

Памятка пользователя

Содержание:

1. [Как зарегистрироваться](#)
2. [Тарифный план](#)
3. [Правила оказания услуг](#)
4. [Ответственность клиента](#)

Как зарегистрироваться

В мобильном приложении – рекомендуемый способ

1. Скачайте мобильное приложение Добросервис в [Google Play](#) или [AppStore](#)
2. Введите телефон
3. Заполните ФИО, телефон, **корпоративный e-mail**, город, промо-код **ЛЕМАНАПРО**
4. Нажмите «ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ»
5. Вы в личном кабинете и можете заказать услугу

На сайте

Перейдите по ссылке <https://lk.dobroservice.com/>
Зарегистрируйтесь

По телефону

Позвоните по 8 (800) 775-99-53
Назовите **ФИО, телефон, корпоративный E-mail** и промо-код **ЛЕМАНАПРО**
Клиентский менеджер зарегистрирует вас и запишет на консультацию

После регистрации услугу можно получить:

по телефону 8 (800)775-99-53

- Позвоните, сообщите кратко суть вопроса
- Звонок примет клиентский менеджер,
- зафиксирует ваш вопрос,
- запишет вас на консультацию в удобное время,
- или переключит на эксперта, если вопрос экстренный*

в МП Добросервис

- Зайдите в мобильное приложение, используя номер телефона и пароль, сформированные вами при регистрации
- Закажите услугу
- Выберите самостоятельно удобное время для консультации

в личном кабинете

- Зайдите в личный кабинет на сайте <https://lk.dobroservice.com/>
- Закажите услугу
- Выберите самостоятельно удобное время для консультации

Конфиденциальность

Вся информация и личные данные, полученные во время консультации, конфиденциальны, обработка персональных данных ведётся в соответствии с Федеральным законом N 152-ФЗ «О персональных данных».

По каким вопросам можно обращаться:

- Для решения правовых вопросов, касающихся жизни сотрудника - интерпретация норм права, разъяснение нормативных документов и возможностей клиента, подбор алгоритма действий по вопросу клиента, в т.ч. справочная информация;
- Для решения вопросов по финансовому праву, кредитное, страховое консультирование, для получения алгоритмов поведения в проблемных ситуациях;
- Для решения вопросов по поддержке и сохранению ментального здоровья;
- Для получения мотивации и корректировки плана по достижению целей;
- Для решения вопросов, связанных с организацией образа жизни, режима сна, питания и активности;
- Для решения вопросов по здоровью, корректировке питания и поведению домашних животных;
- Для решения медицинских вопросов;
- Для получения помощи в бытовых вопросах.

Консультации не оказываются на религиозные, политические темы, по трудовому праву, в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

***Экстренные консультации** – консультации при угрозе жизни здоровью, чести и достоинству; оказываются в момент обращения или в течение 5 минут от поступления запроса.

***Устные консультации** – плановые услуги по записи, оказываются в период от 24 до 72 часов.

***Письменные консультации** – плановые услуги по записи, оказываются в письменной форме через 24-120 часов после получения запроса.

Тарифный план

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ	Описание услуги	Способ оказания услуг	Длительность оказания услуг	Тариф на 1 сотрудника
Экстренные случаи				
Консультация в экстренных случаях	Устная консультация юриста, врача, психолога в ситуации, угрожающей жизни, чести, достоинству. Вызов экстренных служб	устно 24/7	не ограничено: от 5 минут до решения вопроса	безлимитно
Психология и ментальное здоровье				
Устная консультация психолога	Устная консультация психолога по эмоциональным состояниям, конфликтам, сложностям во взаимоотношениях в семье, на работе, с окружением.	аудио, видео, чат 24/7	до 60 минут	23 консультаций в год
Очная консультация психолога ЗИЛ		очно	до 60 минут	20 консультаций в год
Групповая семейная терапия	Онлайн методика, направленная на улучшение взаимоотношений партнеров, семей, переживающих кризис и находящихся на грани распада. Участвуют до 3-х человек	видео 24/7	до 60 минут	2 консультации в год

Консультация руководителей в сложных ситуациях	Устная консультация руководителя по конфликтам, личным проблемам работников, направление в ППС. До 3 консультаций на один случай	аудио, видео, чат 24/7	до 60 минут	4 консультации в год
Самопомощь психолог бот с практиками майндфулнесс	Умный бот с практиками майндфулнесс, направленных на трансформацию эмоционального состояния с целью высвобождения ресурсов для решения жизненных задач.	24/7	без ограничений	безлимитно
Коучинг				
Лайф-коучинг	Коуч-сессия, направленная на поиск ресурса для достижения поставленных клиентом целей	аудио, видео 24/7	до 60 минут	7 консультаций в год
Карьера и личный бренд сотрудника	Коуч-сессия для стимулирования мыслительных и творческих процессов клиента направленных на раскрытие профессионального потенциала внутри компании	аудио, видео 24/7	до 60 минут	7 консультаций в год
Коучинг для IT	Коуч-сессия, направленная на поиск ресурса для достижения поставленных клиентом целей для IT специалистов	аудио, видео 24/7	до 60 минут	2 консультации в год
Медиация конфликта	Устная консультация при участии медиатора с целью разрешения напряженной конфликтной ситуации	аудио, видео 24/7	до 60 минут	2 консультации в год
Юридическое сопровождение				
Устная консультация юриста, за исключением трудового права	Устная консультация юриста, интерпретация норм права, разъяснение нормативных документов и возможностей клиента, подбор алгоритма действий, в т.ч. вызов экстренных службы и справочная информация	устно по записи 24/7	не ограничено: от 15 минут до решения вопроса	18 консультаций в год
Содействие юриста в переговорах	Участие юриста в коммуникации клиента с третьими лицами с целью разрешения ситуации в пользу клиента	устно по записи 9:00-21:00	не ограничено: от 15 минут до решения вопроса	4 консультации в год
Устное правовое разъяснение документов	Разъяснение содержания документа и его использования	устно по записи 9:00-21:00	не ограничено: от 15 минут до решения вопроса	4 консультации в год
Рекомендуемая модель договора	Подбор и предоставление шаблона договора для решения запроса Клиента	устно по записи 9:00-21:00	не ограничено: от 15 минут до решения вопроса	8 консультаций в год
Legal Cloud	Облако юридических знаний с анализом личного правового поля, выявлением рисков и возможностей. Практика правоприменения по реализованным кейсам.	24/7	без ограничений	безлимитно
Робот-юрист	автоматизированный бот с моментальными ответами по всем отраслям права, более 11,5 тысяч юридических вопросов	24/7	без ограничений	безлимитно
Финансы и налоги				
Устная финансовая консультация	Устная консультация по финансовому праву, кредитное, страховое консультирование, алгоритм поведения в проблемных ситуациях	устно по записи 9:00-21:00	не ограничено: от 15 минут до решения вопроса	6 консультации в год
Налоговое консультирование для физических лиц	Рекомендации и разъяснения при планировании сделок, оформлении налоговых вычетов, подготовке налоговых деклараций	устно по записи 9:00-21:00	не ограничено: от 15 минут до решения вопроса	6 консультации в год
Налоговый вычет «под ключ»	Устная консультация эксперта по перечню документов, необходимых для получения налогового вычета, их юридическая проверка, заполнение экспертом декларации 3-НДФЛ и устное сопровождение всего процесса до момента получения налогового вычета.	устно по записи 9:00-21:00	не ограничено: от 15 минут до решения вопроса	6 консультации в год
Гайды по налогам		24/7	без ограничений	безлимитно
Гайды по финансам		24/7	без ограничений	безлимитно
Здоровый образ жизни				

Консультация ЗОЖ эксперта	Консультирование по ведению ЗОЖ, восполнения микро и макро дефицитов, профилактики, поддержания и сохранения здоровья	устно по записи 9:00-21:00	до 60 минут	8 консультации в год
Гайды для самостоятельного изучения	Оптимальное и здоровое питание Вес: набор и снижение Сон и восстановление Движение и энергия Здоровые и вредные привычки	24/7	без ограничений	безлимитно
Видео-тренировки:	Растяжка, йога, ЛФК Силовые тренировки Дыхательная гимнастика Бег, ходьба, аэробные нагрузки Производственная гимнастика	24/7	без ограничений	безлимитно
Дополнительные услуги				
Защита питомца	Консультации ветеринаров и зоопсихологов по состояниям животных, назначенному лечению и поставленным диагнозам, поведению животных и другим вопросам, связанным с домашними животными	устно по записи 9:00-21:00	не ограничено: от 15 минут до решения вопроса	8 консультации в год
ТЕЛЕМЕДИЦИНА				
Устная консультация врача	Консультирование по состояниям, поставленным диагнозам, назначенному лечению и поставленным диагнозам	устно по записи 9:00-21:00	не ограничено: от 15 минут до решения вопроса	безлимитно
Аптека	Консультация о наиболее эффективных лечебных препаратах по имеющимся персональным показаниям и симптомам, проверку лекарств на наличие в списке забракованных, подбор допущенного в оборот аналога	устно по записи 9:00-21:00	не ограничено: от 15 минут до решения вопроса	безлимитно
Второе мнение	Консультация представляет независимое мнение о поставленном Заказчику ранее диагнозе, с получением письменного заключения врача.	устно по записи 9:00-21:00	не ограничено: от 15 минут до решения вопроса	безлимитно
Медориентирование	Консультация по подбору лечащего врача и места лечения в России	устно по записи 9:00-21:00	не ограничено: от 15 минут до решения вопроса	безлимитно
Консьерж бытовых услуг	Консультации по ежедневным жизненными проблемами: уход за детьми и пожилыми, туризм, переезд до 3 консультаций на случай	письменно		8 консультации в год

Правила оказания услуг

- Перечень услуг и период действия тарифного плана отражён в Личном кабинете Клиента.
- Все услуги по тарифному плану для Клиентов бесплатны, строго конфиденциальны, персонализированы.
- В случае возникновения правовых ситуаций, требующих специальной квалификации/времени/компетенции/физического сопровождения экспертом, Клиент может запросить у ДОБРОСЕРВИС дополнительные, платные юридические услуги.
- Консультации оказываются самому Клиенту. Клиент может задать вопрос в отношении своих: супруга, родителей, детей.

Ответственность клиента

- Обеспечить себе стабильную телефонную и интернет-связь
- Находиться на связи в выбранные для консультации день и время
- Находиться в состоянии трезвости (алкогольной и/или наркотической)
- Уважительно общаться и не использовать нецензурную или ненормативную лексику
- Отменить или перенести назначенную консультацию в мобильном приложении или по звонку клиентскому менеджеру не менее, чем за 1 час до ее начала
- В случае пропуска консультации, оформить заявку заново.
- Предоставить при регистрации полную и достоверную информацию, необходимую для оказания услуг
- Не использовать услуги сервиса в целях, противоречащих законодательству, а равно не совершать действий при их использовании, которые могут нанести вред сервису и/или третьим лицам