

Правила пользования информационно – юридическим сервисом «Мультисервис»

(далее по тексту – «Правила»)

Настоящие Правила определяют порядок пользования услугами общества с ограниченной ответственностью «Юридические Решения» (далее – «Компания»).

1. Основные положения

В Правилах используются следующие понятия и термины:

Сертификат – персональный идентификационный материальный (или электронный) носитель, который обеспечивает доступ Клиента к сервису «Мультисервис».

Компания – общество с ограниченной ответственностью «Юридические Решения», ОГРН: 5177746279266 ИНН: 9718083320 КПП: 770701001, адрес: 127055, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Тверской, ул. Бутырский Вал, д. 68/70, стр. 1.

Клиент – дееспособное физическое лицо, приобретшее продукт «Мультисервис».

Личный кабинет – персональный раздел сайта www.pravocard.ru/cabinet, в котором Клиент может самостоятельно и в любое время, в режиме конфиденциальности получать актуальную информацию, переписываться с Компанией, иметь доступ к типовым (образцам) документов. Доступ к Личному кабинету Клиент получает при вводе персонального логина и пароля после прохождения процедуры регистрации по номеру Сертификата.

Специалист Компании – специалист, непосредственно оказывающий услуги Клиенту от лица Компании.

1.1. Воспользоваться сервисом может лицо, приобретшее продукт «Мультисервис» (далее – Продукт).

1.2. Клиент вправе воспользоваться сервисом в течение 1 (одного) года, с даты начала действия Сертификата.

1.3. Все услуги предоставляются Клиенту лично и в его пользу, а также его ближайшим родственникам, если предусмотрено программой (супруги или супруга в зарегистрированном браке, родителей, детей) при обращении за получением соответствующей услуги.

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

1.5. Сервис предоставляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ.

1.6. Для получения услуг Клиент звонит по телефону 8 800 333 18 60, либо направляет запрос в электронном виде через Личный кабинет на сайте Компании www.pravocard.ru/cabinet.

1.7. Клиент вправе воспользоваться сервисом в следующем объеме:

Раздел	Услуги	Описание	Оптимальный	Расширенный
Семья	Родственники	Все услуги может получать как сам клиент, так и его родственники (супруг (-а), родители, дети)	-	Включено
	Забота о детях	Информирование о детских садах / школах, профиле, порядке приема, необходимых документах, стоимости	Устные консультации 5 раз в год, письменная консультация 1 раз в год	Устные консультации 10 раз в год, письменные консультации 3 раза в год
		Информирование о секциях / курсах / кружках, порядке приема, необходимых документах, стоимости		
		Консультация с детским психологом		
		Письменное заключение по результату консультации с детским психологом		
Финансы	HR поддержка	Устная консультация HR специалиста по составлению резюме, прохождению собеседований и карьерному коучингу		
		Письменная консультация по составлению резюме / составление резюме от имени клиента		
	Юридическая поддержка	Устная и письменная правовая консультация по вопросам, связанным с коронавирусом COVID-19	Безлимитно	Безлимитно
		Устная правовая консультация (включая помощь по составлению или разъяснению документов)		
		Звонок юриста от имени клиента		
		Письменная правовая консультация / заключение / составление документа		
	Налоговая поддержка	Устная консультация по налоговым вопросам (включая помощь по составлению или разъяснению документов)		
	Автопомощь	Техническая устная консультация по авто (дистанционная автодиагностика)		
		Поиск транспортного средства принудительно эвакуированного (задержанного)		
Организация ремонта - подбор предложения для ремонта или технического обслуживания автомобиля				
Консультационная помощь при ДТП (консультация по оформлению и дальнейшим действиям)				
Общее	Общее	Личный кабинет с предоставлением типовых образцов документов, аудиозаписи консультаций	Безлимитно	Безлимитно
		Подбор юридических компаний для представительства в суде		
		Подбор экспертных компаний для проведения независимой экспертизы транспортного средства		
		Вызов экстренных служб		

2. Виды услуг

2.1. Устная правовая консультация (включая помощь по составлению или разъяснению документов):

2.1.1. Услуга предоставляется по телефону.

2.1.2. 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.

2.1.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания предоставляет устную правовую консультацию в течение 24 часов с момента обращения Клиента в Компанию.

2.1.4. В случае, если для предоставления устной правовой консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet. Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4. услуги как дополнительной, по тарифам, действующим в Компании. и шрифтом 12

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

2.2. Устная и письменная правовая консультация по вопросам, связанным с коронавирусом COVID-19:

2.2.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet.

2.2.2. Специалисты Компании предоставляют устную или письменную 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, либо составляют письменное заключение/ документ или комментарии к документам и направляют его в Личный кабинет Клиента в течение 48 часов с момента предоставления всей необходимой информации Клиентом.

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

2.3. Звонок юриста от имени Клиента:

2.3.1. Услуга предоставляется по телефону.

2.3.2. В случае если для предоставления правовой услуги требуется просмотр документов, Клиенту необходимо направить через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet с приложением необходимых документов, не позднее чем за 24 (Двадцать четыре) часа до необходимого времени осуществления коммуникационного вызова. Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.

2.3.3. 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

2.3.4. 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.

2.3.5. 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.

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

2.4. Письменная консультация / заключение / составление документов от имени Клиента:

2.4.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet.

2.4.2. Запрос должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet с приложением необходимых документов и вопросов Клиента или по телефону. Объем документов не должен превышать 10 машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.

2.4.3. 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 с момента предоставления всей необходимой информации Клиентом.

2.5. Устная консультация по налоговым вопросам (включая помощь по составлению или разъяснению документов):

2.5.1. Услуга предоставляется по телефону.

2.5.2. Специалисты предоставляют устную консультацию по вопросам налогового законодательства, включая консультации по налоговому вычету, по подготовке необходимого пакета документов и дальнейшим действиям клиента исходя из сведений, предоставляемых Клиентом при обращении в Компанию.

2.5.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, Компания предоставляет устную правовую консультацию в течение 24 часов с момента обращения Клиента в Компанию.

2.5.4. В случае, если для предоставления устной правовой консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet. Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.

2.5.5. Результатом предоставления правовой услуги является устная консультация Специалиста Компании по заданному Клиентом вопросу.

2.6. Устная консультация HR специалиста по составлению резюме, прохождению собеседований и карьерному коучингу:

2.6.1. Услуга предоставляется по телефону.

2.6.2. Специалисты Компании предоставляют устную консультацию Клиенту по корректному составлению эффективного резюме, с учетом исходного резюме, которое предоставил Клиент при обращении в Компанию или устную консультацию по вопросам подготовки Клиента к прохождению собеседования, или устную консультацию Клиенту с проведением первичного анализа профессиональной истории и запроса Клиента, информирование об аспектах, важных для достижения Клиентом своих долгосрочных профессиональных целей.

2.6.3. В случае если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет на сайте Компании www.pravocard.ru/cabinet. Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.

2.6.4. Компания предоставляет консультацию в течение 24 часов с момента обращения Клиента в Компанию.

2.6.5. Результатом оказания услуги является устное заключение специалиста Компании, включающее в себя разъяснение содержания резюме, в отношении которого поступил запрос от Клиента, с предоставлением в личном кабинете типового шаблона профессионального резюме, на основании которого Клиент с помощью рекомендаций Специалиста Компании может составить резюме с соблюдением всех стандартов и правил или устная консультация Клиента о вероятных ожиданиях потенциального работодателя и аспектах, важных для принятия потенциальным работодателем решения в пользу Клиента при прохождении собеседования Клиентом, или устная консультация Специалиста Компании, направленная на определение и оценку вариантов перспектив профессионального развития Клиента, а также формирование у Клиента оптимальной стратегии своего карьерного и профессионального развития.

2.7. Письменная консультация по составлению резюме / составление резюме от имени клиента:

2.7.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet.

2.7.2. Специалисты Компании предоставляют письменную консультацию Клиенту по корректному составлению эффективного резюме, с учетом исходного резюме, которое предоставил Клиент при обращении в Компанию или по запросу Клиента оказывают клиенту услугу по составлению резюме.

2.7.3. Запрос должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet с приложением необходимых документов и вопросов Клиента или по телефону. Объем документов не должен превышать 10 машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.

2.7.4. Результатом оказания правовой услуги является письменное заключение специалиста Компании, включающее в себя разъяснение содержания резюме, в отношении которого поступил запрос от Клиента, с предоставлением рекомендаций для самостоятельного составления резюме либо направление Клиенту готового резюме с соблюдением всех стандартов и правил.

2.8. Техническая устная консультация по авто (дистанционная автодиагностика):

2.8.1. Услуга предоставляется по телефону.

2.8.2. Услуга предоставляется онлайн или не позднее 4 часов с момента обращения Клиента.

2.8.3. В рамках услуги специалисты Компании предоставляют консультацию Клиенту по вопросам:

2.8.3.1. эксплуатации автомобиля;

2.8.3.2. устранения возникших неисправностей автомобиля.

2.9. Поиск транспортного средства принудительно эвакуированного (задержанного):

2.9.1. Услуга предоставляется по телефону.

2.9.2. По запросу Клиента Специалисты Компании оказывают услугу по поиску автомобиля, принудительно эвакуированного уполномоченными на то службами на штрафную стоянку за нарушение действующего законодательства Российской Федерации.

2.9.3. Результатом оказания услуги является дистанционное юридическое сопровождение процедуры поиска/возврата/получения Автомобиля.

2.10. Организация ремонта - подбор предложения для ремонта или технического обслуживания автомобиля:

2.10.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet.

2.10.2. Услуга предоставляется не позднее 48 часов с момента обращения Клиента.

2.10.3. Специалист Компании предоставляет выбор от 1 (Одной) до 3 (Трех) компаний по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей на выбор Клиента с предварительной стоимостью и описанием услуг для решения запроса Клиента.

2.10.4. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту контактных данных компаний по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей в указанном Клиентом регионе Российской Федерации.

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

2.11. Консультационная помощь при ДТП (консультация по оформлению и дальнейшим действиям):

2.11.1. Услуга предоставляется по телефону.

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

2.11.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания предоставляет устную правовую консультацию в течение 24 часов с момента обращения Клиента в Компанию.

2.11.4. В случае, если для предоставления устной правовой консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet. Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.

2.11.5. Результатом оказания правовой услуги является консультационная помощь при ДТП Специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Клиентом.

2.12. Информирование о детских садах / школах, профиле, порядке приема, необходимых документах, стоимости:

2.12.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet.

2.12.2. Услуга предоставляется не позднее 48 часов с момента обращения Клиента.

2.12.3. При обращении Клиенту необходимо сообщить город, район, критерии поиска (направленность, особые условия если есть).

2.12.4. В рамках услуги специалисты Компании предоставляют информацию Клиенту о географическом расположении, контактах, порядке приема в детские сады/школы, где найти полезную информацию.

2.13. Информирование о секциях / курсах / кружках, порядке приема, необходимых документах, стоимости:

2.13.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet.

2.13.2. Услуга предоставляется не позднее 48 часов с момента обращения Клиента.

2.13.3. По запросу Клиента Специалист Компании осуществляет поиск секций/курсов/кружков в пределах одного города. При этом действуют ограничения по количеству специфики занятий.

2.13.4. В рамках услуги специалисты Компании предоставляют информацию Клиенту о географическом расположении, контактах, порядке приема, где найти полезную информацию.

2.14. Консультация с детским психологом:

2.14.1. Услуга предоставляется по телефону.

2.14.2. Услуга предоставляется не позднее 24 часов с момента обращения Клиента

2.14.3. Специалисты Компании предоставляют консультацию по вопросам личностных и характерологических особенностей ребенка, выраженных способностей и областей развития, оказывают психологическую помощь детям и помогают им преодолевать стрессовые ситуации в жизни.

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

2.15. Письменное заключение по результату консультации с детским психологом:

2.15.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet.

2.15.2. Услуга предоставляется не позднее 48 часов с момента оказания устной консультации психологом.

2.15.3. Результатом оказания услуги является письменное заключение по результатам консультации с детским психологом с рекомендациями по дальнейшим действиям.

2.16. Подбор экспертных компаний для проведения независимой экспертизы транспортного средства:

2.16.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet.

2.16.2. Услуга предоставляется не позднее 24 часов с момента обращения Клиента.

2.16.3. 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.

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

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

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

2.17. Подбор юридических компаний для представительства в суде:

2.17.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet.

2.17.2. Услуга предоставляется не позднее 24 часов с момента обращения Клиента.

2.17.3. 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.

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

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

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

2.17.7. Оплата стоимости юридических услуг производится Клиентом самостоятельно и не входит в цену Продукта.

2.18. Вызов экстренных служб:

2.18.1. Услуга предоставляется по телефону.

2.18.2. 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.

2.19. Личный кабинет с предоставлением типовых образцов документов, аудиозаписи консультаций:

2.19.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet.

2.19.2. Запрос может быть направлен Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru/cabinet или по телефону.

2.19.3. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту запрашиваемого типового документа или аудиозаписи разговоров.

3. Конфиденциальность информации и обеспечение безопасности персональных данных.

3.1. 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 Российской Федерации и внутренними актами Компании.

3.2. Приобретая Сертификат, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, распространение, а также иным образом обрабатывает персональные данные Клиентов.

3.3. Компания гарантирует конфиденциальность и защиту персональных данных и сведений личного характера, полученных от Клиента.

4. Изменение и расторжение Договора

4.1. Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Договор путем размещения соответствующих объявлений в свободном доступе на сайте Компании www.pravocard.ru/rsb-multi-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.

4.2. Досрочное расторжение Договора по инициативе Клиента, возможно по его заявлению. Денежные средства возвращаются Клиенту в полном объеме при выполнении следующих условий: правовые услуги не оказывались и заявление о расторжении Договора и возврате денежных средств направлено в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня оформления Сертификата. При получении указанного заявления от Клиента по истечении указанного срока, денежные средства возвращаются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Денежные средства возвращаются в течение 7 (семи) дней с момента получения Компанией полного комплекта необходимых для расторжения Договора документов.