

**ОФЕРТА.**  
**ПРАВИЛА АБОНЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**  
**«ДЛЯ ЖИЗНИ» ДЛЯ КЛИЕНТОВ TELE2**  
(Далее – «Правила»)

Услуги в соответствии с настоящими Правилами предоставляются Обществом с ограниченной ответственностью «Прогресс-Финанс» (далее по тексту — «Компания») Адрес места нахождения: 121087, Москва г., Багратионовский пр-д, дом 7, корпус 20В, этаж 5, офис 538А.  
ОГРН 1217700205348, ИНН 7730264312

**Раздел I. Основные положения**

**Статья 1. Предмет договора**

1.1. В соответствии с Правилами абонентского обслуживания (далее — «Правила») Клиент вносит на абонентской основе плату за право требовать от Общества с ограниченной ответственностью «Прогресс-Финанс», адрес места нахождения: 121087, Москва г., Багратионовский пр-д, дом 7, корпус 20В, этаж 5, офис 538А, ОГРН 1217700205348, ИНН 7730264312 (далее — «Компания») предоставления комплекса услуг (далее — «Услуги») в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

1.2. Услуги предоставляются Клиенту Компанией по перечню, указанному в Сертификате, на условиях абонентского договора, отраженных в настоящих Правилах (ст. 429.4. Гражданского кодекса 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, в том числе положения Правил Компании, опубликованных на сайте <https://progressfinans.ru/>.

1.5. Конкретный перечень и объем услуг, которые Клиент вправе требовать от Компании в соответствующий период, указаны в Тарифном плане на сайте <https://progressfinans.ru/>.

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

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

**Тарифный план «Для жизни» (Тарифный план)** — совокупность ключевых параметров оказания Услуг (виды, количество, стоимость, период оказания услуг и пр.), в соответствии с которыми осуществляется обслуживание Клиента. Тарифный план является неотъемлемой частью абонентского договора на предоставление информационно-правовой поддержки.

Перечень Тарифных планов может быть расширен, изменен, а также отражен в виде приложений к Настоящим Правилам. Тарифный план действует бессрочно при условии ежедневной платы за пользование Тарифным планом до момента отключения Тарифного плана (отказа Клиента от предоставления услуг). Течение срока начинается с даты заключения Договора.

При подключении к Тарифному плану в первые три календарных дня предоставляется скидка в размере 100% (ста процентов). Плата взимается, начиная с четвертого календарного дня пользования Тарифным планом до момента отключения Тарифного плана (отказа Клиента от предоставления услуг). Течение срока начинается с даты заключения абонентского договора оказания услуг, при этом первым календарным днем считается календарный день, в котором Клиент присоединился к тарифному плану.

**Сертификат** — электронное сообщение, подтверждающее заключение абонентского договора оказания услуг и содержащие номер Сертификата, дату заключения абонентского договора оказания услуг, наименование выбранного Клиентом Тарифного плана. Сертификат направляется Клиенту в электронной форме на сообщенный Клиентом адрес электронной почты, либо номер телефона. Форма Сертификата устанавливается Компанией и может быть изменена.

Одновременно с номером сертификата направляется код активации.

**Клиент** — физическое лицо, которое приобрело право требовать предоставления Компанией Услуг, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата, в том числе в электронном виде, тем самым осуществив принятие (акцепт) настоящих Правил. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило Сертификат, в том числе получило после его оплаты идентификационные данные, например, уникальный номер Сертификата, и предоставило Компании свои идентификационные данные при первом обращении к Компании. Лицо, приобретшее Сертификат, несет все риски, связанные с его использованием 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. Количество физических лиц (количество пользователей) и дополнительные категории физических лиц, которые также могут являться Клиентами, определяются Тарифным планом.

**Идентификатор** — уникальный номер Клиента в системе учета Компании, тождественный номеру договора с Клиентом. Идентификатором является номер Сертификата.

**Идентификационные данные** — совокупность уникальных данных, указанных в Сертификате и персональной информации Клиента, предоставляемых Клиентом при активации, служащей для цели определения тождественности между лицом, ею обладающим, и Клиентом Компании (идентификация Клиента).

**Персональная информация Клиента** — информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации Клиенту, а именно:

— персональная информация, которую Клиент предоставляет о себе самостоятельно при активации или в процессе пользования Услугами, включая персональные данные Клиента;

— данные, которые автоматически передаются в процессе пользования Услугами, в том числе, но не исключительно: IP, MAC, ICCID адреса, данные или иные уникальные данные об оборудовании Клиента, номера телефонов, региональные коды, информация о программном обеспечении Клиента, с помощью которых осуществляется доступ к Услугам;

— иная информация о Клиенте, сбор и/или предоставление которой определяется и оговаривается с Клиентом индивидуально.

**Период оказания Услуг** — период времени, устанавливаемый Тарифным планом, в течение которого у Компании сохраняются обязательства по оказанию Услуг.

**Абонентский платеж** — денежные средства, вносимые Клиентом в размере, определяемом стоимостью выбранного Клиентом Тарифного плана. Абонентский платеж вносится Клиентом в качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании оказания Услуг в течение срока, определяемого выбранным Клиентом Тарифным планом. Абонентский платеж вносится Клиентом ежедневно, независимо от того, затребовал Клиент Услугу в период срока действия Тарифного плана или нет. Клиент приобретает право требования предоставления Услуг от Компании только за предоплаченный период.

**Активация Сертификата** — это совокупность действий Клиента, сотрудника Компании, направленных на полную инициализацию Клиента в системе ведения реестра и в клиентской базе Компании, целью которых является фиксация Идентификационных данных, необходимых для обеспечения возможности идентификации Клиента при обращении Клиента с Запросом на получение Услуг по дистанционным средствам связи в Компанию. Активация Сертификата происходит автоматически в момент его приобретения.

**Запрос на оказание Услуг (Запрос)** — обращение Клиента в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией.

**Специалист** — сотрудник Компании/Партнера (или иное лицо, с которым Компания заключила соответствующий договор), владеющий необходимой квалификацией и непосредственно предоставляющий Услуги в соответствии с настоящими Правилами.

**Контакт-центр** — круглосуточная (24 часа в сутки, 365/366 дней в году) служба с единым телефонным номером доступа. Контакт-центр организует и контролирует оказание Услуг Клиенту. Контакт-центр по просьбе Клиента может передавать сообщения третьим лицам (родственникам, знакомым, др.) по обстоятельствам, связанным с дорожной ситуацией, вызывать дополнительную

помощь (медицинскую, безопасность, др.) и т.п.

**Договор оказания услуг на абонентской основе (абонентский договор оказания услуг)** — соглашение между Клиентом и Компанией, по которому Клиент вносит Абонентский платеж за право требовать от Компании предоставления Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, а Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги по его требованию (Запросу). Заключение абонентского договора оказания услуг осуществляется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Договор состоит из настоящих Правил и Сертификата, содержащего информацию о Тарифном плане Клиента.

**Правила абонентского обслуживания (Правила)** — настоящие правила, регулирующие отношения между Клиентом и Компанией по оказанию Услуг на основании ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации.

**Партнер** — юридическое лицо, которое:

(i) на основании договора с Компанией осуществляет привлечение Клиентов на обслуживание в Компанию (ООО «Т2 Мобайл», ОГРН 1137746610088, адрес местонахождения: 108811, г. Москва, Киевское ш. 22-й км (п. Московский), 6, стр. 1, эт. 5, комн. 33));

(ii) привлекается Компанией к оказанию услуг по Тарифным планам:

ООО «Этнамед» (ОГРН 1147746562336, адрес местонахождения: 115419, город Москва, 5-Й Донской проезд, д. 4, этаж/помещ./ком. 3/1/9,9г; Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-77-01-014245 от от 04.05.2017);

## **Раздел II. Порядок и условия заключения Абонентского договора оказания услуг (далее — «Договор»)**

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

3.1. Договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом настоящих Правил считается приобретение Клиентом права требования оказания Услуг, подтверждаемое получением во владение и пользование Сертификата, в том числе в электронном виде, посредством оплаты услуг Компании путем внесения Абонентского платежа.

3.2. Права и обязанности сторон возникают с момента заключения Договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Клиента. Моментом заключения Договора является дата оплаты Клиентом Абонентского платежа.

3.3. Порядок внесения Абонентского платежа либо периодических Абонентских платежей зависит от выбранного Клиентом Тарифного плана. Во всех случаях Клиент (либо третье лицо за Клиента) вносит Абонентский платеж в качестве предоплаты за тот период, за который приобретает право требовать оказания Услуг Компанией.

3.4. Сертификат действует бессрочно при условии внесения Клиентом ежедневной платы за пользование Тарифным планом до момента отключения Тарифного плана (отказа Клиента от предоставления услуг). Течение срока начинается с даты заключения Договора. В отсутствие оплаты на новый период Клиент не вправе требовать предоставления Услуг.

3.5. В случае отказа Клиента от Договора с Компанией Стороны исходят из правил, установленных для абонентского договора (ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации).

3.6. Акцептуя настоящую Оферту, Клиент принимает условия отказа от Договора, предусмотренные настоящими Правилами, с учетом абонентского характера такого Договора, и признает, что не вправе требовать возврата Абонентского платежа в случае, если самим Клиентом не была затребована Услуга у Компании в период действия Сертификата.

## **Раздел III. Перечень, объем, описание, особенности оказания Услуг**

### **Статья 4. Условия оказания Услуг. Активация Сертификата и Идентификация Клиента.**

4.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным

им Тарифным планом и оказываются дистанционно посредством (по общему правилу) личного кабинета на официальном сайте Компании, по электронной почте либо по телефону.

4.2. Услуги предоставляются в соответствии и на основании действующего законодательства Российской Федерации, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.

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

4.4. Услуги предоставляются по Запросам Клиентов, соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией.

4.5. Услуги оказываются Компанией на русском языке.

4.6. Активация Сертификата происходит автоматически при его приобретении.

4.7. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента.

4.7.1. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента в Компанию и определяется Компанией самостоятельно.

4.7.2. В случае, когда данные, сообщаемые Клиентом при обращении в Компанию, не позволяют идентифицировать Клиента, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуг. Клиент вправе обратиться повторно, назвав Компании все необходимые для идентификации Клиента, предусмотренные настоящими Правилами, данные.

4.8. Предоставлением адреса электронной почты, номера телефона/факса Клиент подтверждает свое согласие на обмен электронной корреспонденцией через открытые каналы связи (Интернет, факс).

4.9. Анонимные Запросы в Компанию с требованиями о предоставлении Услуг либо иными требованиями не обрабатываются.

## **Статья 5. Сроки, период, порядок исчисления сроков оказания Услуг.**

5.1. Сроки оказания Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Клиента Компанией.

5.2. В случае уточнения Запроса Клиентом (предоставления дополнительных материалов, документов, изменения Запроса) течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса

5.3. Сроки оказания Услуг исчисляются с момента Активации Сертификата (если иное не предусмотрено Тарифным планом) и истекают в 00:00 часов последнего календарного дня срока согласно часовому поясу Компании.

5.4. Сроки оказания Услуг, установленные в днях, начинают исчисляться с 9:00 часов (мск) рабочего дня, следующего за календарным днем фиксации Запроса Клиента Компанией, если Правилами не установлен иной порядок исчисления сроков для оказания конкретных Услуг.

5.5. Сроки оказания Услуг, установленные в часах, начинают исчисляться с момента поступления Запроса.

5.6. Моментом поступления Запроса является момент фиксации специальными техническими средствами Компании Запроса в предусмотренном Правилами допустимом формате, включая соблюдение Клиентом всех требований в отношении объема, достаточности, достоверности, правомерности и иных требований в отношении документов, сведений и данных. Компания регистрирует Запросы в разумные сроки.

5.7. В случае уточнения Запроса течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса. При предоставлении дополнительных документов срок начинает течь с даты получения последнего релевантного Запросу документа.

5.8. В настоящих Правилах под кварталом понимается календарный квартал, под месяцем понимается календарный месяц, под днём понимается рабочий день в Российской Федерации.

5.9. Услуги по Запросам (за исключением Сервиса «Муж на час»), предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним.

В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 2 (два) календарных дня. В случае возникновения у Клиента экстренной ситуации услуга оказывается безотлагательно в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент

обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

5.10. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента. Правила настоящего пункта могут изменяться в рамках отдельных Тарифных планов.

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

5.12. Необходимым условием получения и/или Запроса Услуг является наличие у Клиента активированного Сертификата, под которым подразумевается, в том числе, обладание всеми идентификационными данными, за исключением случаев неправомерного завладения Сертификатом.

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

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

5.15. Тарифным планом, выбранным Клиентом, может быть предусмотрен иной срок оказания какой-либо Услуги. Иные сроки оказания Услуг, а также особенности их исчисления также могут быть предусмотрены в Приложениях к настоящим Правилам, подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом.

## **Статья 6. Особенности оказания услуг в рамках сервиса «Телемедицинские консультации и информационно-консультационный сервис по ситуации с коронавирусом»**

6.1. В рамках сервиса «Телемедицинские консультации и информационно-консультационный сервис по ситуации с коронавирусом» (далее в настоящей статье – «сервис») Клиенту оказываются следующие услуги.

6.1.1. консультации:

- с российскими врачами общего профиля по всем медицинским вопросам;
- по оценке симптомов Клиента на предмет наличия признаков коронавирусной инфекции и по дальнейшим действиям Клиента;
- по профилактике вирусных заболеваний;

Указанные консультации предоставляются специалистом в устной форме, по телефону или skype-сервису и заключаются в разъяснении/обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Клиента запроса информационно-справочного характера в сфере медицины по указанным темам. Указанные услуги дают Клиенту возможность его круглосуточного общения с российским врачом.

6.1.2. психологические консультации по вопросам, вызванным паническими настроениями, различными провокациями, кризисными явлениями в экономике.

Указанные консультации представляют собой

- консультации психолога по состояниям эмоциональной нестабильности, повышенной тревожности, сложностям личностных взаимоотношений со значимыми людьми из ближайшего окружения, сложностям удаленной работы;
- проработку страхов, связанных с распространением коронавирусной инфекции;
- консультации психолога по вопросам воспитания и поддержки детей, переживания сложных периодов жизни, утрат, болезней, в том числе родственников.

Услуга предоставляется специалистом в устной форме в течение 24 часов с момента

поступления запроса от Клиента.

6.2. К оказанию услуг в рамках данного сервиса Компания вправе привлечь/привлекает Исполнителя/одного из Партнеров Компании — Общество с ограниченной ответственностью ООО «Этнамед» (ОГРН 1147746562336, адрес местонахождения: 115419, город Москва, 5-Й Донской проезд, д. 4, этаж/помещ./ком. 3/1/9,9г; Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-77-01-014245 от от 04.05.2017)

Для получения услуги в рамках сервиса Клиенту необходимо обратиться по номеру телефона 8 (800) 600-68-07.

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

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

6.5. Клиент понимает и согласен, что Компания/Исполнитель/Партнер Компании, не принимают на себя обязательств ставить диагноз/подтверждать диагноз/делать заключение о состоянии здоровья, определять виды и методы обследования, назначать лечение (назначать препараты, выбирать тактику лечения), прогнозировать развитие болезни и эффективность выбранного метода лечения, проводить медицинское наблюдение за состоянием здоровья Клиента.

6.6. Компания/Исполнитель/Партнер Компании не несут ответственности, если до оказания услуги Клиент не исполнил обязанность по информированию врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у Компании/Исполнителя/Партнера Компании такой информации.

6.7. Компания/Исполнитель/Партнер Компании, их работники ни при каких обстоятельствах не оказывают Клиенту по телефону медицинских услуг, платных или бесплатных, не дают советов о диагностике и лечении заболеваний, приеме лекарственных средств и т.п. Любая информация, сообщенная Клиенту по телефону, носит рекомендательный характер и не заменяет консультацию врача.

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

## **Статья 7. Особенности оказания услуг в рамках сервиса «Безлимитные дистанционные консультации юриста»**

7.1. Услуги в рамках сервиса «Безлимитные дистанционные консультации юриста» включают в себя консультации юриста, предоставляемые посредством дистанционных способов коммуникации, по любой области права (за исключением предпринимательской деятельности), по вопросам невыполнения/отказа Клиенту в исполнении обязательств контрагентами, туроператорами, срывами сроков доставки товаров, которые были вызваны любым видом коронавирусной инфекции, а равно запретительными, ограничительными действиями и (или) решениями органов государственной власти и (или) органов местного самоуправления, связанными с любыми видами коронавирусных инфекций. Для получения услуги необходимо обратиться по номеру телефона 8 (800) 600-68-07.

Под консультацией юриста понимается деятельность Компании по обеспечению Клиента услугой, предоставляемой специалистом Компании в устной форме и заключающейся в разъяснении Клиенту существа норм права, регулирующих отношения по представленному Клиентом запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их минимизации в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Под одной такой консультацией понимается один ответ на поставленные Клиентом взаимосвязанные вопросы в рамках разрешения одной правовой ситуации.

## Статья 8. Описание и особенности оказания сервиса «Муж на час»

8.1. Сервис/услуга «Муж на час» представляет собой безлимитный сервис в виде консультаций по выбору и заказу мастера на дом для проведения работ в жилом помещении Клиента. В настоящей статье под жилым помещением понимается жилой объект недвижимости (квартира, индивидуальное строение, таунхаус), принадлежащий Клиенту или находящийся в аренде на законных основаниях, располагающийся в рамках административных границ городов Москвы и Санкт-Петербурга.

8.2. К оказанию услуг в рамках данного сервиса Компания вправе привлечь/привлекает Исполнителя/одного из Партнеров Компании.

8.3. В рамках данного сервиса Исполнитель/Партнер Компании по заказу Клиента круглосуточно предоставляет Клиенту без ограничения по количеству обращений консультации по выбору и заказу на дом мастера, компетентного в производстве в жилом помещении Клиента следующих видов работ. :

- экстренная техническая помощь при авариях водопроводных и отопительных систем;
- экстренная техническая помощь при авариях электрических сетей;
- вскрытие двери при поломке ключа в замке или потери ключа;
- замена стекол в жилом помещении при их повреждении в результате противоправных действий третьих лиц, квалифицирующихся по ч. 2 п. «б» ст. 158 Уголовного кодекса РФ;
- справочно-консультационная помощь по указанным вопросам.

8.4. Компания/Исполнитель/Партнер Компании не несут ответственности за причинение Клиенту морального вреда, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других прямых и (или) косвенных коммерческих и (или) не коммерческих потерь, убытков и расходов как Клиентов, так и третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь: штрафы, проживание в гостинице во время ремонта, командировочные расходы, потери, связанные со сроками поставки товаров и производства работ/услуг, и тому подобное.

8.5. Компания/Исполнитель/Партнер Компании не несут ответственности и вправе отказать Клиенту в оказании услуг в случаях:

- умышленных действий Клиента и (или) лица, допущенного к пользованию или проживанию в жилом помещении, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного деяния;
- при обращении Клиента:
  - не являющегося законным владельцем, пользователем жилого помещения;
  - не имеющего права пребывания на территории жилого помещения;
  - не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и (или) распоряжения жилым помещением;
  - находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- противоправных действий Клиента, третьих лиц в отношении мастера, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и (или) иных лиц о прекращении выполнения работ/оказания услуг или об отказе от их выполнения/оказания;
- при нахождении жилого помещения вне Зоны предоставления услуг;
- обращения Клиента за услугами вне срока действия обязательств Компании;
- сдачи жилого помещения в аренду, если иное не установлено соглашением сторон;
- воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;
- землетрясений, стихийных бедствий;
- военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений, забастовок, а также конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения жилого помещения по распоряжению государственных органов;
- запретительных, ограничительных действий и (или) решений органов государственной власти и (или) органов местного самоуправления (в том числе, связанные с любыми видами коронавирусных инфекций);
- при фактическом отсутствии у Клиента Сертификата на момент выполнения работ/оказания услуг в рамках сервиса.

8.6. Компания/Исполнитель/Партнер Компании оставляют за собой право отказать полностью или частично в оказании услуг Клиенту при наличии подозрений в мошеннических или иных

противоправных действий Клиента и (или) третьих лиц по отношению к Компании и (или) третьим лицам.

## **Раздел IV. Требования к обмену информацией**

### **Статья 9. Сопутствующие сведения**

9.1. В процессе предоставления Услуг Клиенту могут сообщаться данные о других организациях, органах и гражданах (третьи лица), их разработках, продуктах, предложениях, в том числе коммерческого характера, ссылки на сайты в сети Интернет (сопутствующая информация). Указанные третьи лица и сопутствующая информация не проверяются Компанией или Партнером на соответствие тем или иным требованиям. Ни Компания, ни Партнер не несут ответственности за данную сопутствующую информацию, в том числе за любые мнения или утверждения, выраженные третьими лицами, рекламу и прочее, а также за доступность такой сопутствующей информации и последствия ее использования или неиспользования Клиентом.

9.2. Предоставление любой сопутствующей информации коммерческого или некоммерческого характера не является ее одобрением или рекомендацией со стороны Компании, за исключением случаев, когда на это прямо указывается.

9.3. Принимая Правила, Клиент выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена законодательством Российской Федерации.

### **Статья 10. Требования к коммуникациям**

10.1. Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг, устанавливается Компанией и содержится на сайте Компании и Партнера, а также в Сертификате. В случае изменения соответствующей контактно-адресной информации приоритетной является информация, размещенная на сайте Компании. Все контактные реквизиты (номера телефонов, адреса электронной почты, равно как и любые иные предоставляемые Клиентом сведения) расцениваются как корректные, принадлежащие Клиенту и доступные для Клиента, в связи с чем осуществление телефонных и иных коммуникационных вызовов, предоставление электронной и иной корреспонденции с использованием данных реквизитов признается осуществлением коммуникации с Клиентом.

10.2. Для оказания соответствующих Услуг Специалист осуществляет не менее 2 (двух) исходящих вызовов в течение часа на телефонный номер Клиента, указанный им при Активации Сертификата. При недоступности Клиента при таких вызовах Услуга считается неоказанной в отсутствие вины Компании. Клиент вправе обратиться с аналогичным вопросом повторно, в таком случае сроки начинают течь заново.

10.3. Предоставление уведомлений, результатов оказания Услуг, иных сведений и данных с использованием других реквизитов допускается при условии предварительного их согласования с Компанией применительно к конкретному информационному взаимодействию.

10.4. Клиент самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям законодательства Российской Федерации, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда предоставление Клиентом тех или иных данных или содержание этих данных нарушает права и законные интересы третьих лиц, в том числе личные неимущественные права авторов, иные интеллектуальные права третьих лиц, и (или) посягает на принадлежащие им нематериальные блага.

10.5. Компания или Партнер вправе устанавливать ограничения в обмене данными для всех Клиентов либо для отдельных категорий Клиентов (в зависимости от места пребывания Клиента, программно-аппаратных средств, используемых в коммуникации), в том числе: наличие (отсутствие) отдельных функций сопутствующих Услуг, максимальное количество телефонных вызовов или сообщений, передаваемых через электронные средства связи, которые могут быть отправлены или получены одним Клиентом за указанный период времени, максимальный размер почтового сообщения, максимальная продолжительность непрерывного телефонного или иного коммуникационного соединения, специальные параметры пересылаемых через электронные средства связи данных.

10.6. Компания или Партнер вправе прекратить прием данных, направляемых Клиентом в автоматическом режиме, а также любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).

10.7. При использовании Услуг Клиент не вправе:

— передавать любым способом данные, которые являются незаконными, вредоносными, клеветническими, оскорбляющими нравственность, демонстрирующими (или являющимися пропагандой) насилие и жестокость, нарушают права интеллектуальной собственности, пропагандируют ненависть и (или) дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержат оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержат элементы (или являются пропагандой) порнографии, разъясняют порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;

— выдавать себя за другого человека или представителя организации и (или) сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Компании, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц;

— передавать любым способом какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, в том числе путем размещения ссылок на вышеуказанную информацию;

— иным образом нарушать требования законодательства Российской Федерации при осуществлении информационного обмена.

## **Раздел V. Конфиденциальная информация**

### **Статья 11. Персональная информация. Персональные данные Клиентов**

11.1. Клиент, приобретая Тарифный план, выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации и для целей организации исполнения Договора.

11.1.1. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиентов, а также иных лиц, действующих от имени Клиента, в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Компанией.

11.1.2. Компания обрабатывает персональные данные Клиента, пользователей, иных лиц, сведения о которых предоставил Клиент в порядке, предусмотренном Политикой конфиденциальности Компании.

11.2. Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных в следующих целях:

— идентификация Клиента;

— предоставление Клиенту персонализированных Услуг;

— улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых продуктов и Услуг;

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

— направления (сообщения) предложений о пролонгации договора на новый срок.

11.3. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных Клиентов (обработку персональных данных) для целей, указанных в п. 11.2 настоящих Правил.

11.4. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

11.5. Персональная информация Клиента хранится и обрабатывается Компанией в соответствии с условиями Правил, действующих в отношении всей информации, которую Компания и (или) Партнер могут получить о Клиенте в процессе пользования Услугами. Согласие Клиента на предоставление персональной информации, данное им в соответствии с положениями настоящих Правил, в рамках отношений с любым из указанных лиц распространяется на все эти лица.

11.6. Использование Услуг означает безоговорочное согласие Клиента с положениями настоящей статьи и указанными в ней условиями обработки его персональной информации.

11.7. Ни Компания, ни Партнер в общем случае не обязываются проверять достоверность персональной информации, предоставляемой Клиентами, и не осуществляют контроль за их дееспособностью, однако исходят из того, что Клиент предоставляет достоверную и достаточную персональную информацию и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.

11.8. Компания собирает и хранит только те персональные данные, которые необходимы для оказания Услуг.

11.9. Хранение персональной информации Клиентов осуществляется в соответствии с внутренними корпоративными документами. В отношении персональной информации Клиента сохраняется ее конфиденциальность.

11.10. Компания и Партнер вправе передать персональную информацию Клиента третьим лицам в следующих случаях:

— Клиент выразил свое согласие на такие действия;

— в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

11.11. Компания принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты персональной информации Клиента от неправомерного или случайного доступа, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ней третьих лиц, а равно возлагает аналогичные обязанности на Партнера.

11.12. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания Клиенту Услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

11.13. Клиент выражает Компании свое согласие на хранение информации о себе и оказанных Услугах с целью контроля качества Услуг, а также на обработку указанной информации с помощью средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

## **Статья 12. Иная конфиденциальная информация**

12.1. К иной конфиденциальной информации в соответствии с настоящими Правилами относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.2. В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по оказанию Услуг может потребоваться передача конфиденциальной информации между участниками обмена.

12.3. Любой из участников информационного взаимодействия при получении конфиденциальной информации обязуется:

использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;

не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:

— была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;

— была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от передавшего участника;

— должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **Раздел VI. Права и обязанности Сторон**

### **Статья 13. Права Клиента**

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

13.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

13.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании.

13.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

#### **Статья 14. Обязанности Клиента**

14.1. Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг.

14.2. При первом обращении к Компании предоставить необходимую для целей возможности Идентификации Клиента в процессе оказания Услуг информацию, такую как: кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него, субъект РФ и город (иной населенный пункт), в котором проживает Клиент.

14.3. Не нарушать требований законодательства Российской Федерации, а также общепринятых норм морали и нравственности при обращении в Компанию за получением Услуг.

14.4. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами, если иное прямо не оговорено в Тарифном плане.

14.5. Не запрашивать у Компании Услуги по правоотношениям, участником которых является Партнер (контрагент) Компании и (или) Компания, в результате оказания которых может возникнуть «конфликт интересов» и (или) может быть причинен ущерб Партнеру (контрагенту) Компании и (или) Компании.

При этом под «конфликтом интересов» понимаются те случаи оказания Компанией Услуг, предусмотренных Тарифными планами, когда Компания знает или должна знать о том, что вопрос Клиента задан по реально существующей ситуации правоотношения, сторонами в котором являются Партнер (контрагент) Компании и Клиент, либо оказание Услуг, предусмотренных Тарифными планами, по вопросам, связанным с представлением интересов Клиента перед Партнером (контрагентом) Компании, когда Компания заведомо знает о том, что стороной правоотношений является Партнер (контрагент) Компании (далее — «конфликт интересов»).

14.6. Ознакомиться с содержанием настоящих Правил, в том числе в открытом доступе в сети Интернет на сайте <https://progressfinans.ru/>.

14.7. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

#### **Статья 15. Права Компании**

15.1. Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам, в том числе самостоятельно выбирать Специалистов для оказания тех или иных услуг.

15.2. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.

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

15.4. Отказать Клиенту в предоставлении Услуги, в случаях, когда:

- клиент нарушает условия настоящих Правил;
- получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;
- оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований применимого законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании;
- оказание Услуги повлечет «конфликт интересов» (п. 14.5 Правил);
- Клиент осуществляет Запрос при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях (бездействии) признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании;
- действия (бездействие) Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании или Партнеру.

#### **Статья 16. Обязанности Компании**

16.1. Оказывать Клиенту по Запросу Клиента Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующим Тарифным планом и законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных п. 15.4 настоящих Правил.

16.2. Предоставлять Клиенту справочно-консультационные услуги по вопросам оказания Услуг.

16.3. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящими Правилами, разместив их в открытом доступе в сети Интернет на сайте <https://progressfinans.ru/>.

## **Раздел VII. Прочие условия**

### **Статья 17. Права интеллектуальной собственности**

17.1. Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, которые могут возникнуть в процессе оказания Клиенту Услуг, сохраняются за Компанией. При этом Клиенту предоставляется право бессрочного использования таких объектов исключительно в личных целях.

17.2. Клиент не вправе без письменного предварительного согласия Компании размещать в открытом доступе (иным образом распространять) результаты оказания Услуг Компании.

### **Статья 18. Урегулирование споров**

18.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящих Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования, обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде по адресу места нахождения Компании (121087, Москва г., Багратионовский пр-д, дом 7, корпус 20В, этаж 5, офис 538А) и ее рассмотрение Компанией, то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **Статья 19. Ограничение ответственности Компании**

19.1. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет все Услуги, исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста, на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения. Услуги Компании носят рекомендательный характер.

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

### **Статья 20. Заключительные положения**

20.1. Все Приложения к настоящим Правилам являются неотъемлемыми частями настоящих Правил. При наличии различий между положениями Правил и Приложений к ним, относящихся к правоотношениям между Компанией и Клиентами, применению подлежат положения соответствующих Приложений.

20.2. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на сайте <https://progressfinans.ru/>.