



ПРАВИЛА **оказания консультационной помощи** **Общества с ограниченной ответственностью «Финтех Солюшенс»**

1. Общие положения.

1.1. Услуги в соответствии с настоящими Правилами оказываются Обществом с ограниченной ответственностью «Финтех Солюшенс» (далее – «Компания») физическим лицам (далее – «Клиент»), заключившим в установленном порядке договор-оферту на оказание консультационной помощи (далее также – «договор»).

1.2. Консультационная дистанционная помощь — рекомендации, разъяснения по запросу Клиента, в ходе которой Помощник компании предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации (далее также – «консультации»).

1.3. В соответствии со статьёй 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), договор является публичной офертой. Клиент изъявляет свою волю на акцепт оферты в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ - путём оплаты консультационной помощи в соответствии с договором и выбранным Тарифным планом (Приложение № 1 к настоящим Правилам). В подтверждение заключения договора Компания предоставляет Клиенту «Сертификат дистанционный помощник «Ц» (далее – «Сертификат»).

2. Порядок предоставления консультаций.

2.1. Количество консультаций, предоставляемых Клиенту, и срок действия программы консультационной помощи определяются выбранным им Тарифным планом.

2.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- юридическая консультация;
- консультации по процедуре банкротства физического лица;
- финансовый помощник (контролировать расходы, правильно распределять бюджет, начать экономить);
- консультация по налоговым вычетам;

2.3. Консультации предоставляются при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него ситуации.

2.4. Клиент имеет право обратиться за консультацией следующими способами:

- записаться на консультацию у менеджера в офисе Компании;
- оставить заявку на сайте <https://multi-help.ru/>,
- оставить заявку по телефону: 8 800 777 6737;
- оставить заявку по электронной почте info@multi-help.ru

Обязательным условием является указание контактных данных для получения консультации, предпочтительного для Клиента срока получения консультации.

2.5. Необходимым условием предоставления Клиенту консультации является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При обращении к менеджеру в офисе или по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата, в случае оставления заявки на сайте или по электронной почте – указать номер Сертификата в заявке.

2.6. 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 консультаций не уполномоченными на то лицами.

2.7. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами. Консультации предоставляются только в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

2.8. В случае, если для консультации необходимо предоставление Клиентом дополнительных сведений и/или материалов (документов, фото, видео или иных), консультация предоставляется после их получения Компанией.

2.9. Консультации предоставляются Клиентам в рабочие дни (понедельник – пятница) с 09:00 до 18:00 по московскому времени в срок не более 48 часов с момента получения заявки, если более поздний срок не указан Клиентом как предпочтительный.

2.10. Компания имеет право прекратить взаимодействие с Клиентом в случае неуважительного обращения Клиента, а также в случае, если Клиент находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

2.11. Для предоставления консультации Компания осуществляет не менее 2 исходящих вызовов в течение получаса на телефонный номер Клиента, указанный им в заявке. При недоступности Клиента при таких вызовах консультация считается не предоставленной в отсутствие вины Компании. Клиент вправе обратиться с аналогичным вопросом повторно.

2.12. Результатом консультации являются рекомендации, разъяснения в части вопроса, обозначенного Клиентом.

3. Ограничение ответственности Компании.

3.1. В процессе предоставления консультаций 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 на соответствие тем или иным требованиям. Компания не несёт 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.

3.2. Компания не несёт ответственности за результаты консультаций при предоставлении Клиентом недостоверных сведений и документов или непредоставлении таковых.

3.3. Компания не несет ответственности за то, каким образом Клиент будет распоряжаться сведениями, полученными при консультациях, за те решения, которые принимает Клиент, не отвечает за чувства и эмоции, которые испытывает Клиент, за его физическое состояние.

4. Расторжение договора и возврат денежных средств.

4.1. Клиент вправе расторгнуть договор-оферту на оказание консультационной помощи, обратившись с соответствующим заявлением в адрес Компании следующими способами:

- у менеджера в офисе Компании;
- на сайте <https://multi-help.ru/>,
- по телефону: 8 800 777 6737;
- по электронной почте info@multi-help.ru

Возврат уплаченных Клиентом денежных средств осуществляется Компанией в течение трёх рабочих дней.

5. Заключительные положения.

5.1. Компания не вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. В случае утверждения Компанией Правил оказания консультационной помощи в новой редакции, для всех Клиентов, заключивших договор-оферту на оказание консультационной помощи до указанного момента, применяются Правила, действовавшие на дату заключения договора-оферты.

Приложение № 1

К правилам оказания дистанционной помощи

ООО «Финтех Солюшенс»



ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

№	Количество консультаций	Срок действия	Цена
1	1 консультации	1 месяц	390 рублей
2	9 консультаций	6 месяцев	1300 рублей
3	12 консультаций	12 месяцев	1900 рублей