может самостоятельно в любом момент отозвать свое согласие на предусмотренные настоящим пункты виды коммуникаций посредством направления уведомления в простой письменной форме в адрес Компании.

## **7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

**7.1.** Все споры и разногласия между Компанией и Клиентом разрешаются путем переговоров. При не достижении согласия спор между сторонами разрешается в суде в соответствии с действующим законодательством РФ.

**7.2.** Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных договором, в случае если такое неисполнение явилось следствием действий обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств при конкретных условиях конкретного периода времени. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, в том числе, но, не ограничиваясь только этим, такие явления стихийного характера как:

землетрясение, наводнение, удар молнии, оползень, аномальная температура, сила ветра и уровень осадков, исключаяющие нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления; забастовки и иные подобные обстоятельства.

**7.3.** Сторона, попавшая под влияние форс-мажорных обстоятельств, обязана уведомить об этом другую сторону в разумных срок с момента, как ей стало известно о наступлении таких обстоятельств.

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**8.1.** Компания оставляет за собой право изменять объем услуг, оказываемых Компанией, в том числе в сторону увеличения и/или изменения порядка их оказания, если эти изменения направлены на улучшение качества обслуживания Клиентов. В этом случае Компания вправе опубликовать вступившие в силу изменения на Сайте. Опубликованные изменения считаются доведенными до сведения Клиента в полном объеме, вступают в силу и становятся обязательными для Сторон с момента опубликования.

**8.2.** Компания оставляет за собой право внести изменения в условия Оферты и/или отозвать Оферту в любой момент по своему усмотрению. В случае внесения изменений в Оферту, такие изменения вступают в силу с момента размещения измененного текста Оферты в сети Интернет на Сайте в разделе «Правовые документы», если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при таком размещении.

**8.3.** Стороны договорились, что в рамках Договора и (или) Оферты надлежащими в равной степени признаются уведомления, сообщения, заявления и иная возможная переписка между Сторонами, совершенная письменно, отправленная и/или полученная посредством электронных, телефонных и иных средств связи. При использовании служб коротких текстовых сообщений (SMS-сообщений) при передаче их на устройства, предназначенные для приема/передачи таких сообщений это правило применяется только для сообщений, направленных со стороны Компании. Компания оставляет за собой право использовать информацию, сообщенную Клиентом на условиях и в порядке, предусмотренном настоящим Договором, разумно и добросовестно в своих целях, в том числе передавать эту информацию Партнерам Компании/Исполнителям для тех же целей. Заключая договор с Компанией на условиях и в порядке, предусмотренном настоящим Договором, Клиент подтверждает свое согласие на такое использование указанной информации.

**8.4.** Услуги, оказываемые по Сертификату, а также участие Клиента в рекламных акциях, проводимых Компанией, не являются и не должны расцениваться как услуги страхования или услуги служб по урегулированию чрезвычайных ситуаций.

**8.5.** Во всем остальном, что не урегулировано или не полностью урегулировано Офертой, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

### **КОМПАНИЯ:**

ООО «ТОТ ТОН»

Юридический адрес: 117393, г. Москва, ул. Профсоюзная, д.76, к. 51

ОГРН 1187746542433

ИНН/КПП 7702432678/772801001

Р/с 40702810902870006434

БАНК АО «АЛЬФА-БАНК»

К/с 30101810200000000593

БИК: 044525593



Сайт: <https://consultant.fix-go.ru>

Телефон службы поддержки: **+7(495) 011-57-10**

# Приложение 1 к Договору-оферте Правила оказания услуг по сертификатам ВСЁ ДЛЯ ЖИЗНИ

## Правила оказания Услуг

### 1. Общие положения

**Заявка** – запрос Клиента на получение услуги, согласно условиям Сертификата.

**Исполнитель** – юридическое или физическое лицо, привлеченное Компанией для оказания услуг Клиенту, либо рекомендованное Клиенту с целью оказания услуг.

**Клиент** – дееспособное физическое лицо, акцептовавшее данную Оферту и заключившее с Компанией Договор.

**Сайт** – сайт в сети Интернет по адресу <https://consultant.fix-go.ru/>

**Сертификат** – документ, выпускаемый Компанией и содержащий перечень услуг, которые могут быть оказаны Клиенту, условия их оказания и оплаты. Сертификат может содержать уникальные реквизиты для подключения и предоставления Клиенту Услуг. В тех случаях, когда подключение Клиентов к Услугам осуществляет Партнер Компании, Клиенту может быть выдан иной документ, который имеет силу Сертификата.

**Служба поддержки** - служба, осуществляющая информационно-справочное обслуживание Клиентов без выходных круглосуточно по номеру +7(495) 011-57-10.

**Стоимость услуг (Стоимость сертификата)** – фиксированная денежная сумма, определяемая Компанией самостоятельно и оплаченная Клиентом в соответствии с условиями, указанными в Сертификате (ином аналогичном документе) и настоящей Оферте.

**Лимит услуг** – объем услуг, в соответствии с условиями в Сертификате оказываемых Клиенту Исполнителем, которая оплачивается Компанией по Договору между Исполнителем и Компанией.

**Стороны** – Компания, Клиент, заключившие настоящий Договор в соответствии с главой 28 Гражданского кодекса Российской Федерации на условиях, изложенных в настоящей Оферте.

**Услуга** – услуга, предоставляемая Компанией Клиенту в соответствии с Сертификатом (иным аналогичным документом).

**Пакет услуг** – набор услуг, предоставляемый Компанией Клиенту в соответствии с Сертификатом (иным аналогичным документом), поименованный маркетинговым наименованием.

#### 1.1. Порядок предоставления услуг:

1.1.1. Клиент обращается с Заявкой на оказание услуг в Службу поддержки.

1.1.2. При обращении в Службу поддержки Клиент должен сообщить специалисту следующую информацию:

- Фамилию, Имя, Отчество;
- Номер сертификата;
- Контактные данные Клиента для связи (номер телефона, электронный почтовый адрес);
- суть обращения.

1.1.3. При оформлении Заявки на оказание услуг Служба поддержки создает Заявку в системе Компании и определяет Исполнителя. После согласования с Клиентом адреса оказания услуг, даты и времени прибытия Исполнителя для оказания услуги и иные необходимые условия оказания услуг, представитель Компании передает всю информацию Исполнителю

и направляет Клиенту СМС уведомление с подтверждением даты и времени оказания услуг.

1.1.4. Услуги не оказываются:

- Лицам, не являющиеся Клиентами в соответствии с Офертой, в том числе в случае установления факта передачи Сертификата другому лицу для получения таким лицом услуг, предусмотренных Сертификатом.
- Лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- Лицам, обратившимся после истечения срока действия Сертификата, указанного на Сертификате.
- Лицам, обратившимся в случае экстренной ситуации, требующей вызова неотложных служб (консультации оказываются только в рамках информирования о порядке действий при экстренной ситуации, согласно законодательства РФ).

1.1.5. Служба поддержки информирует Клиента о правилах отмены и переноса оказания услуг. Если Клиенту необходимо отменить или перенести время оказания услуг, более, чем за 2 часа до назначенного времени, он запрашивает такие изменения, обратившись в Службу поддержки. Если отмена или перенос вызова специалиста осуществляется менее чем за 2 часа до назначенного времени, то услуга считается оказанной.

1.1.6. После оказания услуги Исполнитель сообщает Компании об этом. Компания осуществляет проверку факта оказания услуги и наличие/отсутствие замечаний у Клиента, а также проводит оценку качества относительно оказанной услуги путем совершения звонка Клиенту.

1.1.7. Заявка Клиента за услугами должна иметь плановый характер, т.е. быть направлена не менее, чем за 12 часов до необходимого Клиенту момента оказания услуги. При экстренном обращении (т.е. когда запрос сделан менее чем, за 12 часов до необходимого момента оказания услуги) возможность оказания услуги отсутствует и Клиенту рекомендуется обращаться в иные организации или экстренные службы. Отказ от оказания услуг при экстренном обращении не является ненадлежащим оказанием услуг. При экстренной ситуации после оказания услуг в плановом режиме Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на предоставление услуги, указанной в Сертификате.

1.1.8. Запрашивая в Службе поддержки предоставление услуг, Клиент соглашается, что Компания действует в качестве агента с целью организации оказания услуги Клиенту Исполнителем.

1.1.9. Компания производит отбор квалифицированных Исполнителей, заключает с ними договоры и в ходе обработки Заявки организует предоставление Клиенту необходимых услуг. При этом Компания не несет какой-либо ответственности и не дает какой-либо гарантии на качество оказанных в соответствии с Заявкой услуг, а также не отвечает за профессионализм и/или квалификацию Исполнителя.

1.1.10. Сроки и порядок устранения недостатков оказанных Услуг (при их наличии) согласовываются Клиентом и Исполнителем самостоятельно, если Офертой и (или) Сертификатом не предусмотрено иное.

1.1.11. Оказание услуг, стоимость которых превышает установленный Сертификатом Лимит услуг, а также дополнительные услуги, осуществляется на основании договора, заключаемого между

Исполнителем и Клиентом, и оплачиваются Клиентом непосредственно Исполнителю за счет собственных средств.

- 1.1.12. В случае неоказания услуг, ввиду действий либо бездействий Клиента, в том числе по причинам, указанным в п.1.1.4. Правил оказания услуг, услуги считаются оказанными, обязательства Компании исполненными.
- 1.1.13. По установленному, в соответствии с п. 1.1.6 Оферты, факту оказания услуги Компания фиксирует это в своей системе и подтверждает путем СМС-информирования Клиента. Количество обращений за получением услуг зависит от подключенных Клиенту услуг в соответствии с Лимитом услуг.
- 1.1.14. Для последующего получения услуг Клиентом, в случае повторного обращения в Службу поддержки, должен выполняться порядок действий в соответствии с п.1.1. Правил оказания услуг.
- 1.1.15. Клиенту необходимо обратить внимание, что в рамках Договора Компания обеспечивает только оказание услуг, указанных в Сертификате, с учетом Лимита услуг, указанного в Сертификате. Стоимость дополнительных услуг, а также стоимость материалов, использование которых может потребоваться для оказания услуг, если такие материалы не включены в стоимость услуг Исполнителя, оплачиваются Клиентом самостоятельно, за счет собственных средств.
- 1.1.16. Оформляя Заявку Клиент уведомлен и соглашается с тем, что Компания действует в качестве агента с целью организации оказания услуг сервиса и не несет ответственность за действия (бездействия) Исполнителей, непредусмотренные Офертой и (или) Сертификатом, а также Компания не несет какой-либо ответственности за любой ущерб (прямой или косвенный), явившийся прямым или косвенным результатом оказания услуг Исполнителем.

1.2. Если Клиент обратился в Службу поддержки за оказанием услуги, и услуга не может быть оказана в связи отсутствием технической возможности и/или иных обстоятельств связанных с отсутствием возможности оказания услуги, то Компания информирует Клиента о необходимости самостоятельного вызова стороннего специалиста для устранения проблемы и о дальнейшей процедуре возмещения расходов или осуществляет возврат денежных средств в размере Стоимости сертификата в соответствии с порядком, указанным в п. 1.3.

1.3. Порядок осуществления выплат Клиенту при самостоятельной организации выполнения услуг:

1.3.1. Для получения возмещения расходов Клиенту необходимо предоставить Компании почтовым отправлением на адрес Компании следующие документы:

- Заявления на выплату - оригинал.
- Копия паспорта РФ – лицевая страница с фото и страница с адресом регистрации.
- Сертификат – копия.
- Договор на оказание услуг с поставщиком услуг - оригинал.
- Акт выполненных работ, подписанный обеими сторонами - оригинал.
- Счет с детализацией оказанных услуг.
- Кассовый чек с детализацией оказанных услуг.
- Сообщить ИНН.
- Сообщить номер СНИЛС.

1.3.2. Размер выплаты определяется Компанией на основании документов, подтверждающих факт и размер стоимости услуг, но не может превышать установленных Лимитов услуг, указанных в Сертификате и тексте настоящих

Правил. Сумму, превышающую установленные Лимиты услуг, Клиент оплачивает из своих собственных средств.

1.3.3. Выплата осуществляется Компанией в течение 30 (Тридцати) календарных дней, считая со дня предоставления Клиентом последнего документа из списка необходимых документов согласно п. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**

1.3.4. Основанием для отказа в выплате является не предоставление полного пакета необходимых документов согласно пункту п. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**, предоставление недостоверных документов, либо документов, оформленных ненадлежащим образом, предоставление документов по услугам, не входящим в Сертификат.

## **2. Пакет услуг «Юридическая консультация»**

2.1. В рамках пакета услуг «Юридическая консультация» Клиенту оказывается одна услуга на выбор исключительно по следующим направлениям:

- Устная консультация по всем областям права, за исключением международного, уголовного и предпринимательского права;
- Доверить переговоры юриста от имени клиента;
- Официальный звонок юриста от имени Клиента;
- Предоставление типовых образцов документов;
- Подбор адвоката / экспертных компаний.

### **2.2. Услуга «Устная консультация по всем областям права, за исключением международного, уголовного и предпринимательского права»**

2.2.1. Услуга «Устная консультация по всем областям права, за исключением международного, уголовного и предпринимательского права» (далее по разделу - Услуга) оказывается по звонку Клиента в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

2.2.2. Служба поддержки переключает звонок на профильного специалиста Исполнителя в соответствии с Заявкой Клиента для оказания Услуги Исполнителем дистанционно по телефону.

2.2.3. Выбор Исполнителя для оказания Услуги осуществляется Службой поддержки без согласования с Клиентом в соответствии со сложностью и спецификой Заявки, по которой осуществлен запрос на оказание Услуги.

2.2.4. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, срок оказания Услуги может быть отложен Исполнителем, но в любом случае Услуга будет оказана не позднее 24 часов с момента фиксации обращения Клиента.

2.2.5. В случае, если для предоставления Услуги, необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом на электронную почту, озвученную специалистом Исполнителя. Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 шрифтом 11 пт. В ином случае Клиент в праве обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной, по тарифам Исполнителя.

2.2.6. Результатом оказания Услуги является устная консультация профильным специалистом Исполнителя в части вопросов, обозначенных Клиентом.

### **2.3. Услуга «Доверить переговоры юристу от имени клиента»**

2.3.1. Услуга «Доверить переговоры юристу от имени клиента» (далее по разделу - Услуга) оказывается по звонку Клиента в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги

7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

2.3.2. Служба поддержки переключает звонок на профильного специалиста Исполнителя в соответствии с Заявкой Клиента для оказания Услуги Исполнителем дистанционно по телефону.

2.3.3. Выбор Исполнителя для оказания Услуги осуществляется Службой поддержки без согласования с Клиентом в соответствии со сложностью и спецификой Заявки, по которой осуществлен запрос на оказание Услуги.

2.3.4. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, срок оказания Услуги может быть отложен Исполнителем, но в любом случае Услуга будет оказана не позднее 24 часов с момента фиксации обращения Клиента.

2.3.5. В случае, если для предоставления Услуги требуется просмотр документов, Клиенту необходимо направить их на электронную почту, озвученную специалистом Исполнителя. В этом случае оказание Услуги может быть отложено на срок до 24 (Двадцати четырех) часов.

2.2.6. Результатом оказания правовой услуги является осуществление телефонного соединения с возможностью передачи Клиентом телефонной трубки третьему лицу для разговора с юристом в случае возникновения ситуации, требующей юридической поддержки.

#### **2.4. Услуга «Официальный звонок юриста от имени Клиента»**

2.4.1. Услуга «Официальный звонок юриста от имени Клиента» (далее по разделу - Услуга) оказывается по звонку Клиента в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

2.4.2. Служба поддержки переключает звонок на профильного специалиста Исполнителя в соответствии с Заявкой Клиента для оказания Услуги Исполнителем дистанционно по телефону.

2.4.3. Выбор Исполнителя для оказания Услуги осуществляется Службой поддержки без согласования с Клиентом в соответствии со сложностью и спецификой Заявки, по которой осуществлен запрос на оказание Услуги.

2.4.4. В случае, если для предоставления Услуги требуется просмотр документов, Клиенту необходимо направить их на электронную почту, озвученную специалистом Исполнителя. В этом случае оказание Услуги может быть отложено на срок до 48 (Сорока восьми) часов.

2.4.5. Для оказания Услуги Клиент направляет на электронную почту, озвученную специалистом Исполнителя, номер телефона, фамилию, имя, отчество, также, если применимо, должность, звание, название организации третьего лица, с которым специалисту Исполнителя необходимо будет связаться в интересах Клиента для разрешения вопроса Клиента.

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

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

2.4.8. О результате коммуникационного вызова Специалист Исполнителя сообщает Клиенту посредством устной или письменной дистанционной коммуникации.

2.4.9. В случае запроса Клиента запись телефонного разговора специалиста Исполнителя с третьим лицом, может быть направлена в личный кабинет Клиента.

## **2.5. Услуга «Предоставление типовых образцов документов»**

2.5.1. Услуга «Предоставление типовых образцов документов» (далее по разделу - Услуга) оказывается по звонку Клиента в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

2.5.2. Служба поддержки переключает звонок на профильного специалиста Исполнителя в соответствии с Заявкой Клиента для оказания Услуги Исполнителем дистанционно.

2.5.3. Выбор Исполнителя для оказания Услуги осуществляется Службой поддержки без согласования с Клиентом в соответствии со сложностью и спецификой Заявки, по которой осуществлен запрос на оказание Услуги.

2.5.4. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, срок оказания Услуги может быть отложен Исполнителем, но в любом случае Услуга будет оказана не позднее 24 часов с момента фиксации обращения Клиента.

2.5.5. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту образца (примерной формы) документа или бланка, которые наиболее соответствуют Запросу Клиента путем отправки образца на электронную почту, предоставленную Клиентом специалисту Исполнителя.

## **2.6. Услуга «Подбор адвоката / экспертных компаний»**

2.6.1. Услуга «Подбор адвоката / экспертных компаний» (далее по разделу - Услуга) оказывается по звонку Клиента в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

2.6.2. Служба поддержки переключает звонок на профильного специалиста Исполнителя в соответствии с Заявкой Клиента для оказания Услуги Исполнителем дистанционно.

2.6.3. Специалист Исполнителя предоставляет выбор от 1 (одной) до 3 (трех) адвокатских контор / экспертных компаний на выбор Клиента.

2.6.4. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту, на электронную почту, предоставленную Клиентом специалисту Исполнителя, контактных данных адвоката/экспертных компаний, в указанном Клиентом регионе Российской Федерации.

2.6.5. Компания не несет ответственности за взаимоотношения между Клиентом и предложенными адвокатами/экспертными компаниями.

2.7. Клиент в течение срока действия Сертификата имеет право воспользоваться услугами в рамках пакета услуг «Юридическая консультация» не более указанного в Сертификате Лимита услуг

## **3. Пакет услуг «Налоговый вычет»**

3.1. В рамках пакета услуг «Налоговый вычет» Клиенту оказывается одна услуга на выбор исключительно по следующим направлениям:

- Устная консультация по вопросам получения налогового вычета;
- Проверка комплектности и содержания документов;
- Составление Декларации ЗНДФЛ за 1 налоговый период.

## **3.2. Услуга «Устная консультация по вопросам получения налогового вычета»**

3.2.1. Услуга «Устная консультация по вопросам получения налогового вычета»

(далее по разделу - Услуга) оказывается по звонку Клиента в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

3.2.2. Служба поддержки переключает звонок на профильного специалиста Исполнителя в соответствии с Заявкой Клиента для оказания Услуги Исполнителем дистанционно по телефону.

3.2.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, срок оказания Услуги может быть отложен Исполнителем, но в любом случае Услуга будет оказана не позднее 24 часов с момента фиксации обращения Клиента.

3.2.4. В случае, если для предоставления Услуги, необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом на электронную почту, озвученную специалистом Исполнителя.

3.2.5. Результатом оказания Услуги является устная консультация профильным специалистом Исполнителя в части вопросов, обозначенных Клиентом.

### **3.3. Услуга «Проверка комплектности и содержания документов»**

3.3.1. Услуга «Проверка комплектности и содержания документов» (далее по разделу - Услуга) оказывается по звонку Клиента в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

3.3.2. Служба поддержки переключает звонок на профильного специалиста Исполнителя в соответствии с Заявкой Клиента для оказания Услуги Исполнителем дистанционно по телефону.

3.3.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, срок оказания Услуги может быть отложен Исполнителем, но в любом случае Услуга будет оказана не позднее 24 часов с момента фиксации обращения Клиента.

3.3.4. В случае, если для предоставления Услуги, необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом на электронную почту, озвученную специалистом Исполнителя.

3.3.5. Результатом оказания Услуги является проверка необходимого комплекта и содержания документов и информирование Клиента специалистом Исполнителя о результатах проверки по телефону или путем отправки на электронную почту, озвученную Клиентом в течение ближайшего следующего рабочего дня после предоставления всей необходимой информации Клиентом.

### **3.4. Услуга «Составление Декларации ЗНДФЛ за 1 налоговый период»**

3.4.1. Услуга «Составление Декларации ЗНДФЛ за 1 налоговый период» (далее по разделу - Услуга) оказывается по звонку Клиента в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

3.4.2. Служба поддержки переключает звонок на профильного специалиста Исполнителя в соответствии с Заявкой Клиента для оказания Услуги Исполнителем дистанционно по телефону.

3.4.3. Все необходимые для предоставления Услуги документы и информация, должны быть направлены Клиентом на электронную почту, озвученную специалистом Исполнителя.

3.4.4. Результатом оказания Услуги является письменное составление документов (декларация З-НДФЛ и заявление на возврат НДФЛ за 1 налоговый период) специалистом Исполнителя и их отправка на адрес электронной почты, озвученный Клиентом, в течение 48 часов с момента предоставления всей необходимой информации Клиентом.



3.5. Клиент в течение срока действия Сертификата имеет право воспользоваться услугами в рамках пакета услуг «Налоговый вычет» не более указанного в Сертификате Лимита услуг

#### **4. Пакет услуг «Компьютерная помощь»**

4.1. В рамках пакета услуг «Компьютерная помощь» Клиенту оказывается одна услуга на выбор исключительно по следующим направлениям:

- Дистанционная помощь с различными гаджетами;
- Консультация по настройке гаджетов и программ;
- Консультация по установке различных программ.

#### **4.2. Услуга «Дистанционная помощь с различными гаджетами»**

4.2.1. Услуга «Дистанционная помощь с различными гаджетами» (далее по разделу - Услуга) оказывается по предварительной записи Клиента путем обращения в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

4.2.2. Служба поддержки подбирает Исполнителя в соответствии с Заявкой Клиента для оказания услуг Исполнителем по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации и переключает звонок Клиента на специалиста Исполнителя.

4.2.3. Выбор Исполнителя для оказания Услуги осуществляется Службой поддержки без согласования с Клиентом в соответствии со сложностью и спецификой Заявки, по которой осуществлен запрос на оказание Услуги.

4.2.4. Услуга оказывается профильным специалистом Исполнителя в течение 1 (одного) рабочего дня или более при согласовании с Клиентом после получения Заявки от Клиента.

4.2.5. Список гаджетов, в рамках которых оказывается Услуга: Мобильный телефон на базе Android/iOS, Планшетный компьютер на базе Android/ iOS, стационарный компьютер / ноутбук на базе Windows.

4.2.6. Результатом оказания услуги является устная дистанционная консультация Клиента профильным специалистом Исполнителя по техническим вопросам, связанным с работой гаджетов.

#### **4.3. Услуга «Консультация по настройке гаджетов и программ»**

4.3.1. Услуга «Консультация по настройке гаджетов и программ» (далее по разделу - Услуга) оказывается по предварительной записи Клиента путем обращения в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

4.3.2. Служба поддержки подбирает Исполнителя в соответствии с Заявкой Клиента для оказания услуг Исполнителем по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации и переключает звонок Клиента на специалиста Исполнителя.

4.3.3. Выбор Исполнителя для оказания Услуги осуществляется Службой поддержки без согласования с Клиентом в соответствии со сложностью и спецификой Заявки, по которой осуществлен запрос на оказание Услуги.

4.3.4. Услуга оказывается профильным специалистом Исполнителя в течение 1 (одного) рабочего дня или более при согласовании с Клиентом после получения Заявки от Клиента.

4.3.5. Список гаджетов, в рамках которых оказывается Услуга: Мобильный телефон на базе Android/iOS, Планшетный компьютер на базе Android/ iOS, стационарный компьютер / ноутбук на базе Windows.

4.3.6. Список программ, по которым может быть получена консультация или настройка, ограничивается только программами Российского производства

4.3.7. Результатом оказания услуги является устная дистанционная консультация Клиента профильным специалистом Исполнителя по настройке гаджетов и различных программ.

#### **4.4. Услуга «Консультация по установке различных программ»**

4.4.1. Услуга «Консультация по установке различных программ» (далее по разделу - Услуга) оказывается по предварительной записи Клиента путем обращения в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

4.4.2. Служба поддержки подбирает Исполнителя в соответствии с Заявкой Клиента для оказания услуг Исполнителем по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации и переключает звонок Клиента на специалиста Исполнителя.

4.4.3. Выбор Исполнителя для оказания Услуги осуществляется Службой поддержки без согласования с Клиентом в соответствии со сложностью и спецификой Заявки, по которой осуществлен запрос на оказание Услуги.

4.4.4. Услуга оказывается профильным специалистом Исполнителя в течение 1 (одного) рабочего дня или более при согласовании с Клиентом после получения Заявки от Клиента.

4.4.5. Список программ, по которым может быть получена консультация по установке, ограничивается только программами Российского производства

4.4.6. Результатом оказания услуги является устная дистанционная консультация Клиента профильным специалистом Исполнителя по установке различных программ.

4.5. Клиент в течение срока действия Сертификата имеет право воспользоваться услугами в рамках пакета услуг «Компьютерная помощь» не более указанного в Сертификате Лимита услуг.

### **5. Пакет услуг «Бытовая помощь»**

5.1. В рамках пакета услуг «Бытовая помощь» Клиенту оказывается одна услуга на выбор исключительно по следующим направлениям:

- Информирование по контактам служб экстренного реагирования (УК, ЖЭК, ремонтных организаций)
- Мастер онлайн: сантехник / электрик / слесарь;
- Мастер онлайн: помощь с бытовой техникой;
- Подбор и передача контактов мастера Клиенту для выезда на место оказания услуг: сантехник/электрик/слесарь.

#### **5.2. Услуга «Информирование по контактам служб экстренного реагирования (УК, ЖЭК, ремонтных организаций)»**

5.2.1. Услуга «Информирование по контактам служб экстренного реагирования (УК, ЖЭК, ремонтных организаций)» (далее по разделу - Услуги) оказывается по звонку Клиента в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

5.2.2. Специалист Службы поддержки осуществляет поиск контактов служб экстренного реагирования (УК, ЖЭК, ремонтных организаций) по региону Российской Федерации, озвученному Клиентом.

5.2.3. Услуги в соответствии с Заявкой оказываются профильным специалистом Исполнителя по адресу МОУ и предоплачены в соответствии с указанным в

Сертификате Лимитом услуг.

5.2.4. Услуга оказывается в течение 1 (одного) рабочего дня или более при согласовании с Клиентом после получения Заявки от Клиента.

5.2.5. Результатом оказания услуги является устная дистанционная консультация Клиента специалистом Исполнителя

### **5.3. Услуга «Мастер онлайн: сантехник / электрик / слесарь»**

5.3.1. Услуга «Мастер онлайн: сантехник / электрик / слесарь» (далее по разделу - Услуги) оказывается по предварительной записи Клиента путем обращения в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

5.3.2. Служба поддержки переключает звонок на профильного специалиста Исполнителя в соответствии с Заявкой Клиента для оказания Услуги Исполнителем дистанционно по телефону.

5.3.3. Выбор Исполнителя для оказания Услуги осуществляется Службой поддержки без согласования с Клиентом в соответствии со сложностью и спецификой Заявки, по которой осуществлен запрос на оказание Услуги.

5.3.4. Услуга оказывается профильным специалистом Исполнителя в течение 1 (одного) рабочего дня или более при согласовании с Клиентом после получения Заявки от Клиента.

5.3.5. Результатом оказания услуги является дистанционная консультация профильным специалистом Исполнителя в части вопросов, обозначенных Клиентом.

### **5.4. Услуга «Мастер онлайн: помощь с бытовой техникой»**

5.4.1. Услуга «Мастер онлайн: помощь с бытовой техникой» (далее по разделу - Услуги) оказывается по предварительной записи Клиента путем обращения в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

5.4.2. Служба поддержки переключает звонок на профильного специалиста Исполнителя в соответствии с Заявкой Клиента для оказания Услуги Исполнителем дистанционно по телефону.

5.4.3. Выбор Исполнителя для оказания Услуги осуществляется Службой поддержки без согласования с Клиентом в соответствии со сложностью и спецификой Заявки, по которой осуществлен запрос на оказание Услуги.

5.4.4. Услуга оказывается профильным специалистом Исполнителя в течение 1 (одного) рабочего дня или более при согласовании с Клиентом после получения Заявки от Клиента.

5.4.5. Результатом оказания услуги является дистанционная консультация профильным специалистом Исполнителя в части вопросов, обозначенных Клиентом.

### **5.5. Услуга «Подбор и передача контактов мастера Клиенту для выезда на место оказания услуг: сантехник/электрик/слесарь»**

5.5.1. Услуга «Подбор и передача контактов мастера Клиенту для выезда на место оказания услуг: сантехник/электрик/слесарь» (далее по разделу - Услуги) оказывается по звонку Клиента в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

5.2. Служба поддержки подбирает мастера в соответствии с Заявкой Клиента, передает контактную информацию мастера Клиенту.

5.5.3. Служба поддержки предоставляет выбор от 1 (одного) до 3 (трех) контактов мастеров на выбор Клиента.

5.5.4. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту, на электронную почту, предоставленную Клиентом Службе поддержки, или устно по телефону, контактов мастеров в указанном Клиентом регионе Российской Федерации по направлениям: сантехник/электрик/слесарь.

5.5.5. Компания не несет ответственности за взаимоотношения между Клиентом и предложенными мастерами.

5.6. Клиент в течение срока действия Сертификата имеет право воспользоваться услугами в рамках пакета услуг «Бытовая помощь» не более указанного в Сертификате Лимита услуг.

## **6. Пакет услуг «Автопомощь»**

6.1. В рамках пакета услуг «Автопомощь» Клиенту оказывается одна услуга на выбор исключительно по следующим направлениям:

- Техническая устная консультация по авто (дистанционная авто диагностика);
- Поиск транспортного средства принудительно эвакуированного (задержанного);
- Подбор предложения для ремонта или технического обслуживания автомобиля;
- Консультационная помощь при ДТП (консультация по оформлению и дальнейшим действиям).

### **6.2. Услуга «Техническая устная консультация по авто (дистанционная авто диагностика)»**

6.2.1. Услуга «Техническая устная консультация по авто (дистанционная авто диагностика)» (далее по разделу - Услуга) оказывается по звонку Клиента в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

6.2.2. Служба поддержки переключает звонок на профильного специалиста Исполнителя в соответствии с Заявкой Клиента для оказания Услуги Исполнителем дистанционно по телефону.

6.2.3. В рамках Услуги специалист Исполнителя предоставляет консультацию Клиенту по вопросам:

- эксплуатации Автомобиля;
- устранения возникших неисправностей Автомобиля.

6.2.4. Результатом оказания Услуги является устное предоставление Клиенту специалистом Исполнителя технической консультации по телефону.

### **6.3. Услуга «Поиск транспортного средства принудительно эвакуированного (задержанного)»**

6.3.1. Услуга «Поиск транспортного средства принудительно эвакуированного (задержанного)» (далее по разделу - Услуга) оказывается по звонку Клиента в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

6.3.2. Специалист Службы поддержки осуществляет поиск принудительно эвакуированного транспортного средства в соответствии с Заявкой Клиента.

6.3.3. Для оказания Услуги Клиент должен будет полностью озвучить в процессе телефонного разговора регистрационный номер транспортного средства.

6.3.4. Результатом оказания Услуги является устное информирование Клиента или его Доверенных лиц специалистом Исполнителя о местонахождении

принудительно эвакуированного Автомобиля и предоставление контактных данных стоянки.

#### **6.4. Услуга «Подбор предложения для ремонта или технического обслуживания автомобиля»**

6.4.1. Услуга «Подбор предложения для ремонта или технического обслуживания автомобиля (далее по разделу - Услуга) оказывается по звонку Клиента в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

6.4.2. Специалист Службы поддержки оказывает Клиенту помощь в организации ремонта Автомобиля на соответствующих требованиях Клиента/завода-изготовителя/законодательства станциях технического ремонта, включая при необходимости помощь в поиске места покупки необходимых запасных частей для Автомобиля и организация их доставки Клиенту.

6.4.3. Стоимость запасных частей и их доставки Клиент оплачивают самостоятельно.

6.4.4. Услуга оказывается в течение 1 (одного) рабочего дня или более при согласовании с Клиентом после получения Заявки от Клиента.

#### **6.5. Услуга «Консультационная помощь при ДТП (консультация по оформлению и дальнейшим действиям)»**

6.5.1. Услуга «Консультационная помощь при ДТП (консультация по оформлению и дальнейшим действиям)» (далее по разделу - Услуга) оказывается по звонку Клиента в Службу поддержки. С целью получения Услуги Клиент может обратиться в Службу поддержки с Заявкой на оказание Услуги 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни в период с 8 до 21 часа по Московскому времени.

6.5.2. Служба поддержки переключает звонок на профильного специалиста Исполнителя в соответствии с Заявкой Клиента для оказания Услуги Исполнителем дистанционно по телефону.

6.5.3. В рамках Услуги специалист Исполнителя предоставляет консультацию Клиенту по вопросам:

- Как оформить ДТП;
- Дальнейшие действия при ДТП.

6.5.4. Результатом оказания Услуги является устное предоставление Клиенту специалистом Исполнителя консультации по телефону по вопросу оформления ДТП.

6.6. Клиент в течение срока действия Сертификата имеет право воспользоваться услугами в рамках пакета услуг «Автопомощь» не более указанного в Сертификате Лимита услуг.

**Приложение 2 к Договору-оферте  
Форма заявления на возврат**

Генеральному директору ООО «ТОТ ТОН»  
Агафонову Ю.В.

от \_\_\_\_\_

*Ф.И.О*

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

Паспорт серия: \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Выдан: кем, когда \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ  
СРЕДСТВ**

Я, \_\_\_\_\_

прошу вернуть мне денежные средства в сумме  
(прописью)

Сертификат № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Сертификат № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Сертификат № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Сертификат № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

в связи с (указать причину отказа)

Возвращаемые денежные средства прошу перечислить по следующим банковским реквизитам  
(указывается наименование и реквизиты банка (БИК, корреспондентский счет, расчетный счет  
получателя)):

Расчетный счет № \_\_\_\_\_

в \_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_

Кор.счет \_\_\_\_\_

ИНН \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

подпись