

Размер платы за обработку и формирование пакета документов, который «Консул Прайм» взимает с Заявителей за услуги в рамках оказания содействия консульским учреждениям в совершении отдельных консульских действий, установлен в следующей структуре:

| Наименование услуги/тарифа                                                              | Описание получаемых услуг                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Сервисный сбор (СС)</b><br><br>Включает подготовку документов и заполнение заявлений | а. Консультации по заполнению или составлению заявлений для Заявителя, а также консультация по необходимому комплекту документов в зависимости от жизненной ситуации.<br><br>б. Проверку и подготовку документов Заявителя в объеме, предусмотренном для конкретной услуги в рамках Сервисного сбора (например, трудовая деятельность в рамках заявления на получение загранпаспорта заполняется со слов Заявителя), включая проверку фотографий на соответствие требованиям (если применимо).<br><br>с. Передача или направление сформированного комплекта документов Заявителю. |
| Тариф «Prime Smart» <sup>1</sup>                                                        | Подача комплекта документов в соответствующее консульское учреждение в выбранную дату из доступных дат, но не ранее, чем через 4 календарных недели от первой доступной даты подачи.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Тариф «Prime Premium» <sup>2</sup>                                                      | Приоритетная подача документов в соответствующее консульское учреждение в любую доступную (на момент подачи комплекта документов) дату из всех доступных.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| При приобретении любого Тарифа в стоимость включены следующие:                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Услуги, включенные во все Тарифы                                                        | а. Гарантия возврата 100% уплаченной суммы сборов <sup>3</sup> в случае отказа в приеме документов сотрудником консульского учреждения по вине «Консул Прайм».<br><br>б. Оплата консульского сбора любым безналичным способом (онлайн) / через POS-терминал без комиссии в случае записи на прием в офисе «Консул Прайм».<br><br>с. Углубленная проверка документов Заявителя (например, трудовая деятельность в рамках заявления на получение загранпаспорта заполняется на основании данных из Личного Кабинета ПФР (при наличии), полученных по инструкции).                   |
| При приобретении любого Тарифа доступны следующие дополнительные услуги <sup>4</sup> :  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| «Управление бронированием»                                                              | Возможность изменения даты посещения консульского учреждения на любую доступную в рамках любого тарифа (доступно к приобретению только в момент приобретения основного тарифа).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| «Перенос записи»                                                                        | Возможность изменения даты посещения консульского учреждения на более поздние даты <sup>5</sup> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| «Smart Time»                                                                            | Индивидуальный выбор времени посещения Консульства в выбранный день по тарифу Smart. Услуга доступна к приобретению онлайн и в офисе, только в момент покупки основного тарифа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

<sup>1</sup> Включает в себя услуги, предусмотренные в тарифе «Сервисный сбор»

<sup>2</sup> Включает в себя услуги, предусмотренные в тарифе «Сервисный сбор»

<sup>3</sup> Включая сборы «Консул Прайм» и соответствующий оплаченный консульский сбор

<sup>4</sup> Полный перечень дополнительных услуг размещен на сайте <https://konsulprime.com/>

<sup>5</sup> Не более чем за 7 рабочих дней до подачи в консульское учреждение

#### Условия возврата средств, уплаченных в счет Сервисного сбора и Тарифов в случае отказа Клиента

- В случае наличия оформленной услуги на портале [www.konsulprime.com](http://www.konsulprime.com) и при обращении в «Консул Прайм» с заявлением о возврате в течение 3 рабочих дней после оплаты «Консул Прайм» обязан вернуть денежные средства, уплаченные в счет Сервисного сбора и стоимости Тарифа.
- В случае наличия оформленной услуги в отделениях «Консул Прайм» и при обращении в «Консул Прайм» с заявлением о возврате в течение 1 рабочего дня после оплаты «Консул Прайм» обязан вернуть денежные средства, уплаченные в счет Сервисного сбора и стоимости Тарифа.
- При обращении в «Консул Прайм» с заявлением о возврате от 4 рабочих дней после оплаты в случае оформленной услуги через портал [www.konsulprime.com](http://www.konsulprime.com) или от 2 рабочих дней после оплаты в случае оформленной услуги в отделении «Консул Прайм», но не менее чем за 7 рабочих дней до посещения консульского учреждения «Консул Прайм» обязан вернуть денежные средства, уплаченные в счет стоимости Тарифа, при этом имеет право удержать средства, уплаченные в счет Сервисного сбора.
- При любом случае при обращении в «Консул Прайм» с заявлением о возврате менее чем за 7 рабочих дней до даты посещения консульского учреждения, перенос даты посещения консульского учреждения невозможен, денежные средства не возвращаются, а услуги считаются оказанными в полном объеме.
- При наличии ранее оплаченной дополнительной услуги «Управление бронированием» возможен перенос даты посещения консульского учреждения, в рамках условий применения дополнительной услуги «Управление бронированием».
- В случае отсутствия ранее оплаченной дополнительной услуги «Управление бронированием» перенос даты посещения консульского учреждения возможен только при приобретении дополнительной услуги «Перенос записи», в рамках условий применения дополнительной услуги «Перенос записи».
- Возврат средств осуществляется в соответствии с тарифными планами «Консул Прайм» и возможен только для услуг, приобретённых в офисах «Консул Прайм» или на официальном сайте [www.konsulprime.com](http://www.konsulprime.com).
- «Консул Прайм» не несет ответственности за деятельность лиц, предоставляющих какие-либо услуги от имени «Консул Прайм».
- Условия применения услуги «Управление бронированием» действует только для услуг, согласованных Заявителем в расписке о приеме документов или на официальном сайте [www.konsulprime.com](http://www.konsulprime.com).
- Приобретение услуги «Управление бронированием» возможно только совместно с приобретением одного из предложенных Тарифов.
- Применение услуги «Управление бронированием» возможно не более 1 раза в рамках приобретенного Тарифа.
- Возврат денежных средств осуществляется «Консул Прайм» в течение 14 рабочих дней после оформления возврата средств. При этом «Консул Прайм» не несёт ответственности за увеличение сроков перечисления денежных средств, которые зависят от используемых Заявителем платёжных систем, платёжных сервисов и банков.
- Возврат средств осуществляется только в валюте, в которой была осуществлена оплата. Курс пересчета с валюты тарифов в валюту оплаты рассчитывается на Дату платежа.
- Возврат средств невозможен для оформленных услуг по невозвратным тарифам, например, прием в офисе «Консул Прайм».
- По всем вопросам, связанных с возвратом средств, приобретённых в офисах «Консул Прайм», а также оплаченных на официальном сайте [www.konsulprime.com](http://www.konsulprime.com), необходимо обратиться в Контактный центр «Консул Прайм» или в ближайший офис «Консул Прайм».
- Фактом обращения в «Консул Прайм» является заполненное и подписанное заявление по форме, указанной на официальном сайте [www.konsulprime.com](http://www.konsulprime.com), и направленное по почте [support@konprime.com](mailto:support@konprime.com), либо фиксация обращения в Контактном центре «Консул Прайм», либо личное обращение в офис «Консул Прайм», в котором была оформлена услуга, либо действиями в личном кабинете на официальном сайте [www.konsulprime.com](http://www.konsulprime.com) в карточке соответствующего заявления.

**Правила изменения даты посещения консульского учреждения с ранее приобретенной дополнительной услугой «Управление бронированием»:**

- Изменение даты посещения консульского учреждения допустимо в случае наличия дополнительной услуги «Управление бронированием», приобретенной одновременно с услугой основных Тарифов.
- Правила применения услуги «Управление бронированием» зависят от даты обращения в «Консул Прайм».
- При обращении в «Консул Прайм» возможно начиная с даты оплаты, но не менее чем за 7 рабочих дней до посещения консульского учреждения, изменить дату посещения консульского учреждения можно в рамках любого Тарифа, в том числе с повышением уровня, но при условии соответствующей доплаты разницы между Тарифами. При этом, в случае выбора более дешевого Тарифа, разница стоимости Заявителю не возвращается.
- Оплаченная стоимость по дополнительной услуге «Управление бронированием» является невозвратной.

**Правила изменения даты посещения консульского учреждения с приобретенной дополнительной услугой «Перенос записи»:**

- В случае отсутствия оплаченной услуги «Управление бронированием», перенос даты посещения консульского учреждения возможен только в случае приобретения дополнительной услуги «Перенос записи».
- Приобретение дополнительной услуги «Перенос записи» возможно, начиная с даты оплаты основного Тарифа, но не менее чем за 7 рабочих дней до посещения консульского учреждения.
- Правила применения услуги «Перенос записи» зависят от даты обращения в «Консул Прайм».
- При обращении в «Консул Прайм» возможно, начиная с даты оплаты, но не менее чем за 7 рабочих дней до посещения консульского учреждения изменить дату посещения консульского учреждения возможно только на будущие даты от даты посещения консульского учреждения.
- Перенос записи в консульское учреждение рассматривается в индивидуальном порядке в течение 24 часов с момента обращения. По истечении этого времени направляется предложение об изменении даты и порядок оплаты переноса. Предложение об изменении даты сохраняется в течение 24 часов и аннулируется при отсутствии оплаты.
- Оплаченная стоимость по дополнительной услуге «Перенос записи» является невозвратной.

**Прочие правила изменения даты посещения консульского учреждения:**

- Изменение даты посещения консульского учреждения возможно только на ту же консульскую услугу, на которую ранее была оформлена запись.
- Изменение даты посещения консульского учреждения возможно только на то же консульское учреждение, на которое ранее была оформлена запись.
- Доплата средств за изменение (где применимо) рассчитывается в валюте страны, как разница между желаемым и изначально приобретенным тарифом.
- Доплата средств осуществляется только в валюте, по которой была осуществлена оплата. Курс пересчета с USD в валюту оплаты рассчитывается на текущую дату оплаты.
- По всем вопросам, связанными изменением даты посещения консульского учреждения, пожалуйста, обращайтесь в Контактный центр «Консул Прайм» или в ближайший офис «Консул Прайм».
- Фактом обращения в «Консул Прайм» является уведомление по почте [support@konprime.com](mailto:support@konprime.com) либо фиксация обращения в нашем колл-центре, либо личное обращение в офис «Консул Прайм», в котором была оформлена услуга, либо изменение даты посещения в личном кабинете на сайте [www.konsulprime.com](http://www.konsulprime.com) в карточке соответствующего заявления.
- Применение дополнительных услуг «Управление бронированием» возможно только один раз, в рамках приобретенного Тарифа.

**Правила согласования и внесения изменений в комплекты документов:**

- «Консул Прайм» обязуется подготовить комплект документов для получения заявителем консульской услуги в течение 5 рабочих дней с момента оплаты и направить на согласование на в случае необходимости и, если это применимо для конкретной услуги.
- Клиент обязуется предоставить все запрошенные данные и копии документов и/или согласовать направленный комплект документов в течение 24 часов с момента получения письма или иного уведомления от «Консул Прайм» и имеет право внести исправления.
- Допускается не более 1 итерации по изменению данных со стороны заявителя.
- По истечении 24 часов с момента получения письма или иного уведомления от «Консул Прайм» исправления в комплект документов невозможны.
- Внесение изменений возможно только в документы, которые готовит «Консул Прайм».
- Фактом внесения изменений в Заявление является согласование со стороны Заявителя внесенных изменений путем соответствующих действий в личном кабинете, сообщения по электронной почте либо устного подтверждения сотруднику «Консул Прайм» по телефону.
- Внесение изменений в персональные данные Заявителя невозможны, а именно данные, определяющие личность заявителя по документам, удостоверяющим личность Заявителя. К таким документам относятся: Заграничный паспорт гражданина Российской Федерации, Паспорт гражданина Российской Федерации, Заграничный паспорт гражданина иностранного государства, паспорт моряка, свидетельство о рождении.
- В любом случае дата визита в консульское учреждение может быть подтверждена только после финального согласования комплекта документов со стороны заявителя.

**Правила возврата платы за услуги «Консул Прайм» в случае отказа в приеме документов сотрудником консульского учреждения по вине «Консул Прайм»**

- Клиент вправе обратиться в «Консул Прайм» за возвратом средств, уплаченных «Консул Прайм» (в том числе на уплату консульского сбора), в случае отказа в приеме документов сотрудником консульского учреждения по вине «Консул Прайм».
- Клиент не имеет право на возврат средств, если комплект документов, поданный в консульское учреждение, отличается от того комплекта, который был направлен Заявителю для распечатки и подачи в консульское учреждение, или в пакете документов были выявлены исправления, при условии, что данный пакет был согласован с Заявителем до подачи в консульское учреждение, или Заявителем предоставлены данные, которые оказались причиной отказа от приема документов Заявителя.
- Клиент не имеет право на возврат средств, если Клиент не выполнил условия договора с «Консул Прайм» и иных документов, выполнение требований которых является условием для приема документов Заявителя консульским учреждением.
- Клиент не имеет право на возврат средств, если он был предупрежден об имеющихся недостатках в предоставленном комплекте документов, которые могут служить препятствием для получения консульской услуги, способах устранения таких недостатков, а также возможных последствиях подачи документов для получения консульской услуги без устранения недостатков, и не предоставил корректные сведения и/или документы.

- Клиент не имеет право на возврат средств, если Клиент не пришел в назначенное время в соответствующее консульское учреждение, либо опоздал более чем на 5 минут.
- Возврат денежных средств осуществляется «Консул Прайм» в течение 14 рабочих дней от даты оформления возврата средств. При этом «Консул Прайм» не несёт ответственности за увеличение сроков перечисления денежных средств, которые зависят от используемых Заявителем платёжных систем, платёжных сервисов и банков.
- Возврат средств осуществляется только в валюте, по которой была осуществлена оплата. Курс пересчета с USD в валюту оплаты рассчитывается на Дату платежа.
- Возврат средств невозможен для оформленных услуг по невозвратным тарифам, например, «Прием в офисе».
- Возврат осуществляется на то платежное средство/реквизиты, которое(-ые) были использованы при оплате услуг.
- По всем вопросам, связанными с возвратом средств, приобретённых в офисах «Консул Прайм», а также оплаченных на портале необходимо обратиться в Контактный центр «Консул Прайм» или в ближайший офис «Консул Прайм».
- Фактом обращения в «Консул Прайм» является заполненное и подписанное заявление по форме, указанной на официальном сайте [www.konsulprime.com](http://www.konsulprime.com), и направленное по почте [support@konprime.com](mailto:support@konprime.com), либо фиксация обращения в Контактном центре, либо личное обращение в офис «Консул Прайм», в котором была оформлена услуга, либо действиями в личном кабинете на сайте [www.konsulprime.com](http://www.konsulprime.com) в карточке соответствующего заявления.