

## **Правила оказания правовых услуг «Спроси юриста»**

Настоящие Правила Общества с ограниченной ответственностью «Юридические Решения» (далее - «Компания») являются договором присоединения (далее – «Договор» или «Правила»), содержащим существенные условия Договора и порядок использования услуг Компании.

Условия настоящего Договора определяются Компанией самостоятельно и могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к Договору в целом, без каких-либо исключений и оговорок.

### **1. Основные положения**

**В Правилах используются следующие понятия и термины:**

**Компания** - общество с ограниченной ответственностью «Юридические Решения», ОГРН: 5177746279266 ИНН: 9718083320 КПП: 770701001, юридический и фактический адрес: 127055, г. Москва, ул. Бутырский Вал, д.68/70, стр.1.

**Клиент** – физическое лицо, купившее и/или активировавшее Сертификат.

**Личный кабинет** - специализированный раздел сайта [www.sovcom.pravocard.ru](http://www.sovcom.pravocard.ru), в котором запрограммировано выполнение ряда персонализированных функций в режиме конфиденциальности. Доступ к ним пользователь получает при вводе персонального логина и пароля.

**Номер Сертификата** – девятизначный номер (буквы СБК / СБО / СБР и 6 цифр) на лицевой стороне Сертификата, с помощью которой производится идентификация Клиента.

**Персональный (ПИН) код (код активации)** - четырехзначный номер, указанный на Сертификате, с помощью которого производится идентификация Клиента.

**Сертификат** — персональный идентификационный материальный носитель, который обеспечивает доступ Клиенту к правовым услугам в соответствии с настоящим Договором. В качестве Сертификата может использоваться сертификат (электронный или бумажный). Сертификат дает владельцу право на услуги Компании по пакету Спроси юриста «Комфортный», Спроси юриста «Оптимальный» и Спроси юриста «Расширенный».

**Специалист Компании** – лицо, непосредственно оказывающее юридические услуги по Договору от лица Компании.

1.1. Компания на основании акцепта Клиента и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации заключает с клиентом Договор на нижеперечисленных условиях.

1.2. Заключая Договор, Клиент выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством РФ для организации обслуживания, в частности, их обработки в целях исполнения Договора, в том числе, для осуществления третьими лицами сервисного и правового обслуживания.

1.3. Заключая Договор, Клиент, тем самым, выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.

1.4. Клиент, предоставив Компании свой электронный адрес, подтверждает свое согласие на передачу ему корреспонденции через открытые каналы связи.

### **2. Предмет договора**

2.1. Предметом настоящего Договора является оказание Клиентам правовых услуг по Сертификату в следующем объеме и порядке:

Услуги*	Комфортный	Оптимальный	Расширенный
Круглосуточная юридическая консультация по всем вопросам, кроме предпринимательской деятельности	6 раз в год	9 раз в год	9 раз в год
Поговорите с моим юристом (возможность подключения юриста к разговору с оппонентом)	2 раз в год	2 раза в год	2 раза в год
Официальный звонок адвоката от имени клиента (возможность поручить юристу звонок в любую инстанцию с целью представления интересов клиента)	1 раз в год	1 раз в год	1 раз в год
Письменные консультации (через личный кабинет: клиент оставляет вопрос и получает на него полный развернутый ответ в письменной форме)	-	1 раз в год	1 раз в год
Аудиозапись разговора, вызов экстренных служб, предоставление типовых документов	безлимитно	безлимитно	безлимитно
Подбор компаний для проведения независимой экспертизы**	безлимитно	безлимитно	безлимитно
Подбор юридических компаний для представительства в суде***	безлимитно	безлимитно	безлимитно
Личный кабинет	включено	включено	включено
Срок действия	1 год	1 год	2 года

\* Консультации доступны по всем областям права, кроме предпринимательской деятельности.

\*\* В любом регионе России мы предоставляем клиенту проверенных партнеров – оценочные компании для проведения экспертизы по интересующему вопросу клиента.

\*\*\* В любом регионе России мы предоставляем клиенту проверенных партнеров – юридических компаний (по возможности в 3-х ценовых категориях), которые специализируются в конкретном вопросе и могут представлять интересы клиента в суде и не будет дополнительных неожиданных расходов у клиента.

### 3. Действие Договора

3.1. Договор вступает в силу с 00 часов 00 минут дня, следующего за днем приобретения Клиентом Сертификата путем полной оплаты за правовые услуги, предусмотренные настоящим Договором.

3.2. Договор действует в течение 1 (одного) года с даты приобретения Клиентом Сертификата Спроси юриста «Комфортный» и Сертификата Спроси юриста «Оптимальный» и в течение 2 (двух) лет с даты приобретения Сертификата Спроси юриста «Расширенный» путем внесения полной оплаты за правовые услуги, предусмотренные настоящим Договором.

3.3. Договор считается исполненным в полном объеме при истечении срока его действия.

3.4. В случае если Клиент до окончания срока действия Договора не обратился за оказанием правовых услуг, обязательства Компании перед Клиентом по Договору считаются исполненными в полном объеме.

### 4. Права и обязанности сторон

#### **4.1. Клиент имеет право:**

4.1.1. Пользоваться правовыми услугами Компании в течение всего срока действия Договора и на условиях в соответствии с пакетом услуг по Сертификату;

4.1.2. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объеме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;

4.1.3. Отказаться от получения рекламы, распространяемой Компанией по сетям связи, направив в Компанию соответствующее письменное уведомление;

4.1.4. Получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;

4.1.5. Изменить идентификационные данные посредством обращения в Компанию;

4.1.6. Обращаться в отдел контроля качества по всем вопросам качества услуг, предоставляемых Компанией. Претензии и пожелания Клиент может направить в электронном виде через сайт или личный кабинет на сайте Компании [www.sovcom.pravocard.ru](http://www.sovcom.pravocard.ru);

4.1.7. Отказаться от исполнения Договора об оказании услуг с Компанией и потребовать возврата денежных средств в порядке, предусмотренном п. 9.3. Договора, путем подачи письменного заявления в свободной форме о расторжении Договора.

#### **4.2. Клиент обязан:**

4.2.1. Ознакомиться с условиями Договора и объемом правовых услуг до заключения Договора;

4.2.2. Предоставить по запросу специалиста Компании полную и достоверную информацию, необходимую для получения правовых услуг;

4.2.3. Предпринять все необходимые и зависящие от него меры для обеспечения качественной телефонной связи в случае обращения в Компанию посредством телефонной связи;

4.2.4. Пользоваться правовыми услугами в соответствии с условиями Договора и пакетом услуг по Сертификату;

4.2.5. При обращении в Компанию за предоставлением правовых услуг (посредством телефонной связи, или через личный кабинет) формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;

4.2.6. Не использовать правовые услуги Компании в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;

4.2.7. При обращении в Компанию не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к специалистам Компании при коммуникации с ними;

4.2.8. Обеспечить недоступность своих идентификационных данных третьим лицам;

4.2.9. Сообщить в любой доступной форме в Компанию в течение 24 часов о фактах утраты Сертификата или несоблюдении конфиденциальности идентификационных данных.

#### **4.3. Компания имеет право:**

4.3.1. Определять условия оказания правовых услуг;

4.3.2. Привлекать для оказания услуг Клиенту других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством;

4.3.3. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Договора;

4.3.4. Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении правовых услуг в случаях:

- отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;

- нарушения Клиентом условий Договора;

- противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание правовых услуг противоречит действующему законодательству, принятым в обществе нормам нравственности и морали.

#### **4.4. Компания обязана:**

4.4.1. С момента вступления Договора в действие оказывать Клиентам правовые услуги в соответствии с условиями Договора и пакетом услуг по Сертификату;

4.4.2. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о Клиенте;

4.4.3. Консультировать Клиента по порядку оказания правовых услуг, их содержанию и порядку предоставления Клиентом необходимых документов для оказания правовых услуг.

4.4.4. В течение 10-ти рабочих дней направить Клиенту ответ в письменной форме при получении от Клиента требований о расторжении Договора в соответствии с п. 4.1.7. Договора.

## **5. Перечень, объем и условия оказания правовых услуг. Активация Сертификата.**

5.1. Перечень и объем правовых услуг, оказываемых Клиенту, определяются в соответствии с п. 2.1. Договора.

5.2. Все правовые услуги оказываются Клиенту только при его личном обращении за получением соответствующей правовой услуги.

5.3. Не оказываются правовые услуги по любым запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риелторских, бухгалтерских, аудиторских и иных подобных профессиональных услуг, в той части, когда такие запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.

5.3. Необходимым условием получения правовых услуг является активация Сертификата Клиентом и предоставление Компании идентификационных данных.

5.4. Для активации Сертификата, Клиенту необходимо лично обратиться в Компанию по телефону: 8 800 555 94 37, либо через Личный кабинет на сайте [www.sovcom.pravocard.ru](http://www.sovcom.pravocard.ru).

5.5. При активации Сертификата Клиенту необходимо сообщить следующие идентификационные данные:

- Номер Сертификата;
- Персональный (ПИН) код (код активации);
- Фамилию, имя и отчество;
- Контактный телефон.

В случае непредставления вышеуказанных сведений, необходимых для активации Сертификата, Компания оставляет за собой право отказать в ее активации.

5.6. Для получения правовых услуг необходимо позвонить по телефону 8 800 555 94 37, либо отправить запрос в электронном виде через Личный кабинет.

## **6. Виды правовых услуг**

**6.1. Круглосуточная юридическая консультация по всем вопросам, кроме предпринимательской деятельности:**

6.1.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

6.1.2. Специалисты Компании предоставляют устную правовую консультацию с решением вопроса и рекомендациями по дальнейшим действиям Клиента и возможным правовым последствиям, исходя из сведений, которые он предоставил в Компанию при обращении.

6.1.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания предоставляет устную правовую консультацию в течение 24 часов ближайшего рабочего дня после обращения Клиентом в Компанию.

6.1.4. В случае если для предоставления устной правовой консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте [www.sovcom.pravocard.ru](http://www.sovcom.pravocard.ru). Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4. В ином случае Клиент в праве обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной, по тарифам, действующим в Компании со скидкой в соответствии с выбранным продуктом.

6.1.5. Результатом оказания правовой услуги является устная консультация Специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Клиентом.

**6.2. Поговорите с моим юристом:**

6.2.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

6.2.2. В случае если для предоставления правовой услуги требуется просмотр документов, Клиенту необходимо направить через Личный кабинет Компании на сайте [www.sovcom.pravocard.ru](http://www.sovcom.pravocard.ru) с приложением необходимых документов, не позднее чем за 24 (Двадцать четыре) часа до необходимого времени осуществления коммуникационного вызова.

6.2.3. Результатом оказания правовой услуги является осуществление телефонного соединения с возможностью передачи Клиентом телефонной трубки третьему лицу для разговора с юристом в случае возникновения ситуации, требующей юридической поддержки.

**6.3. Официальный звонок адвоката от имени Клиента:**

6.3.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

6.3.2. В случае если для предоставления правовой услуги требуется просмотр документов, Клиенту необходимо направить через Личный кабинет Компании на сайте [www.sovcom.pravocard.ru](http://www.sovcom.pravocard.ru) с приложением необходимых документов, не позднее чем за 24 (Двадцать четыре) часа до необходимого времени осуществления коммуникационного вызова.

6.3.3. Вне зависимости от формы, запрос должен содержать номер телефона, фамилию, имя, отчество, также, если применимо, должность, звание, название организации третьего лица, с которым специалисту Компании необходимо будет связаться в интересах Клиента для разрешения вопроса Клиента

6.3.4. Результатом оказания правовой услуги является коммуникационный вызов Специалиста третьему лицу, указанному Клиентом (при условии осуществления телефонного соединения), независимо от результата, при условии, что Специалист предпринял необходимые разумные и достаточные усилия для разрешения ситуации в пользу Клиента.

6.3.5. В случае невозможности установления коммуникационного соединения/разговора с третьим лицом (телефон отключен, абонент не отвечает, отказ третьего лица разговаривать со Специалистом) в течение срока оказания правовой услуги, услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании.

6.3.6. О результате коммуникационного вызова Специалист сообщает Клиенту посредством устной или письменной дистанционной коммуникации.

**6.4. Письменные консультации:**

6.4.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Компании на сайте [www.sovcom.pravocard.ru](http://www.sovcom.pravocard.ru).

6.4.2. Запрос должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте [www.sovcom.pravocard.ru](http://www.sovcom.pravocard.ru) с приложением необходимых документов и вопросов Клиента или по телефону. Объем документов не должен превышать 10 машинописных страниц формата А4. В ином случае Клиент в праве обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной, по тарифам, действующим в Компании со скидкой в соответствии с выбранной программой.

6.4.3. Результатом оказания правовой услуги является письменное заключение или комментарии к документам, или составление документа и отправка его в Личный кабинет Клиента в течение 48 часов ближайшего рабочего дня после предоставления всей необходимой информации Клиентом.

**6.5. Подбор компаний для проведения независимой экспертизы:**

6.5.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет Компании на сайте [www.sovcom.pravocard.ru](http://www.sovcom.pravocard.ru) или с помощью иных средств дистанционной коммуникации.

6.5.2. Специалист Компании предоставляет выбор от 1 (одной) до 3 (трех) оценочных компаний на выбор Клиента с предварительной стоимостью и описанием услуг для решения запроса Клиента.

6.5.3. Результатом оказания правовой услуги является предоставление Клиенту контактных данных экспертных компаний в указанном Клиентом регионе Российской Федерации.

6.5.4. Компания способствует установлению взаимовыгодных условий между Клиентом и выбранной оценочной компанией.

6.5.5. Компания не несет ответственности за взаимоотношения между Клиентом и предложенными компаниями.

6.6. Оплата стоимости услуг экспертной компании производится Клиентом самостоятельно и не входит в стоимость Сертификата.

#### **6.7. Подбор юридических компаний для представительства в суде:**

6.7.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет Компании на сайте [www.sovcom.pravocard.ru](http://www.sovcom.pravocard.ru) или с помощью иных средств дистанционной коммуникации.

6.7.2. Специалист Компании предоставляет выбор от 1 (Одной) до 3 (Трех) юридических компаний на выбор Клиента с предварительной стоимостью и описанием услуг по правовому решению запроса Клиента (например, представительство в суде) и рекомендациями.

6.7.3. Результатом оказания правовой услуги является предоставление Клиенту контактных данных юридических компаний в указанном Клиентом регионе Российской Федерации.

6.7.4. Компания способствует установлению взаимовыгодных условий между Клиентом и выбранной юридической компанией.

6.7.5. Компания не несет ответственности за взаимоотношения между Клиентом и предложенными юридическими компаниями.

6.7.6. Оплата стоимости юридических услуг производится Клиентом самостоятельно и не входит в стоимость Сертификата.

#### **6.8. Предоставление типовых (образцов) документов:**

6.8.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Компании на сайте [www.sovcom.pravocard.ru](http://www.sovcom.pravocard.ru).

6.8.2. Запрос может быть направлен Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте [www.sovcom.pravocard.ru](http://www.sovcom.pravocard.ru) или по телефону, указанному в п. 5.7. настоящего Договора.

6.8.3. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту запрашиваемого типового документа правового характера.

#### **6.9. Предоставление аудиозаписи правовой консультации:**

6.9.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Компании на сайте [www.sovcom.pravocard.ru](http://www.sovcom.pravocard.ru).

6.9.2. Услуга предоставляется при оказании устных правовых услуг, указанных в пунктах 6.1. – 6.3. настоящего Договора.

6.9.3. Запрос может быть направлен Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте [www.sovcom.pravocard.ru](http://www.sovcom.pravocard.ru) или по телефону Компании.

6.9.4. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту аудиозаписи разговоров.

#### **6.10. Вызов экстренных служб:**

6.10.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

6.10.2. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту запрашиваемого им номера службы экстренного реагирования в указанном Клиентом регионе Российской Федерации либо вызов данных служб по адресу, который предоставляет Клиент при обращении.

## **7. Ответственность Сторон**

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2. Компания не несет ответственности перед Клиентами и третьими лицами за упущенную выгоду, простой, потери дохода и другие косвенные и коммерческие потери, убытки

и расходы, а также не возмещает штрафы, проживание в гостинице, командировочные расходы, потери, не связанные с просрочкой оказания услуг.

7.3. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров.

## **8. Конфиденциальность информации и обеспечение безопасности персональных данных**

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

- идентификация Клиента;
- улучшение качества правовых услуг, предоставляемых Клиенту;
- проведение статистических и других исследований на основе обезличенных данных Клиента.

Обработка персональных данных Клиента осуществляется в строгом соответствии с нормами действующего законодательства РФ и внутренними актами Компании.

8.2. Приобретая и активируя Сертификат Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, распространение, а также иным образом обрабатывает персональные данные Клиентов для целей, указанных в п. 8.1. Договора.

8.3. Компания гарантирует конфиденциальность и защиту персональных данных и сведений личного характера, полученных от Клиента, от получения их третьими лицами.

## **9. Изменение и расторжение Договора**

9.1. Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Договор путем размещения соответствующих объявлений в свободном доступе на сайте Компании [www.pravocard.ru/sovcom-jurist-website-rules](http://www.pravocard.ru/sovcom-jurist-website-rules), или путем публикации в средствах массовой информации, или направлением соответствующего уведомления в адрес Клиента. Такие изменения вступают в силу по истечении 5 (пяти) календарных дней с момента их опубликования, независимо от того, ознакомлен ли с ними Клиент.

9.2. Компания вправе в одностороннем порядке приостанавливать или досрочно прекратить действие Договора в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных п. 4.2. Договора, или положений законодательства. В этом случае Компания обязана уведомить Клиента не позднее, чем за 24 часа до момента приостановления либо досрочного прекращения действия Договора, с указанием причин принятого решения.

9.3. Досрочное расторжение Договора по инициативе Клиента возможно по его заявлению в любой момент в соответствии с действующим законодательством, в частности в соответствии со ст.782 Гражданского кодекса РФ. Денежные средства возвращаются Клиенту в полном объёме при выполнении следующих условий: правовые услуги не оказывались (за исключением устной правовой консультации) и заявление о расторжении Договора и возврате денежных средств направлено в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня приобретения Сертификата. При получении указанного заявления от Клиента по истечении указанного срока, денежные средства подлежат возврату Клиенту за вычетом расходов, понесенных Компанией при исполнении Договора. Денежные средства возвращаются в течение 30 дней с момента получения Компанией полного комплекта необходимых для расторжения Договора документов.

9.4. Компания в праве самостоятельно определять стоимость, а также иные условия предоставления правовых услуг.