



**Правила оказания услуг
(ОФЕРТА)
«Пенсионный Консьерж»
и
«Пенсионный Консьерж Расширенный»**

**Услуги оказываются
Обществом с ограниченной ответственностью «ПОНИМАЮ»**

**Адрес: 105005, г. Москва, ул. Бауманская, д. 68/8, стр.1, 2 этаж, пом. 1, ком. 1-8, 8А, 9-12
ОГРН: 5167746255892 ИНН: 7703418637**

Настоящим Общество с ограниченной ответственностью «ПОНИМАЮ» в лице Генерального директора Кушнера Антона Евгеньевича, действующего на основании Устава, выражает намерение считать себя заключившим договор с любым физическим лицом, осуществившим акцепт настоящей оферты, на изложенных ниже условиях:

1. Предмет Договора

1.1. В соответствии с Правилами оказания услуг «Пенсионный Консьерж» и «Пенсионный Консьерж Расширенный» (далее – «Правила») Клиент вносит плату за право требовать от Общества с ограниченной ответственностью «ПОНИМАЮ», ОГРН 5167746255892, ИНН 7703418637, адрес места нахождения: 105005, г. Москва, ул. Бауманская, д. 68/8, стр.1, 2 этаж, пом. 1, ком. 1-8, 8А, 9-12 (далее – «Компания») предоставления услуг дистанционной информационной поддержки в рамках следующих сервисных блоков (далее – «Услуги»):

| 1.1.1. «Пенсионный Консьерж» | |
|---|---|
| Сервисный блок | Описание |
| Физическое здоровье и медицинские вопросы | Круглосуточная консультация дежурного врача-терапевта по телефону – консультации по любым вопросам, связанным с состоянием здоровья – рекомендации по дальнейшим шагам в связи с текущим недомоганием (к какому специалисту лучше обратиться, какие анализы и обследования желательно пройти) – консультации по имеющимся врачебным заключениям и анализам – консультации по лекарственным препаратам (подбор аналогов, объяснение порядка и особенностей приема) |
| Психологическая поддержка | Консультация квалифицированного психолога по телефону – любые вопросы, связанные с эмоциональным состоянием и переживаниями – психологическая поддержка по адаптации к жизни на пенсии после окончания трудового периода – помощь в разрешении семейных конфликтов – поддержка одиноких людей |
| Юридическая помощь | Консультация юриста по любой области права по телефону – права и льготы для пенсионеров (пенсии, социальные выплаты, социальная поддержка и пр.) – вопросы ЖКХ (правильность применения тарифов и льгот) – наследственное право – защита прав потребителей |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> – возможности получения налоговых вычетов <p>В рамках сервиса также предусматриваются звонки юриста от имени клиента третьим лицам для представления интересов клиента.</p> |
| Жизненно-бытовые вопросы | <p>Консультация специалиста по различным вопросам бытового характера</p> <ul style="list-style-type: none"> – пошаговые инструкции о порядке действий при возникновении бытовых сложностей (аварийные ситуации с жильем, конфликты с соседями и др.) – пошаговые инструкции о порядке действий при взаимодействии с третьими лицами (которые предлагают услуги / товары) – предоставление контактной информации органов государственное власти и органов самоуправления, а также других ответственных организаций – консультации по порядку получения социальных сервисов от муниципальных служб |
| Стоимость | 3 000 руб. |
| 1.1.2. «Пенсионный Консьерж Расширенный» | |
| Сервисный блок | Описание |
| Физическое здоровье и медицинские вопросы | <p>Круглосуточная консультация дежурного врача-терапевта по телефону</p> <ul style="list-style-type: none"> – консультации по любым вопросам, связанным с состоянием здоровья – рекомендации по дальнейшим шагам в связи с текущим недомоганием (к какому специалисту лучше обратиться, какие анализы и обследования желательно пройти) – консультации по имеющимся врачебным заключениям и анализам – консультации по лекарственным препаратам (подбор аналогов, объяснение порядка и особенностей приема) |
| Психологическая поддержка | <p>Консультация квалифицированного психолога по телефону</p> <ul style="list-style-type: none"> – любые вопросы, связанные с эмоциональным состоянием и переживаниями – психологическая поддержка по адаптации к жизни на пенсии после окончания трудового периода – помощь в разрешении семейных конфликтов – поддержка одиноких людей |
| Юридическая помощь | <p>Консультация юриста по любой области права по телефону</p> <ul style="list-style-type: none"> – права и льготы для пенсионеров (пенсии, социальные выплаты, социальная поддержка и пр.) – вопросы ЖКХ (правильность применения тарифов и льгот) – наследственное право – защита прав потребителей – возможности получения налоговых вычетов <p>В рамках сервиса также предусматриваются звонки юриста от имени клиента третьим лицам для представления интересов клиента.</p> |
| Жизненно-бытовые вопросы | <p>Консультация специалиста по различным вопросам бытового характера</p> <ul style="list-style-type: none"> – пошаговые инструкции о порядке действий при возникновении бытовых сложностей (аварийные ситуации с жильем, конфликты с соседями и др.) – пошаговые инструкции о порядке действий при взаимодействии с третьими лицами (которые предлагают услуги / товары) – предоставление контактной информации органов государственное власти и органов самоуправления, а также других ответственных организаций – консультации по порядку получения социальных сервисов от муниципальных служб |

| | |
|----------------------|--|
| Маршрутизация по ОМС | Консультация специалиста по телефону – по вопросам действующего законодательства об Охране здоровья граждан РФ – о порядке получения необходимых медицинских услуг, в рамках программы ОМС – о порядке прохождения диспансеризации в рамках программы ОМС – о порядке плановой госпитализации в рамках программы ОМС – о вакцинации – о наличии государственных и коммерческих медицинских учреждений в регионе – об ЛПУ (специалисты, услуги, цены, оснащенность и др.) – по базе лекарств и медикаментов – описание, противопоказания, полные инструкции, наличие в аптеках города пребывания и др. вопросам |
| Стоимость | 5 200 руб. |

1.2. Услуги предоставляются Клиенту на основании приобретенного Клиентом Сертификата, на условиях абонентского обслуживания (исполнением по требованию) согласно ст. 429.4. ГК РФ.

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

1.4. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе и опубликованных на сайте Компании: <https://ponimau.com/>.

2. Термины и определения

2.1. Клиент – физическое лицо-держатель Сертификата, которое приобрело право требовать от Компании предоставления Услуг, подтвержденное оплатой стоимости Услуг Компании посредством внесения Абонентского платежа, тем самым осуществив принятие (акцепт) настоящих Правил. Клиент несет все риски, связанные с использованием Сертификата любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг не уполномоченными на то лицами.

2.2. Сертификат – сформированный Компанией документ с уникальным номером и кодом активации, удостоверяющий имущественное право Клиента на получение Услуг Компании в объеме и сроки, указанные в Сертификате. Сертификат предоставляется Клиенту на руки после оплаты стоимости Услуг Компании посредством внесения Абонентского платежа.

2.3. Номер Сертификата – уникальный номер на лицевой стороне Сертификата, с помощью которого производится идентификация Клиента.

2.4. Код активации Сертификата – уникальный номер на лицевой стороне Сертификата, с помощью которого предоставляется доступ к Услугам Компании.

2.5. Сайт Компании – <https://ponimau.com/>.

2.6. Абонентский платеж – денежные средства, вносимые Клиентом в качестве платы за право требования от Компании оказания Услуг в объеме и сроки, указанные в Сертификате.

2.7. Правила оказания услуг «Пенсионный Консьерж» и «Пенсионный Консьерж Расширенный» – настоящие Правила (оферта), регулирующие отношения между Клиентом и Компанией по оказанию Услуг на основании ст. 429.4 ГК РФ.

2.8. Абонентский договор (далее – «Договор») – соглашение, достигаемое между Клиентом и Компанией путем полного и безоговорочного принятия Клиентом условий настоящих Правил (акцепта), по которому Клиент вносит плату за право требовать от Компании предоставления Услуг в объеме и сроки, указанные в Сертификате, а Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги по его требованию.

3. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

- 3.1.** Заключение Договора осуществляется путем полного и безоговорочного принятия Клиентом условий настоящих Правил (акцепта) в соответствии со ст. 433, 435, 438 ГК РФ.
- 3.2.** Полным и безоговорочным принятием Клиентом условий настоящих Правил (акцептом) считается совершение Клиентом конклюдентных действий по оплате стоимости Услуг Компании посредством внесения Абонентского платежа.
- 3.3.** Датой заключения Договора является дата внесения Клиентом Абонентского платежа. В подтверждение внесения Абонентского платежа Клиенту на руки предоставляется Сертификат.
- 3.4.** Права и обязанности Сторон возникают с даты заключения Договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Клиента.
- 3.5.** Не предусмотрено заключение Договора в письменной форме в виде единого документа, подписываемого Сторонами.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОМПАНИИ

4.1. Компания обязуется:

- 4.1.1.** С даты заключения Договора по требованию Клиента оказывать ему Услуги в объеме и сроки, указанные в Сертификате.
- 4.1.2.** Предоставить Клиенту необходимую и достоверную информацию об условиях оказания Услуг.
- 4.1.3.** Обеспечить конфиденциальность и безопасность персональных данных Клиента с помощью принятия Компанией правовых, организационных и технических мер, необходимых для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий.

4.2. Компания вправе:

- 4.2.1.** Самостоятельно определять порядок и способ оказания Услуг с учетом положений настоящего Договора и законодательства Российской Федерации.
- 4.2.2.** Привлекать третьих лиц для оказания Услуг, оставаясь ответственным перед Клиентом за качество оказываемых Услуг.
- 4.2.3.** Приостановить оказание Услуг Клиенту по техническим или иным причинам, препятствующим оказанию Услуг, на время устранения таких причин.
- 4.2.4.** Отказать полностью или частично Клиенту в оказании услуг в случае:
- отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
 - если оказание услуг Клиенту противоречит законодательству Российской Федерации, принятым в обществе нормам нравственности и морали;
 - если предметом запроса является спор в правоотношениях между Клиентом и Компанией или Клиентом и партнерами Компании, в т.ч. «Азиатско-Тихоокеанский Банк» (ПАО).
 - не устранения Клиентом обстоятельств, которые могут снизить качество оказываемых Услуг.
- 4.2.5.** Вносить предложения по изменению и дополнению настоящего Договора, уведомив Клиента путем размещения информации по изменению Договора на сайте Компании.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

5.1. Клиент обязуется:

- 5.1.1.** Ознакомиться с условиями Договора, перечнем, объемом и описанием оказываемых Компанией Услуг до заключения Договора.
- 5.1.2.** Предоставить Компании полную и достоверную информацию, необходимую для оказания Услуг.
- 5.1.3.** Предпринять все необходимые меры для обеспечения качественной телефонной связи в

случае получения Услуг посредством телефонной связи.

5.1.4. Пользоваться Услугами в соответствии с условиями Договора.

5.1.5. При обращении в Компанию за предоставлением Услуг формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса.

5.1.6. Не использовать Услуги Компании в целях, противоречащих законодательству Российской Федерации, а равно не совершать действий при их использовании, которые могут нанести вред Компании и/или третьим лицам.

5.1.7. Сообщать в любой доступной форме в Компанию в течение 24 часов об утрате Сертификата или нарушении конфиденциальности уникального номера и/или кода активации Сертификата.

5.2. Клиент вправе:

5.2.1. В течение всего срока действия Договора обращаться в Компанию за получением Услуг.

5.2.2. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об условиях оказания Услуг и иную информацию, связанную с исполнением Договора.

5.2.3. Обращаться в Компанию по всем вопросам качества Услуг, предоставляемых Компанией.

5.2.4. Изменить свои идентификационные данные посредством обращения в Компанию.

5.2.5. После оплаты стоимости Услуг осуществить уступку своих прав и обязанностей по Договору при условии надлежащего уведомления Компании и получателя прав и обязанностей о потребительских свойствах Услуг и положений настоящих Правил. В таком случае Клиент несет ответственность за корректность передаваемой информации об Услугах.

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

6.1. Необходимым условием получения Услуг является их оплата посредством внесения Абонентского платежа в размере, предусмотренном п.1.1. настоящих Правил, а также представление Клиентом своих идентификационных данных.

6.2. Для обеспечения возможности оказания Услуг Клиенту по дистанционным средствам связи, а также в целях инициализации Клиента в CRM-системе Компании, Клиент обязуется предоставить следующие идентификационные данные:

- ФИО
- E-mail
- Номер телефона
- Дата рождения.

6.3. Идентификационные данные, указанные в п.6.2. Правил, Клиент может предоставить в любое время после оплаты стоимости Услуг Компании до первого обращения в Компанию за получением Услуг.

6.4. При каждом обращении в Компанию за получением Услуг посредством телефонной связи, Клиенту для обеспечения возможности его идентификации необходимо сообщить Компании следующие сведения:

- Номер Сертификата;
- Код активации Сертификата;
- ФИО.

6.5. В случае непредставления Клиентом идентификационных данных и сведений, указанных в п. 6.2. и 6.4. Правил, или иной необходимой для оказания Услуг информации, Компания вправе без наложения на нее штрафных санкций не приступать к оказанию Услуг.

6.6. Срок действия Сертификата составляет 1 (один) год с 00 часов дня, следующего за днем оплаты стоимости Услуг посредством внесения Абонентского платежа. Непредставление Клиентом своих идентификационных данных не прерывает срок действия Сертификата.

6.7. Услуги оказываются по мере необходимости Клиента при его обращении в Компанию.

6.8. Запрос Клиента на оказание Услуг в устной форме должен содержать всю необходимую для предоставления Услуги информацию.

6.9. Услуги оказываются ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ.

7. ЗАВЕРЕНИЯ ОБ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ

7.1. Соглашаясь с условиями и принимая условия настоящих Правил путем акцепта, Клиент заверяет и гарантирует Компании, что:

7.1.1. указал достоверные идентификационные данные, в том числе персональные данные;

7.1.2. заключает Договор добровольно, при этом Клиент:

- полностью ознакомился с условиями настоящих Правил;
- полностью понимает предмет Договора;
- полностью понимает значение и последствия своих действий в отношении заключения и исполнения Договора.

7.2. Клиент гарантирует, что обладает всеми законными правами, необходимыми для заключения и исполнения Договора.

7.3. В случае, если Клиент не располагает техническими средствами, необходимыми для получения Услуг Компании, включая, но не ограничиваясь: персональный компьютер, Интернет, смартфон, телефон, то Компания не несет ответственности за неисполнение обязательств по настоящему Договору ввиду невозможности оказания Клиенту Услуг.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Стороны находятся в равной ответственности за достижение результата в процессе консультирования.

8.3. Компания не несет ответственности перед Клиентом за выводы, сделанные Клиентом в результате оказания Услуг, а также за практическое применение Клиентом таких выводов.

8.4. Ответственность Компании перед Клиентом в отношении любого реального ущерба, возникшего у Клиента в результате или как следствие оказываемых Компанией услуг согласно настоящему Договору, ограничивается суммой Абонентского платежа, полученного Компанией за оказываемые по настоящему Договору услуги, исключая случаи, когда указанный реальный ущерб возник в результате или как следствие недобросовестных действий Компании или преднамеренного нарушения Компанией своих обязательств по настоящему Договору. Компания не обязана возмещать Клиенту упущенную выгоду или косвенные убытки.

8.5. Компания освобождается от ответственности, если она вызвана или явилась следствием представления Клиентом неверной или вводящей в заблуждение информации.

8.6. Компания не несет ответственность за неисполнение и/или несвоевременное исполнение обязательств в случаях, если невозможность надлежащего исполнения вызвана действиями (бездействием) государственных органов, изменениями текущего законодательства и правоприменительной практики Российской Федерации, а также если невозможность надлежащего исполнения вызвана действиями (бездействием) Клиента, сообщением неполной (недостоверной) информации, непредставлением (несвоевременным представлением) документации и т. п.

8.7. Компания ни при каких обстоятельствах не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации. Все услуги Компании носят рекомендательный характер.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ЕГО РАСТОРЖЕНИЯ И ВОЗВРАТА ОПЛАТЫ

9.1. Договор вступает в силу с даты его заключения в соответствии с п. 3.3. настоящих Правил и действует в течение 1 (одного) года.

9.2. В случае если Клиент до окончания срока действия Договора не обратился за оказанием услуг, обязательства Компании перед Клиентом по Договору считаются исполненными в полном объеме.

9.3. Договор может быть досрочно расторгнут в следующих случаях:

9.3.1. по соглашению Сторон;

9.3.2. в случае одностороннего отказа от Договора:

- по инициативе Компании в случае не устранения Клиентом обстоятельств, которые могут снизить качество оказываемых услуг, при условии полного возмещения убытков;
- по инициативе Клиента при условии оплаты Компании фактически понесенных расходов;

9.3.3. по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

9.4. После прекращения действия Договора на любом основании ни одна из сторон не будет более связана с другой стороной каким-либо дополнительным обязательством.

9.5. Акцептуя настоящие Правила, Клиент принимает условия отказа от Договора и возврата денежных средств, предусмотренные настоящими Правилами, с учетом абонентского характера такого Договора.

9.6. Клиент вправе досрочно отказаться от Договора, направив Компании письменное заявление об отказе от Договора по адресу Компании: 105005, г. Москва, ул. Бауманская, д. 68/8, стр.1, 2 этаж, пом. 1, ком. 1-8, 8А, 9-12, с указанием реквизитов счета Клиента для возврата денежных средств. Клиент не вправе требовать возврата денежных средств посредством почтового перевода. К Заявлению должны быть приложены документы: копия Сертификата, а также копия документа, подтверждающего оплату Сертификата. Срок рассмотрения заявления Клиента об отказе от Договора составляет 30 (тридцать) календарных дней с даты получения Компанией полного пакета документов, предусмотренных настоящим пунктом Правил.

9.7. В случае отказа Клиента от Договора, возврат денежных средств Клиенту осуществляется за вычетом фактически понесенных расходов Компании.

10. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Настоящим Владелец сертификата выражает своё согласие на обработку ООО «ПОНИМАЮ» (105005, г. Москва, Бауманская ул., д.68/8, стр.1) и «Азиатско-Тихоокеанский Банк» (ПАО) (675000, г. Благовещенск, ул. Амурская, 225) в течение всего срока действия Сертификата и в течение 25 (двадцати пяти) лет после исполнения Сертификата всех своих персональных данных (включая фамилию, имя, отчество, паспортные данные, контактный телефон, место жительства и иные персональные данные), указанных в Сертификате и иных документах, используемых ООО «ПОНИМАЮ» и «Азиатско-Тихоокеанский Банк» (ПАО) для их обработки, с целью исполнения «Азиатско-Тихоокеанский Банк» (ПАО), как агентом, своих обязательств перед ООО «ПОНИМАЮ», исполнения ООО «ПОНИМАЮ» условий Сертификата, а также требований, установленных действующим законодательством, в т.ч. в целях проверки качества оказания услуг и урегулирования убытков по Сертификату, администрирования Сертификата, а также в целях информирования о других продуктах и услугах Компании, в статистических целях и в целях проведения анализа. ООО «ПОНИМАЮ» вправе поручить обработку персональных данных Владельца Сертификата «Азиатско-Тихоокеанский Банк» (ПАО).

Настоящим Владелец Сертификата выражает своё согласие с тем, что ООО «ПОНИМАЮ» и «Азиатско-Тихоокеанский Банк» (ПАО) имеют право осуществлять следующие действия (операции) с их персональными данными: сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача третьим лицам, обезличивание, блокирование, уничтожение, а также совершение иных действий с персональными данными физических лиц (как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств, с передачей информации по внутренней сети, сети Интернет, либо без таковой). Для исполнения вышеуказанных целей Компания и «Азиатско-Тихоокеанский Банк» (ПАО) имеют право передавать персональные

данные, ставшие им известными в связи с заключением и исполнением Сертификата, друг другу, третьим лицам, с которыми у Компании заключены соответствующие соглашения, обеспечивающие надежное хранение и предотвращение незаконного разглашения (конфиденциальность) персональных данных (включая передачу персональных данных в перестраховочную компанию).

Настоящим Владелец Сертификата выражает своё согласие на информирование их Компанией и «Азиатско-Тихоокеанский Банк» (ПАО) о ходе исполнения Сертификата, об услугах и т.п., на получение рекламы услуг посредством направления смс-сообщений и/или сообщений по адресу электронной почты, указанному в Сертификате.

Субъект персональных данных вправе потребовать прекратить обработку персональных данных полностью или в части информирования о других продуктах и услугах путем направления в адрес Компании письменного заявления с указанием реквизитов Сертификата.