

Публичный договор-оферта оказания информационных услуг

г. Москва

действителен с 1 июля 2017 года

Общество с ограниченной ответственностью (ООО) «Консилиум М.Д.», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Лаврентьева М.Ю., действующего на основании Устава, публикует настоящий Договор о предоставлении информационных услуг (далее – «Договор»), являющийся публичным договором-офертой (предложением) в адрес физических и юридических лиц, далее именуемых «Заказчик».

1. Общие положения

1.1. Данный документ является публичной Офертой Общества с ограниченной ответственностью (ООО) «Консилиум М.Д.» (в дальнейшем именуемого Исполнитель) и содержит все существенные условия по оказанию информационных услуг (в соответствии со статьей 435 и частью 2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ). Заказчиком (стороной) по настоящему Договору может быть любое физическое лицо в возрасте от 50 лет, включая физических лиц, являющихся пенсионерами (согласно Федеральному закон от 28.12.2013 N 400-ФЗ "О страховых пенсиях"), а также лиц, признанных нетрудоспособным или инвалидами любой категории согласно действующему законодательству РФ.

1.2. Любое лицо, согласно п. 1.1. настоящего Договора), приобретшее Сертификат на получение информационной услуги (далее – Услуга) или получившее его на любом ином законном основании, активировавшее его на свое имя, совершив телефонный звонок на номер «8 800 775 1995» (далее – Номера телефонов), становится Заказчиком.

2. Предмет Оферты

2.1. Предметом настоящей Оферты (далее – Договор) является возмездное предоставление Заказчику услуг, с привлечением экспертов в области социальных вопросов. Услуги оказываются в рамках программы «Забота» (далее – Программа). Перечень услуг - входящих в Программу сервисных блоков, установлен в Приложении №1 к настоящему Договору. Стоимость услуг – тарифы, закрепляются в Сертификате, который является неотъемлемой частью настоящего Договора. Сертификат предоставляется Заказчику на бумажном носителе, содержит информацию о Программе, тарифах, сервисных блоках, порядок обращения за услугами к Исполнителю, иное. Сертификат выдается при оплате услуг Исполнителя в соответствии с п. 3.1 настоящего договора. Стороны согласовали, что предоставление услуги, указанной в п. 2.1 настоящего договора, в том числе не является оказанием медицинских услуг или медицинской помощи, в значении Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а именно не включает комплекс мероприятий,

направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг, а также не является медицинским вмешательством или комплексом медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2.2. Текст настоящего Договора с приложениями публикуется на Интернет- сайте <http://zabota.online/agreement> (далее – Интернет-сайт Исполнителя).

3. Условия и порядок предоставления услуг

3.1. Услуги предоставляются в полном объеме при условии 100% (сто процентов) предоплаты Заказчиком стоимости Сертификата.

3.2. Для получения услуги Заказчик через «Личный кабинет» на Интернет- сайте Исполнителя либо с помощью специалиста по номерам телефонов Исполнителя активирует Сертификат. Обратиться за оказанием услуг по Сертификату Заказчик вправе после активации Сертификата. Активация Сертификата возможна в течение срока его действия.

3.2.1. Доступ к получению услуги осуществляется путем оформления заявки с помощью специалиста по номерам телефонов Исполнителя.

3.3. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику услуги дистанционно в устной либо письменной форме в течение срока, указанного в Приложении №1 к настоящему договору, а также в форме вебинара – в разумный срок в соответствии с расписанием вебинаров, размещенном на сайте Исполнителя.

3.4. Устные и письменные услуги оказываются удаленно с использованием средств телефонной и видеосвязи, электронной почты. Необходимые контактные данные (в том числе номер телефона, адрес электронной почты) указываются Заказчиком при активации Сертификата.

3.5. Услуги предоставляются для личного использования Заказчиком, за исключением п. 3.6. настоящего Договора. Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуги либо отсрочить предоставление услуги Заказчику, неверно указавшему свои контактные данные при активации Сертификата.

3.6. В случае подключения Заказчиком соответствующей дополнительной опции к Программе, позволяющей оказывать услуги третьим лицам, перечень лиц, имеющих право использовать соответствующую Программу, определяется в рамках данной Программы и соответствующего тарифа.

3.7. Заказчику запрещается распространять (публиковать, размещать на Интернет-сайтах, копировать, передавать или перепродавать третьим лицам) в коммерческих или некоммерческих целях предоставляемую Исполнителем Заказчику информацию и материалы в рамках настоящего договора Оферты, создавать на ее основе информационные продукты, а также использовать эту информацию каким-либо иным образом, кроме как для личного пользования.

3.8. Исполнитель оставляет за собой право осуществлять запись в процессе оказания услуг, в том числе вебинаров.

3.9. Стороны соглашаются что в процессе оказания услуг, в том числе вебинаров Заказчику запрещается осуществлять запись видео- и аудиоинформации без специального на то разрешения Исполнителя.

3.10. Заказчик обязан:

- ознакомиться с условиями договора, перечнем услуг по Сертификату и стоимостью выбранной программы до приобретения Сертификата; - предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Сертификата и для получения услуг Исполнителя;
- при обращении к Исполнителю не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к специалистам Исполнителя при коммуникации с ними;
- пользоваться услугами лично и в соответствии с условиями Договора; - сообщить в любой доступной форме Исполнителю в течение 3 (трех) рабочих дней о фактах утраты Сертификата, утраты конфиденциальности идентификационных данных или доступе к ним третьих лиц.

3.11. Исполнитель имеет право:

- определять условия и объем оказания услуг;
- привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством; - приостанавливать или досрочно прекращать действие Сертификата в случае нарушения Заказчиком условий Договора, в частности обязательств, установленных п. 3.9. Договора, или положений законодательства; в этом случае Исполнитель уведомляет Заказчика в порядке, установленном в п.4.4. Договора;
- приостанавливать оказание услуг на период проверки выполнения Заказчиком условий Договора при обоснованном подозрении в нарушении Заказчиком положений Договора;
- отказать полностью или частично Заказчику в предоставлении услуг в случаях:
 - а) отказа Заказчика сообщить идентификационную информацию при обращении к Исполнителю;
 - б) нарушения Заказчиком условий Договора.

4. Срок действия Договора

4.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента оплаты 100% (сто процентов) стоимости Сертификата и действует в течение 1 (одного) года.

4.2. В случае, если активация Сертификата не произведена в течение срока действия Сертификата, какие-либо обязательства Исполнителя перед Заказчиком, вытекающие из Договора, считаются исполненными в полном объеме.

Заказчик понимает, что он вправе обратиться за активацией и оказанием услуг в любой момент действия Договора, и отсутствие обращений не влечет уменьшения затрат Исполнителя на исполнение обязательств по Договору.

4.3. Настоящий Договор прекращает свое действие после выполнения двусторонних обязательств Заказчиком и Исполнителем, но не позднее срока, указанного в Сертификате.

4.4. По инициативе Заказчика с момента оплаты Сертификата до момента истечения срока его действия, настоящий Договор может быть расторгнут досрочно. О намерении расторгнуть Договор Заказчик должен сообщить Исполнителю по телефону либо электронной почте, указанные на Интернет- сайте Исполнителя либо через форму обратной связи на Интернет-сайте Исполнителя с указанием номера заявки. Договор считается расторгнутым с момента получения Исполнителем соответствующего сообщения Заказчика, о чем Заказчик уведомляется по телефону, по электронной почте либо СМСсообщением на мобильный номер, указанный им при активации.

По истечении 14 дней с момента приобретения Сертификата, стоимость, уплаченная за Сертификат, подлежит возврату пропорционально неистекшему сроку его действия в случае, если Заказчик не обращался за оказанием услуг.

Формула расчета суммы возврата:

X (сумма возврата) = Y (стоимость Сертификата) – (Y : количество дней действия сертификата*количество дней, прошедших с момента приобретения).

При наличии обращений (запросов) со стороны Заказчика за оказанием услуг по Сертификату из подлежащей возврату суммы дополнительно удерживаются фактически понесенные расходы, размер которых установлен в пункте 4.5. настоящего Договора.

4.5. Заказчик уведомлен и согласен, что фактически понесенные расходы Исполнителя составляют: на активацию Сертификата 500 рублей, расходы на устные услуги: 1'000 рублей, расходы на письменные услуги: 2'000 рублей.

5. Права и обязанности сторон

5.1. Исполнитель обязуется:

5.1.1 Предоставить надлежащую информацию, с привлечением квалифицированных экспертов:

- в письменном виде в объеме и на условиях, установленных тарифом по Сертификату;

- в устной форме по телефону в объеме и на условиях, установленных тарифом по Сертификату.

5.1.2 Не разглашать сведения о Заказчиках, о результатах оказания услуг, иные охраняемые законом сведения, не предоставлять к ним доступ третьим лицам;

5.2. Исполнитель вправе в любой момент изменять условия настоящей публичной оферты и дополнения к публичной оферте в одностороннем порядке без предварительного согласования с Заказчиком, обеспечивая при этом публикацию измененных условий Интернет-сайте Исполнителя не менее чем за один день до их ввода в действие.

5.3. Заказчик обязуется:

5.3.1 До момента заключения договора ознакомиться с содержанием настоящей оферты, условиями договора, размещенным на Интернет-сайте Исполнителя, а при покупке Сертификата у партнера Исполнителя – в его офисе.

5.3.2 Не использовать предоставленные Исполнителем сведения с целью извлечения прибыли путем их тиражирования и многократного воспроизведения (публикации в прессе и других изданиях, публичные выступления и т.п.)

6. Особые условия

6.1 Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств).

6.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся: землетрясение, наводнение, пожар, эпидемия, любое другое стихийное бедствие, акты и иные действия государственных органов, война и военные действия, несанкционированный взлом электронной информации и программного обеспечения, а также сбой в работе или полный выход из строя технического оборудования не по вине Заказчика и не по вине Исполнителя. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения сторонами своих обязательств по Договору переносится на срок, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

6.3. Стороны признают, что услуги Исполнителя в рамках настоящего Договора и приложений к нему носят исключительно справочно-информационный характер. В момент оказания услуг Исполнитель предоставляет Заказчику информацию о возможных (существующих, допустимых) механизмах и инструментах решения той или иной задачи или вопроса Заказчика в рамках действующего законодательства РФ. Информация, предоставленная Заказчику при оказании услуг в рамках настоящего Договора Исполнителем, носит исключительно справочный характер, и не является рекомендацией или указанием для совершения Заказчиком каких-либо определенных фактических или юридических действий. Заказчик самостоятельно принимает решение о совершении определенных (конкретных) фактических и/или юридических действий, самостоятельно, или с привлечением третьих лиц осуществляет последующие фактические или юридические действия, самостоятельно взаимодействует с третьими лицами. Стороны признают, что Исполнитель не несет никакой ответственности за действия (фактические и/или юридические) или бездействия Заказчика, осуществленные Заказчиком самостоятельно (или с привлечением третьих лиц) после оказания услуг Исполнителем в рамках настоящего Договора, включая моральный, материальный и физический ущерб.

7. Использование персональных данных

7.1. Заказчик подтверждает свое согласие на обработку Исполнителем персональных данных, предоставленных Заказчиком, в целях оказания услуг по Договору в соответствии с подп.5 п.1 ст. 6 ФЗ «О персональных данных».

7.2. Персональные данные включают, но не ограничиваются: фамилию, имя, отчество, пол, гражданство, дату рождения, место жительства и место регистрации,

контактный телефон, данные документа, удостоверяющего личность. В зависимости от типа Программы, персональные данные также могут включать реквизиты полиса ОМС (ДМС), страховой номер индивидуального лицевого счета в Пенсионном фонде России (СНИЛС), данные о состоянии здоровья, заболеваниях, анамнез, диагноз, сведения об организации, оказавшей медицинские услуги, вид оказанной медицинской помощи, условия оказания медицинской помощи, сроки оказания медицинской помощи, объем оказанной медицинской помощи, результат обращения за медицинской помощью, серия и номер выданного листка нетрудоспособности (при наличии), сведения об оказанных медицинских услугах, примененные стандарты медицинской помощи, сведения о медицинском работнике или медицинских работниках, оказавших медицинскую услугу, а так же случаях обращения за медицинской, стационарной, амбулаторно-поликлинической помощью, реабилитационно- восстановительного лечения, в медико-профилактических целях, в целях предоставления информации по медицинским вопросам, что их обработка осуществляется лицом(оператором), чьи должностные инструкции, функциональные обязанности или выполняемые обязанности, включают право на работу с персональными данными.

7.3. Оператору Исполнителя предоставляется право осуществлять все действия (операции) с персональными данными, включая сбор, накопление, хранение, обновление, изменение, систематизацию, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение.

8. Разрешение споров

8.1. Стороны будут регулировать путем переговоров любые спорные вопросы, разногласия или претензии, которые могут возникнуть в отношении настоящего Договора или в связи с ним.

8.2. Устанавливается, что в качестве надлежащих доказательств заключения и исполнения Сторонами договора об оказании услуг принимаются записи телефонных разговоров, видео-коммуникаций, вебинаров, распечатки переписки через личный кабинет и по электронной почте, заверенные подписью руководителя и печатью Исполнителя, архивы электронной почты, заверенные банком копии платежных документов об оплате.

9. Прочие условия

9.1. Все вопросы, не урегулированные настоящим договором Оферты, решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10. Реквизиты

ООО «Консилиум М.Д.»

ОГРН 1167746308905

ИНН/КПП 9715251175/772501001

Юридический адрес:

Москва, Дербеневская набережная, д.11, этаж 5, офис 507

Фактический адрес:

Москва, Дербеневская набережная, д.11, этаж 5, офис 507

р/с 40702810602080000973 в АО "АЛЬФА-
БАНК" БИК 044525593 Приложение № 1 к
Публичному договору-оферте оказания
информационных услуг от 01.07.2017 г.

Приложение 1. Информационные услуги, входящие в программу «Забота»

1. Сервисные блоки¹

1.1. Здоровье и медицина

Информационные справочные услуги по любым вопросам, связанным с состоянием здоровья и порядком оказания медицинских услуг. Информационные справочные услуги по вопросам профилактики возрастных заболеваний, физическим нагрузкам и рациональному питанию.

1.2. Юридическая помощь²

Информационные справочные услуги по вопросам ЖКХ, наследства, льгот, договоров аренды, защиты прав потребителей, справочная информационно-правовая поддержка.

1.3. Жизненно-бытовые вопросы

Информационные справочные услуги по бытовым вопросам. использующих сетевые ресурсы), порядок работы социальных и государственных учреждений, организация досуга, подбор тематических городских мероприятий, выставок, концертов.

1.4. Товары и услуги

Информационные справочные услуги в области оценки справедливой стоимости имущества и товаров, предлагаемых к покупке или продаже, на основании общедоступной информации или с привлечением профессиональных оценщиков, во избежание мошеннических действий.

1.5. Социальные права и гарантии

Информирование о механизмах социальной поддержки. Взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления, общественными объединениями по вопросам социальной защиты граждан и членов их семей. Информирование и помощь в оформлении социальных гарантий.

1.6. Сад и огород

Разработка мер борьбы с болезнями, вредителями и нежелательными растениями. Вопросы относительно подбора растений их характеристик, технологии выращивания, а также защиты и удобрения растений и почвы. Справочная информация по доступным удобрениям и инвентарю.

¹ Перечень сервисных блоков, объем услуг и их наименование в настоящей Оферте имеет общий характер и может отличаться от перечня и объема услуг, установленных в Сертификате. В этом случае Клиенту оказывается объем услуг, согласно сервисным блокам, услугам и их объему, установленным в соответствующем Сертификате. Стоимость услуг устанавливается в Сертификате.

² Для клиентов ОАО «Лето Банк» сервисные блоки «Юридическая помощь» и «Жизненно-бытовые вопросы» объединены в один блок «Жизненно-бытовые вопросы»

1.7. Специальный блок

«Экстренные случаи»: информационные справочные услуги по действиям, требующим немедленного реагирования.

«Защита от мошенников»: информационные справочные услуги по действиям в случае телефонных вымогательств, навязанных продаж по завышенным ценам и попытках завладения имуществом обманным путем.

1.8. Звонок «Все хорошо»

«Все хорошо»: по указанному клиентом графику оператор свяжется с клиентом и его близкими по телефону, чтобы проверить, все ли в порядке.

2. Дополнительные опции

2.1. Опция «Моя семья» - информационные услуги в рамках тарифа «Семейный». Услуги оказываются как Заказчику, так и членам его семьи, соответствующим требованиям п. 1.1. Договора-оферты, указанным Заказчиком при подключении данной опции к тарифу «Семейный». Срок действия – в течение срока действия Программы.

3. Порядок оказания информационных услуг

3.1. Услуги оказываются Заказчику Исполнителем лично. В случае подключения опции «Моя семья» услуги в рамках выбранной Программы оказываются как Заказчику, так и членам его семьи, соответствующим требованиям п. 1.1. Договора-оферты, указанным Заказчиком при подключении данной опции.

3.2. Услуги оказываются круглосуточно, 7 дней в неделю, 24 часа в сутки. Подробное описание порядка приема заявок установлено в п. 3.6. настоящего Приложения.

3.3. Для целей формирования запроса Заказчику необходимо произвести телефонный звонок по номеру 8 800 775 1995.

3.4. При каждом обращении услуги оказываются Исполнителем в рамках одного запроса Заказчика.

3.5. В рамках запросов Заказчика, требующих глубокого анализа законодательства, правоприменительной практики, существенных трудозатрат, услуги оказываются в течение 24 часов с момента регистрации и обработки запроса Исполнителем.

3.6. Порядок оказания услуг в рамках сервисных блоков:

3.6.1. Прием звонков, обработка заявок и оказание информационных услуг в рамках сервисных блоков «Жизненно-бытовые вопросы» и «Специальный блок» осуществляются операторами Исполнителя ежедневно круглосуточно.

3.6.2. Прием звонков, обработка заявок и оказание услуг в рамках сервисного блока «Здоровье и медицина», а также получение регулярной справки «Все хорошо» и сервиса «Экстренные случаи» осуществляется операторами Исполнителя ежедневно круглосуточно.

3.6.3. Прием звонков и обработка заявок в рамках сервисного блока «Юридическая помощь» осуществляется операторами Исполнителя ежедневно круглосуточно. После обработки запроса Заказчика оператор формирует заявку. Заявка обрабатывается юристом-экспертом, который в разумные сроки, но не позднее дня, следующего за днем получения заявки оператором, связывается с Заказчиком, предоставляя проработанное решение или готовый ответ в рамках заявки Заказчика.

3.6.4. В случаях, когда заявка Заказчика требует глубокой проработки и существенных трудовых затрат, Исполнитель вправе увеличить срок оказания услуг Заказчику. При этом оператор Исполнителя уведомляет Заказчика о необходимости увеличения срока, а также о приблизительных сроках оказания услуг.

4 Принципы формирования заявок Заказчиком

4.1. Заявка Заказчика должна быть сформулирована от первого лица в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса. Заявка должна относиться персонально к Заказчику, за исключением случаев, согласно Приложению 2.

4.2. Заявка Заказчика не должна быть сформулирована в интересах других лиц или от их имени. Исполнитель оставляет за собой право истребовать от Заказчика документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально.

4.3. Все заявки должны быть сформулированы в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, содержать информацию обо всех существенных обстоятельствах правоотношений, являющихся его предметом. В случае непредставления достаточных сведений для оказания услуг, Исполнитель вправе запросить у Заказчика дополнительные сведения. Заявки, сформулированные в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускаются.

4.4. Заявки оформляются по телефону Исполнителя.

В случае если в Сертификате установлен иной порядок оказания услуг, для целей оказания услуг Клиенту применяется порядок, установленный в Сертификате.

Приложение № 2 к Публичному договору-оферте оказания информационных услуг от 01.07.2017 г.

Порядок подключения и использования Программы дополнительными пользователями³

1. В случае если Программа и/или дополнительная опция, предлагаемая Заказчиком к соответствующей Программе, допускает подключение дополнительных пользователей, Заказчик вправе добавить в качестве пользователей членов своей семьи, соответствующих требованиям п. 1.1. Договора-оферты, в количестве согласно условиям соответствующей Программы или дополнительной опции к Программе.
2. Заказчик с помощью специалиста Исполнителя добавляет в качестве пользователя Сертификата одного члена своей семьи, сообщив (предоставив) Исполнителю его персональные данные по перечню аналогичные данным Заказчика (перечень сведений содержится на Интернет-сайте Исполнителя, а также сообщается Заказчику при обращении к специалисту Исполнителя).
3. Услуги члену семьи Заказчика предоставляются в объеме услуг по Сертификату Заказчика, увеличение количества лимитированных Сертификатом услуг не предусматривается.
4. Член семьи Заказчика при звонке Исполнителю обязан сообщить идентификационные данные, запрашиваемые Специалистом Исполнителя. Предоставляя Исполнителю указанные данные член семьи Заказчика, тем самым дает Исполнителю согласие на обработку его персональных данных для целей оказания ему услуг по настоящему договору. Под обработкой персональных данных стороны понимают сбор, хранение, передачу, уничтожение и любые иные виды обработки любыми допустимыми законом способами персональных данных Клиента или члена его семьи (включая фамилию, имя, отчество, телефон, адрес, e-mail, иное), предоставленных ими письменно или сообщенных устно.
5. Информационные услуги по вопросам, касающимся иных третьих лиц — близких родственников Заказчика, не подключенных в рамках соответствующей Программы или дополнительной опции к Программе, осуществляются только в случаях, когда действия (бездействие) близких родственников Заказчика оказывают влияние на состояние здоровья Заказчика, а также в ситуации, связанной с необходимостью организации экстренной медицинской помощи близкому родственнику Заказчика. При этом Исполнитель при обработке заявки Заказчика оставляет за собой право истребовать от Заказчика доказательства родственных отношений.
6. В случае возникновения со стороны Исполнителя подозрения в совершении мошеннических или иных противоправных действий, Исполнитель вправе отказать в предоставлении услуг третьим лицам без объяснения причин.

³ Приложение №2 применяется в случае, если Программа допускает подключение дополнительных лиц