

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА
об оказании платных консультационных услуг сервиса «Консьерж-сервис»

1. Термины и определения

- 1.1. Компания – публичное акционерное общество «Каршеринг Россия» (ОГРН 1237700701534, ИНН 9718236471, адрес: 107023, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Преображенское, ул. Электрозаводская, д. 27, стр. 1А).
- 1.2. Пользователь — абонент сети связи общего пользования, который набирает Сервисный номер с целью воспользоваться Услугой «Консьерж-сервис».
- 1.3. Услуга «Консьерж-сервис» (Услуга) — комплекс платных информационно-консультационных и справочных услуг, предусматривающих получение Пользователем доступа к Контенту при совершении вызова на Сервисный номер.
- 1.4. Сервисный номер — выделенный платный телефонный номер 8-809-505-5000.
- 1.5. Контент — справочно-информационный материал, предоставляемый непосредственно оператором центра обработки вызовов Компании в режиме реального времени, без использования заранее записанных автоматических голосовых сообщений.
- 1.6. Платная сессия — период нахождения Пользователя на линии Сервисного номера, исчисляемый с момента Авторизации вызова до момента его технического разъединения.
- 1.7. Авторизация вызова — добровольное подтверждение Пользователем согласия на получение платных Услуг и начало тарификации, совершаемое в автоматическом режиме при фиксации вызова оборудованием.
- 1.8. Очередь — период нахождения Пользователя внутри Платной сессии в режиме ожидания распределения вызова на свободного оператора Компании.

2. Основные положения

- 2.1. Настоящие Условия (далее — Условия) являются офертой о предоставлении Услуги «Консьерж-сервис», обращенной к Пользователям, которые являются совершеннолетними, дееспособными физическими лицами.
- 2.2. Условия вступают в силу с даты публикации на сайте https://delimobil.ru/media/conciergeservice_delimobil.pdf.
- 2.3. Совершая Авторизацию вызова, Пользователь подтверждает, что он полностью информирован Компанией о том, что Услуга предоставляется за дополнительную оплату, согласен с тарифами и настоящими Условиями, а также предупрежден о начале платной тарификации с момента Авторизации на протяжении всего времени нахождения на линии, включая время ожидания в Очереди.
- 2.4. Компания обязуется по запросу Пользователя предоставить ему Контент, а Пользователь обязуется оплатить время нахождения в Платной сессии по установленным тарифам.
- 2.5. Контент включает в себя, но не ограничиваясь, информационные услуги по:

- консультирование в части бронирования туристских услуг;
- бронированию столиков в ресторане;
- консультирование в части приобретения билетов на культурные и массовые мероприятия;
- помощи в записи на прием к врачу, вызову врача на дом;
- помощи в решении бытовых вопросов (организация выезда мастеров на дом и т. д.);
- консультированию по вопросам дорожно-транспортных происшествий, помощь на дорогах;
- консультированию по вопросам подбора школ, университетов, программ дополнительного образования, поиска нянь, репетиторов, логопедов, организация детских праздников и т. д.;
- консультированию по вопросам технического обслуживания личного автотранспорта Пользователя, подбору автомобильных сервисных центров (СТО) и специализированных мастерских по кузовному и слесарному ремонту.

3. Стоимость услуг и правила тарификации

3.1. Доступ к Сервисному номеру предоставляется исключительно абонентам операторов мобильной (сотовой) связи. Услуга предоставляется за плату. Действующая стоимость Услуги - тариф за минуту соединения, включая НДС, публикуется Компанией в открытом доступе на официальном сайте Компании в сети Интернет по адресу: <https://delimobil.ru/contacts>, а также в мобильном приложении Компании, содержащих Сервисный номер, и является обязательной для Пользователя с момента её размещения.

3.2. Тарификации не подлежит время нахождения Пользователя на линии до момента Авторизации вызова, после совершения которой автоматически начинается непрерывная поминутная Платная сессия, включающая в себя как время нахождения в Очереди, так и время непосредственного устного консультирования – предоставление Контента, при этом любая неполная минута Платной сессии округляется до полной минуты в большую сторону.

3.3. Оплата Услуги осуществляется в безналичном порядке путем автоматического списания денежных средств со счета мобильного телефона Пользователя его оператором мобильной (сотовой) связи на основании данных системы учета трафика.

4. Порядок использования «Консьерж-сервиса»

4.1. Услуга предоставляется ежедневно с 08:00 до 22:00 по московскому времени. Ограничение на прием вызовов в период с 22:00 по 08:00 по московскому времени обеспечивается автоматической блокировкой на сетевом оборудовании, обязательства по предоставлению Услуги у Компании в данный период не возникают.

4.2. Доступ к Сервисному номеру открыт исключительно для абонентов мобильной (сотовой) связи. От Пользователей сетей фиксированной связи (СФС) вызовы не принимаются.

4.3. При инициации вызова на Сервисный номер Пользователю проигрывается автоматическое предупреждение о платности Услуги, в случае согласия со стоимостью Услуги Пользователь остается на линии, происходит Авторизация и начинается Платная сессия. В случае, если

Пользователь не согласен с предоставлением Услуги за плату, он обязан прервать соединение во время или сразу после прослушивания предупреждения, в ином случае Пользователь соглашается с тарификацией и настоящими Условиями.

4.4. Для цели надлежащего оказания Услуги и исполнения настоящих Условий Компания вправе в период Платной сессии запросить у Пользователя необходимые дополнительные сведения, в том числе составляющие персональные данные, а Пользователь обязуется их предоставить. В случае отказа Пользователя в предоставлении дополнительных сведений Компания не несет ответственность за корректность оказания Услуги.

Компания осуществляет автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку персональных данных Пользователя для цели исполнения Условий. Компания вправе передавать персональные данные Пользователя третьим лицам в случае, если соответствующая передача необходима для оказания Услуги. Обработка персональных данных осуществляется в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае передачи Пользователем Компании персональных данных третьих лиц, Пользователь гарантирует, что им получено согласие таких лиц на передачу персональных данных Компании, а также, что такие лица уведомлены Пользователем об обработке их персональных данных Компанией до момента передачи.

4.5. Компания оказывает исключительно информационно-справочные услуги и не является стороной, агентом или поручителем в сделках Пользователя с третьими лицами. Компания не несет ответственности за действия, бездействие, качество и сроки оказания услуг третьими лицами, сведения о которых были предоставлены в составе Контента. Все претензии по договорам с третьими лицами предъявляются Пользователем напрямую фактическим исполнителям таких услуг. Компания не возмещает Пользователю убытки, возникшие в результате его взаимодействия с третьими лицами

4.6. Компания не является турагентом, туроператором в понятии Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и не несет ответственности перед Заказчиком за качество выбранного Заказчиком туристского продукта, а также иных услуг, предоставляемых поставщиками услуг. Ответственность за качество турпродукта и иных услуг несут поставщики услуг.

4.7. Компания вправе в одностороннем порядке прервать Платную сессию, а также отказать Пользователю в предоставлении Услуги без возврата Пользователю средств в случае:

- нарушения Пользователем этических норм поведения, использования нецензурной лексики, оскорбления, угрозы в адрес Компании или ее работников;
- предъявления Пользователем заведомо неисполнимых, фиктивных запросов, реализация которых объективно невозможна;
- запроса Пользователем в предоставлении Контента, нарушающего требования законодательства Российской Федерации;

- Услуга не может быть оказана ввиду заведомой невозможности ее реализации по объективным обстоятельствам, не зависящим от воли Компании.

4.8. Услуга предназначена строго для дееспособных лиц, достигших возраста 18 лет.

4.9. Обязательства Компании по оказанию Услуги считаются исполненными в полном объеме и надлежащего качества в секунду технического завершения Платной сессии.

4.10. Услуга признается оказанной Компанией и принятой Пользователем в полном объеме в момент технического завершения телефонного соединения, при этом факт установления устного диалога Пользователя со специалистом Компании исключает право Пользователя на возврат денежных средств или перерасчет стоимости соединения.

4.11. В случае если Пользователь самостоятельно завершил вызов во время нахождения в Очереди до момента ответа специалиста, плата за нахождение в Платной сессии возврату не подлежит.

4.12. Все сессии связи, включая время нахождения в Очереди, непрерывно записываются. Авторизация вызова означает автоматическое согласие Пользователя на аудиофиксацию разговора.

4.13. Пользователь несет полную ответственность за достоверность предоставленных сведений Компании.

5. Заключительные положения

5.1. Пользователь обязан самостоятельно отслеживать актуальные сведения об Услуге, размещенные Компанией в сети Интернет, а также отслеживать внесение изменений и дополнений в настоящие Условия на странице https://delimobil.ru/media/conciergeservice_delimobil.pdf.

5.2. Компания вправе в любое время без предварительного уведомления Пользователя вносить изменения в текст настоящих Условий, обновленная редакция Условий вступает в силу с даты ее размещения в сети Интернет по адресу https://delimobil.ru/media/conciergeservice_delimobil.pdf, если более поздняя дата не установлена Компанией в Условиях.

5.3. В случае, если на момент изменения Условий, у Пользователя имеется активная Платная сессия, к такой сессии изменения применению не подлежат.