

Правила оказания консультационно-юридических услуг (устная правовая консультация)

Настоящие правила общества с ограниченной ответственностью «Юридические Решения» (далее – «Компания»), являются договором присоединения и абонентским договором на пользование сервисом (далее – «Договор» или «Правила»), содержащим существенные условия Договора и порядок использования услуг Компании.

Договор заключается на условиях оферты. Подтверждением заключения данного Договора Клиентом (акцепт оферты) является оплата полной стоимости Сертификата по выбранной услуге.

Условия настоящего Договора определяются Компанией самостоятельно и могут быть приняты Заказчиком не иначе, как путём присоединения к Договору безоговорочно, полностью и без исключений.

В отношении порядка и условий настоящих Правил применяются нормы Гражданского кодекса Российской Федерации, регулирующие порядок и условия заключения договора присоединения (ст. 428 ГК РФ), абонентского договора (ст. 429.4 ГК РФ), направления оферты и акцепта (ст. 435–444 ГК РФ).

1. Основные положения

В Правилах используются следующие понятия и термины:

Сертификат – электронный носитель Компании, удостоверяющий право Клиента на получение консультационно-юридических услуг Компании. В Сертификате указан срок действия Договора на оказание консультационно-юридических услуг. Сертификат становится действительным после его полной оплаты и активации.

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, принявшее условия настоящих Правил, заключившее таким образом Договор с Компанией и приобретшее Сертификат и/или активировавшее Сертификат.

Личный кабинет – персональный раздел сайта www.pravocard.ru, где Клиент может самостоятельно и в любое время получать в режиме конфиденциальности актуальную информацию по Сертификату, услугам Компании и совершать ряд действий. Доступ к Личному кабинету Клиент получает при вводе персонального логина и пароля.

Номер Сертификата – восьмизначный номер (буквы УК и 6 цифр), указанный на Сертификате, с помощью которого производится идентификация Клиента.

Активация Сертификата – это совокупность действий владельца Сертификата, сотрудника Компании, направленных на полную инициализацию Клиента в системе ведения реестра и в клиентской базе Компании, целью которых является фиксация идентификационных данных, необходимых для фактического подключения Клиента к услугам Компании.

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

- 1.1. В соответствии с настоящими Правилами Компания обязуется обеспечить Клиенту возможность получения им юридических услуг, а Клиент обязуется принять и оплатить услуги.
- 1.2. Услуги предоставляются Клиенту Компанией на основании приобретенного Сертификата, содержащего услуги.
- 1.3. Настоящие Правила являются офертой.
- 1.4. Компания на основании акцепта Клиента и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации заключает с Клиентом Договор на нижеперечисленных условиях.

- 1.5. Заключая Договор, Клиент выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации для организации обслуживания, в частности их обработки в целях исполнения Договора, в том числе, для осуществления третьими лицами юридического обслуживания.
- 1.6. Заключая Договор, Клиент 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.
- 1.7. Клиент, предоставив Компании свой электронный адрес, подтверждает свое согласие на передачу ему корреспонденции через открытые каналы связи.

2. Порядок заключения и действие Договора

- 2.1. Договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил.
- 2.2. Безусловным и полным принятием (акцептом) условий настоящего Договора считается оплата Клиентом денежных средств в счет стоимости Сертификата, предоставляемого Компанией.
- 2.3. Оплата стоимости сертификата Клиентом означает, что Клиент ознакомился и согласился с условиями настоящего Договора, полностью понимает и принимает Правила Компании, опубликованные на сайте www.pravocard.ru.
- 2.4. Договор вступает в силу с 00 часов 00 минут дня, следующего за днем приобретения Клиентом Сертификата, при условии полной оплаты стоимости правовых услуг, предусмотренных настоящим Договором.
- 2.5. Договор действует в течение 3 (Трех) месяцев с даты вступления Договора в силу.
- 2.6. В случае если Клиент до окончания срока действия Договора не обратился за оказанием услуг, обязательства Компании перед Клиентом по Договору считаются исполненными в полном объеме.
- 2.7. Договор считается исполненным Компанией в полном объеме с даты выборки Клиентом всего возможного объема услуг, установленного Сертификатом, либо с даты истечения срока действия Договора, указанного в п. 2.5 Правил (в зависимости от того, какое из двух событий наступит ранее).

3. Виды услуг. Условия оказания услуг

3.1. Виды услуг:

Виды услуг	Количество услуг
Устная правовая консультация по всем областям права, кроме предпринимательского, уголовного, уголовно-процессуального, международного права	1

- 3.2. Услуги предоставляются в соответствии и на основании законодательства Российской Федерации.
- 3.3. Услуги предоставляются по Запросу Клиента (письменному или устному), соответствующему требованиям, установленным Компанией.
- 3.4. Необходимым условием оказания Клиенту услуг является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата и код активации. При этом если у сотрудника Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением услуги лицо действительно является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.
- 3.5. Услуги не оказываются по запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, включая, но не ограничиваясь: адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказании консалтинговых, риелторских, бухгалтерских, аудиторских и иных подобных профессиональных услуг, в той части, когда такие запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента, а также по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью.

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Клиент имеет право:

- 4.1.1. Пользоваться юридическими услугами Компании по Сертификату в течение всего срока действия Договора на условиях настоящего Договора;
- 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 электронном виде через сайт или Личный кабинет на сайте Компании www.pravocard.ru соответствующее письменное уведомление;
- 4.1.4. Получать от Компании корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;
- 4.1.5. Изменять свои идентификационные данные посредством обращения в Компанию;
- 4.1.6. Обращаться в Департамент качества по всем вопросам качества услуг, оказываемых Компанией. Претензии и пожелания Клиент может направить в электронном виде через сайт Компании или Личный кабинет на сайте Компании www.pravocard.ru;
- 4.1.7. Отказаться от исполнения Договора и потребовать возврата денежных средств в порядке и на условиях, предусмотренных разделом 9 Договора, путем подачи письменного заявления в свободной форме о расторжении Договора.

4.2. Клиент обязан:

- 4.2.1. До заключения Договора ознакомиться с условиями Договора, порядком оказания и объемом услуг;
- 4.2.2. По запросу Специалиста Компании предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для получения услуг;
- 4.2.3. Предпринять все необходимые и зависящие от него меры по обеспечению качественной телефонной связи в случае обращения Клиента в Компанию посредством телефонной связи;
- 4.2.4. Пользоваться услугами в соответствии с условиями Договора;
- 4.2.5. При обращении в Компанию за предоставлением услуг (посредством телефонной связи или через Личный кабинет) формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;
- 4.2.6. Не использовать услуги Компании в целях, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации, а равно не совершать при их использовании действий, которые могут нанести 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 при коммуникации с ними;
- 4.2.8. Обеспечить недоступность идентификационных данных Клиента третьим лицам;
- 4.2.9. Сообщить в Компанию в любой доступной форме о несоблюдения конфиденциальности идентификационных данных или их разглашения третьим лицам в течение 24 (Двадцати четырех) часов с момента обнаружения перечисленных событий.

4.3. Компания имеет право:

- 4.3.1. Определять условия оказания услуг;
- 4.3.2. Привлекать для оказания услуг по Договору других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 4.3.3. Проверять предоставленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Договора;
- 4.3.4. Приостанавливать оказание услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Договора при обоснованном подозрении в их нарушении;
- 4.3.5. Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении услуг в случаях:
 - отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
 - нарушения Клиентом условий Договора;
 - выявления противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание услуг противоречит действующему законодательству, принятым в обществе нормам нравственности и морали.

4.4. Компания обязана:

- 4.4.1. С даты вступления Договора в силу оказывать Клиентам услуги в соответствии с условиями Договора;
- 4.4.2. Принимать необходимые меры по защите персональных данных Клиента, соблюдать требования по обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте;
- 4.4.3. Консультировать Клиента по условиям оказания услуг и предоставления им необходимых документов для качественного оказания услуг;
- 4.4.4. В течение 10 (Десяти) рабочих дней направить Клиенту ответ в письменной форме на требование Клиента о расторжении Договора в соответствии с п. 4.1.7 Договора.

5. Перечень, объем и условия оказания юридических услуг. Активация Сертификата

- 5.1. Перечень и объем юридических услуг, оказываемых Клиенту, определяются в соответствии с п. 3.1 настоящего Договора.
- 5.2. Услуги предоставляются Клиенту лично и/или в пользу/пользу его близких родственников. Под близкими родственниками Клиента в настоящем пункте понимаются супруг, супруга, родители, дети, усыновители, усыновленные, родные братья и родные сестры, бабушка, бабушка, внуки, опекун, опекаемый.
- 5.3. Не оказываются услуги по иным запросам, прямо не связанным с исполнением Договора.
- 5.4. Порядок оказания услуг:
 - ежедневно без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ в информационных системах Компании;
 - услуги осуществляются на возмездной основе;
 - услуги в полном объеме оказываются в отношении самого Клиента и/или его близких родственников, перечисленных в п. 5.2 Договора.
- 5.5. Необходимым условием получения услуг при приобретении Клиентом Сертификата является полная оплата его стоимости и активация.
- 5.6. Для активации Сертификата Клиенту необходимо лично обратиться в Компанию по телефону +7 (800) 555-94-37 либо через Личный кабинет на сайте Компании www.pravocard.ru.
- 5.7. При активации Сертификата Клиенту необходимо сообщить следующие идентификационные данные:
 - Номер Сертификата;
 - Фамилию, имя и отчество Клиента или близкого родственника, указанного в п. 5.2 настоящего Договора;
 - Контактный телефон;
- 5.8. В случае непредставления Клиентом вышеуказанных сведений, необходимых для активации Сертификата, Компания оставляет за собой право отказать в его активации до получения соответствующих сведений.
- 5.9. Для получения юридических услуг необходимо позвонить по телефону +7 (800) 555-94-37 либо отправить запрос в электронном виде через Личный кабинет на сайте www.pravocard.ru.

6. Виды услуг

6.1. «Устная правовая консультация по всем областям права, кроме предпринимательского, уголовного, уголовно-процессуального, международного права»:

- 6.1.1. Услуга предоставляется по телефону или через Личный кабинет.
- 6.1.2. Специалисты Компании предоставляют устную правовую консультацию с предложением вариантов решения 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 (Двадцати четырех) часов с момента обращения Клиентом в Компанию и предоставления всей необходимой информации Клиентом. Срок оказания услуги исчисляется с момента фиксации запроса Клиента Компанией. В случае уточнения запроса (предоставления дополнительных материалов, документов) срок исчисления оказания услуги начинается с момента поступления уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов).
- 6.1.4. В случае если для предоставления устной правовой консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет. Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12. В ином случае Клиент вправе обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной за отдельную плату.
- 6.1.5. В рамках устной правовой консультации не производится правовой анализ договоров, процессуальных документов, включая, но не ограничиваясь: заявления, исковые заявления, обращения, жалобы, иные документы, направленные Клиентом в Личный кабинет, и связанные с участием Клиента в судах различных инстанций. Правовой анализ указанных документов, а также оценка судебной перспективы возможны в рамках дополнительной платной услуги.
- 6.1.6. Результатом предоставления юридической услуги является устная консультация Специалиста Компании по заданному Клиентом вопросу.

7. Ответственность сторон

- 7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств Клиент и Компания несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 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.
- 7.3. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров.
- 7.4. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации. Рекомендации, данный в результате оказания услуг носят рекомендательный характер.

8. Конфиденциальность информации и обеспечение безопасности персональных данных

- 8.1. Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных Клиента в следующих целях:
 - идентификация Клиента;
 - оказание Клиенту услуги, предусмотренной Сертификатом;
 - улучшение качества услуг, оказываемых 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.
- 8.2. Приобретая и активируя Сертификат, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, а также иным образом обрабатывает персональные данные Клиентов для целей, указанных в п. 8.1 настоящего Договора.
- 8.3. Компания гарантирует конфиденциальность и защиту персональных данных и сведений личного характера, полученных от Клиента.

9. Изменение и расторжение Договора

- 9.1. Компания вправе самостоятельно определять стоимость, а также иные условия предоставления услуг в рамках настоящего Договора. Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Договор путем размещения соответствующих изменений в свободном доступе на сайте Компании www.pravocard.ru. Такие изменения вступают в силу по истечении 7 (Семи) календарных дней с даты их опубликования, независимо от того, ознакомлен ли с ними Клиент.
- 9.2. Компания вправе в одностороннем порядке приостановить или досрочно прекратить действие Договора в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных п. 4.2 настоящего Договора, или положений действующего законодательства Российской Федерации. В этом случае Компания обязана уведомить Клиента о причинах принятого решения не позднее чем за 24 (Двадцать четыре) часа до момента приостановления либо досрочного прекращения действия Договора.
- 9.3. Досрочное расторжение Договора по инициативе Клиента возможно по его заявлению в соответствии с п. 4.1.7 Договора. Денежные средства в случае досрочного расторжения Договора возвращаются Клиенту за вычетом фактически понесенных Компанией расходов в соответствии с п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации.