

ООО «Национальная Юридическая Служба»

для клиентов ПАО «Ростелеком»

Сертификат: «Личный Адвокат»

Дата публикации 20 июля 2020 года

## **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩЬЮ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКОЙ**

Настоящие Правила ООО «НЮС» (далее - «Компания») содержат все существенные условия и порядок предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки.

Настоящие Правила устанавливаются Компанией самостоятельно и могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к ним в целом, без каких-либо исключений и оговорок.

Приложения к Правилам является их неотъемлемой частью.

Для целей урегулирования взаимоотношений сторон настоящие Правила пользования юридической помощью, информационной и справочной поддержкой именуется в дальнейшем «Правила» или «Договор».

### **I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **1.1. В Правилах используются следующие понятия и термины:**

**Клиент** - физическое лицо, которое приобрело Сертификат и обратилось в Компанию за получением юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

**Компания** - Общество с ограниченной ответственностью «Национальная Юридическая Служба» (ОГРН 1107746913064, ИНН 7702745920);

**Идентификационные данные** - данные необходимые для идентификации Клиента и включающие в себя номер Сертификата, код активации, кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него;

**Сертификат** - документ / электронный документ, содержащий индивидуальный номер информации об объеме юридической помощи, информационной и справочной поддержки, которые вправе получить Клиент, иную информацию для Клиента;

**Личный кабинет** - персональный раздел Клиента, находящийся на сайте Компании [law.rt.ru](http://law.rt.ru), доступный только Клиенту, позволяющий осуществлять взаимодействие между Клиентом и Компанией для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

**Специалист** - уполномоченное лицо Компании, предоставляющее юридическую помощь, информационную и справочную поддержку в соответствии с Договором и/или заключенными между Клиентом и Компанией соглашениями;

**Информационно-правовой продукт** - разновидность юридической помощи, информационной и справочной поддержки Компании, предоставляемой Клиенту в соответствии с его Сертификатом. Информационно-правовые продукты Компании не могут быть использованы Клиентом без дополнительного письменного согласования с уполномоченным представителем Компании для проведения лотерей, голосования, конкурсов, викторин, рекламы, опросов и прочее.

#### **1.2. Виды информационно-правовых продуктов Компании по Сертификату «Личный адвокат»:**

- Личный кабинет
- Круглосуточная экстренная юридическая консультация (24/7)
- Социальный навигатор

- «Дорожная карта»
- Проверка правомерности отказа в предоставлении льгот
- Экспертиза документов Клиента (льготы)
- Разговор с государственными органами от имени клиента
- "Жизнь без очередей"
- Информирование о возможном размере социальной льготы (предварительный расчет)

**1.3.** 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 абонентского и сервисного обслуживания;

- обработку Компанией своих персональных данных, в том числе, специальных категорий персональных данных при их представлении для целей установления и осуществления прав субъекта персональных данных, защиты законных интересов Клиента. Компания не осуществляет обработку биометрических персональных данных Клиента. Под обработкой персональных данных предполагаются любые действия, предусмотренные законом и совершаемые с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных Клиента (включая фамилию, имя, отчество, телефон, адрес, e-mail), предоставленных им письменно или сообщенных устно. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиента для целей заключения Договора по инициативе физического лица, а также для целей исполнения заключенного Договора;

- на передачу предоставленных Компанией своих персональных данных третьим лицам в целях заключения и исполнения настоящего Договора в соответствии с законодательством РФ, а также на проведение процедуры обезличивания (преобразование данных в информацию, которую нельзя соотнести с конкретным физическим лицом) ранее представленных персональных данных по достижении цели их обработки или в случае утраты необходимости по достижении этих целей и последующей процедуры деобезличивания (преобразование данных в сведения, которые возможно связать с конкретным физическим лицом) с соблюдением требований безопасности к вновь полученным персональным данным согласно положениям действующего законодательства РФ с целью исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем. Иным лицам, кроме указанных третьих лиц в рамках оформленного поручения, Компания обязуется не раскрывать персональные данные Клиентов без их согласия, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

**1.4.** В соответствии со ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» Компания обрабатывает сведения о лице, активировавшем Услуги, и иных физических лицах, указанных в качестве представителей Клиента при общении со Специалистом, как с помощью своих программно-аппаратных средств, так и без использования таковых, с момента вступления в силу Договора и до окончания надлежащего срока хранения (достижения цели обработки) персональной информации или ее обезличивания, если это допускается согласно договору с субъектом персональных данных, а иных положений не предусмотрено законом

**1.5.** В случаях, предусмотренных законодательством РФ, указанные в п. 1.4. лица вправе отозвать свое согласие на передачу третьим лицам своих персональных данных, направив в Компанию соответствующее уведомление в письменной форме.

**1.6.** Обращаясь в Компанию за получением юридической помощи, информационной и справочной поддержки, 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.

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

## **II. ДЕЙСТВИЕ СЕРТИФИКАТА**

**2.1.** Клиент вправе обратиться в Компанию для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки в течение 1-го месяца с момента получения Сертификата.

**2.2.** Услуги Компании по подключению к юридической помощи, информационной и справочной поддержки считаются оказанными в момент начала обеспечения юридической помощью, информационной и справочной поддержкой, т.е. с момента получения Сертификата.

В случае если активация Сертификата не произведена в течение срока его действия, какие-либо обязательства Компании перед Клиентом, вытекающие из Сертификата, считаются исполненными в полном объеме. Клиент понимает, что он вправе обратиться за активацией и за юридической помощью, информационной и справочной поддержкой в любой момент действия Сертификата, и отсутствие обращений не влечет уменьшения затрат Компании на исполнение обязательств по предоставлению юридической помощи, информационной и справочной поддержки.

**2.3.** По окончании срока действия Сертификата и при отсутствии в срок 14 дней письменных возражений со стороны Клиента по его исполнению Компанией, Услуги Компании считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Клиентом.

**2.4.** Компанией в одностороннем порядке может быть прекращено предоставление юридической помощи, информационной и справочной поддержки Клиенту в случае нарушения Клиентом п.4.3.4 настоящих Правил.

## **III. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ**

**3.1.** Юридическая помощь, информационная и справочная поддержки предоставляются Клиенту в объеме и порядке, согласно следующим условиям:

**3.1.1.** Компания несет ответственность за качество оказанной юридической помощи, информационной и справочной поддержки при условии, что представленные на исследование документы являются надлежащими копиями и полностью отражают обстоятельства анализируемой ситуации, а сообщенная Специалисту информация соответствует действительности;

**3.1.2.** Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка осуществляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных Сертификатом и настоящими Правилами, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;

**3.1.3.** Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка осуществляется в объеме, предусмотренном Сертификатом;

**3.1.4. Клиент обращается в Компанию:**

Используя телефонную связь для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки в объеме, предусмотренном Сертификатом и предоставляемой в устной форме. Номера телефонов Компании:

**8 800 775 03 38** - звонок осуществляется бесплатно по России (для звонков с мобильных и стационарных телефонов, зарегистрированных на территории Российской Федерации при условии нахождения Клиента в зоне действия своего абонентского тарифа);

**+7 499 681 03 38** – для Москвы, Московской области по тарифам оператора телефонной связи Клиента.

Компания не возмещает денежные средства в случае, если Клиентом использована платная мобильная или междугородняя (внутригородская) связь;

Используя Личный кабинет, размещенный на сайте Компании [law.rt.ru](http://law.rt.ru), для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки в объеме, предусмотренном Сертификатом и предоставляемой в письменной форме; Клиент не ограничен временем консультирования, исключение составляют случаи, прямо указанные в Договоре и Сертификате;

**3.1.5.** Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка осуществляется по вопросам, касающимся персонально Клиента (то есть, непосредственно связанным с Клиентом, и не относящимся к третьим лицам), по всем отраслям права в соответствии с законодательством, в объеме, предусмотренном соответствующим тарифом;

**3.1.6.** Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка по вопросам, касающимся третьих лиц в рамках юридической помощи, информационной и справочной поддержки по Сертификату не оказывается;

**3.1.7.** В рамках настоящего Договора совокупность данных, используемых Клиентом для входа в Личный кабинет, рассматривается как простая электронная подпись в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Пароль для использования Личного кабинета является кодом подтверждения, известен только Клиенту и представляет определенную последовательность (комбинацию) символов, позволяющих Компании однозначно идентифицировать Клиента при получении электронного сообщения, в том числе в виде электронных документов / файлов.

Пароль (код подтверждения) является ключом простой электронной подписи и представляется для использования лично на идентификационном носителе или на контактный номер мобильного телефона посредством СМС-сообщения. Контактный номер мобильного телефона представляется Клиентом при непосредственном заключении Договора.

**3.1.8.** При каждом обращении в Компанию через Личный кабинет Клиент обязан указать тип запрашиваемой услуги: предоставление юридической помощи, информационной и справочной поддержки в устной или письменной форме. Во всех случаях, когда тип услуги не определен юридическая помощь, информационная и справочная поддержка предоставляется в письменной форме.

**3.2.** Компания оказывает юридическую помощь, информационную и справочную поддержку следующим образом:

3.2.1. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка осуществляется в объеме и по тематике, предусмотренном Сертификатом;

3.2.2. При обращении в Компанию Клиент использует телефонную связь, либо Личный кабинет;

3.2.3. Клиент соглашается с тем, что ведется аудиозапись всех переговоров между Специалистами Компании, Клиентом и Дополнительными клиентами, имеющими доступ к услугам, оказываемым Компанией.

Клиент не вправе использовать аудиозаписи переговоров, размещенных в его Личном кабинете, в целях, нарушающих права и законные интересы третьих лиц. Клиент уведомлен, что аудиозаписи всех разговоров будут доступны лицу, которому известны идентификационные данные;

3.2.4. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка, оказываемая в устной и письменной форме, первоначально не предполагает изучение документов Клиента, подтверждающих его вопрос и/или ситуацию, если иное не предусмотрено Договором. В случае, если для предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом по запросу Компании через Личный кабинет Клиента;

3.2.5. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка осуществляется Компанией на русском языке по запросу Клиента, сформулированному от первого лица, на русском языке, в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, тип услуги (письменная или устная форма), которые Клиент хочет получить. Представляемые для изучения фото-(скан-) копии документов должны быть в качестве, пригодном для прочтения без применения специальных технических средств, на русском языке, не должны превышать в объеме 10 листов машинописного текста формата А4, размер кегля не менее 12 пунктов;

3.2.6. В случае не предоставления затребованных Компанией документов в течение двух календарных дней с момента направления Компанией запроса, вопрос Клиента снимается с контроля, о чем Компания уведомляет Клиента в устной или письменной форме (по телефону Клиента, либо через Личный кабинет). Клиент не лишен возможности повторно обратиться в Компанию с тем же вопросом, предоставив документы / материалы, необходимые для разрешения вопроса;

3.2.7. В случае превышения указанного в настоящем Договоре объема документов, юридическая помощь, информационная и справочная поддержка может быть оказана Клиенту по цене, не превышающей 80% от стоимости, установленной тарифами, действующими в Компании, на основании отдельно заключенного договора с Клиентом;

3.2.8. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка предоставляются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Компания не оказывает юридическую помощь, информационную и справочную поддержку по подготовке и проверке финансово-экономических расчётов, финансовых отчетов, бухгалтерской документации, бизнес-планов и иных документов, связанных с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности;

3.2.9. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка осуществляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных Правилами и Сертификатом, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;

3.2.10. Специалист дает правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента на основании полученной информации и исходя из представленных Клиентом документов. В случае изменения фактических обстоятельств правовой проблемы, в том числе предоставления Клиентом ранее не предоставленной информации, дополнительных документов, юридическая помощь, информационная и справочная поддержка оказывается в рамках отдельной юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

3.2.11. При каждом обращении юридическая помощь, информационная и справочная поддержка предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента;

3.2.12. Компания несет ответственность за качество оказанной юридической помощи, информационной и справочной поддержки при условии, что представленные на исследование документы являются надлежащими фото- (скан-) копиями и полностью отражают обстоятельства анализируемой ситуации, а сообщенная Специалисту информация соответствует действительности и не несет ответственность за юридическую квалификацию правовой ситуации и рекомендацию, предоставленную Клиенту, в случае, если Клиент предоставил информацию или документы для анализа не в полном объеме, либо предоставил не соответствующие действительности сведения;

3.2.13. Компания не устанавливает продолжительность оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки, предоставляемой в устной форме, но оставляет за собой право прекратить телефонную коммуникацию в случае, если Клиенту предоставлена юридическая помощь, информационная и правовая поддержка по его вопросу в полном объеме;

3.2.14. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка, оказываемая в устной форме, предоставляется при обращении Клиента по телефону. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания предоставляет юридическую помощь, информационную и справочную поддержку в течение 24 часов с момента предоставления Клиентом всей необходимой информации и документов;

3.2.15. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка, оказываемая в письменной форме, предоставляется Компанией в электронном виде через Личный кабинет Клиента не позднее 48 часов с момента предоставления всех необходимых документов для подготовки ответа на вопрос Клиента. Объем необходимых документов определяется Специалистом и сообщается Клиенту;

3.2.16. При необходимости, время предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки (в устной и письменной форме) может быть увеличено по усмотрению Компании на дополнительные 24 часа по истечении срока, установленного для каждого вида поддержки;

3.2.17. В случае обращения Клиента за пределами временных рамок, установленных Договором для оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки в день обращения Клиента (при условии, что юридическая помощь, информационная и справочная поддержка ограничена временем предоставления в течение дня), обращение считается поступившим в 9.00. местного времени Клиента следующего дня (рабочего, либо календарного в зависимости от вида поддержки);

3.2.18. При оказании юридической помощи, информационной и справочной поддержки по составлению документа (налоговой декларации, заявлений о предоставлении налоговых вычетов, жалоб, заявлений в правоохранительные органы, исковых заявлений, претензий и т.п.) Компания не несет ответственности за последствия, возникшие в связи с внесенными Клиентом изменениями в состав и содержание документов после их направления Специалистом;

3.2.19. В случае, если устная коммуникация является затруднительной, либо невозможной по обстоятельствам, не зависящим от Компании, Компания вправе вместо юридической помощи, справочной и информационной поддержки в устной форме, предоставить ее Клиенту в письменной форме через Личный кабинет;

3.2.20. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка оказываются по вопросам, касающимся лично Клиента. Специалист вправе потребовать предоставления Клиентом документов, подтверждающих заинтересованность в разрешении вопроса, поставленного перед Специалистом. Отказ в предоставлении подобных документов является основанием для признания вопроса не имеющим отношения к Клиенту лично и отказа в предоставлении юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

3.2.21. Объем ответа при оказании юридической помощи, информационной и справочной поддержки в письменной форме определяется Специалистом самостоятельно исходя из существа и сути запроса Клиента;

3.2.22. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка, предоставляемая в письменной форме, считается предоставленной с момента направления Специалистом информации /документов, размещения информации /документов в Личном кабинете Клиента;

3.2.23. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка по вопросам, касающимся третьих лиц - близких родственников Клиента осуществляется только в случае, когда действия (бездействие) близких родственников Клиента оказывают влияние на права и обязанности Клиента, а также

в ситуации, связанной с необходимостью оказания экстренной медицинской помощи близкому родственнику Клиента. При этом, Компания оставляет за собой право истребовать от Клиента доказательства родственных отношений;

**3.3. Консультации по правоотношениям между Клиентом и Компанией, а также между Клиентом и ПАО «Ростелеком» не оказываются.**

#### **IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **4.1. Клиент имеет право:**

4.1.1. Пользоваться юридической помощью, информационной и справочной поддержкой Компании в течение всего срока действия Сертификата, и на условиях в соответствии с выбранным видом Сертификата;

4.1.2. Пользоваться всеми, предоставляемыми Компанией, а также партнёрами Компании, скидками и специальными предложениями для Клиентов;

4.1.3. Сообщать Компании обо всех случаях не предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки, а равно некорректного обращения Специалиста с Клиентом;

4.1.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объёме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением условий настоящих Правил;

4.1.5. Осуществлять аудиозапись и/или публичное воспроизведение предоставляемой Компанией информации при соблюдении обязательного условия получения согласия Компании на это;

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

4.1.7. Получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;

4.1.8. Обращаться в Департамент контроля качества по всем вопросам качества предоставляемых Компанией услуг. Претензии и пожелания Клиента, связанные с качеством обслуживания, могут быть направлены следующими способами:

- через Личный кабинет Клиента на сайте Компании [law.rt.ru](http://law.rt.ru),

- по телефону: +7 (499) 215 14 77

- по электронной почте: [info@amulex.ru](mailto:info@amulex.ru).

4.1.9. В любой момент изменить идентификационные данные посредством обращения в Компанию.

##### **4.2. Клиент обязан:**

4.2.1. Ознакомиться с настоящими Правилами, перечнем юридической помощи, информационной и справочной поддержки в размере, установленном соответствующим Сертификатом до момента обращения в Компанию;

4.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для идентификации Клиента и для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

4.2.3. Предпринять все необходимое и зависящее от него для обеспечения качественной телефонной связи в случае обращения в Компанию посредством телефонной связи;

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

4.2.5. Не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникации, размещённые в Личном кабинете Клиента, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;

**4.2.6.** При обращении в Компанию за предоставлением юридической помощи, информационной и справочной поддержки (посредством телефонной связи или письменно через свой Личный кабинет) формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;

**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.** Обращаться в Компанию за оказанием получением юридической помощи, информационной и справочной поддержки лично. Не допускать разглашения идентификационных данных, которое может повлечь обращение в Компанию третьих лиц, либо получение информации в Личном кабинете Клиента без согласия Клиента. В случае, если в силу ряда причин, связанных с состоянием здоровья Клиента, он не в состоянии обратиться в Компанию лично, Клиент сообщает Компании контактные данные представителя и направляет через Личный кабинет Доверенность на представителя;

**4.2.9.** Принимать юридическую помощь, информационную и справочную поддержку в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

**4.2.10.** Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и ее Специалистов;

**4.2.11.** Сообщить в любой доступной форме в Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней о фактах утраты Сертификата, утраты конфиденциальности идентификационных данных или доступе к ним третьих лиц.

### **4.3. Компания имеет право:**

**4.3.1.** Определять условия оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

**4.3.2.** Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством РФ. В этом случае Компания несет ответственность за деятельность третьих лиц и предпринимает все необходимые меры в целях соблюдения установленных законодательством РФ принципов и правил обработки персональных данных. В целях реализации Сертификатов Компания вправе поручить обработку персональных данных ПАО «Ростелеком»;

**4.3.3.** Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Правил, истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение непосредственно к его предпринимательской деятельности;

**4.3.4.** Приостановить или прекратить оказание юридической помощи, информационной и справочной поддержки в случае нарушения Клиентом условий Правил, в частности обязательств, установленных п. 4.2., или положений законодательства РФ; в этом случае Компания обязана уведомить Клиента посредством направления соответствующего уведомления в Личный кабинет Клиента на сайте [law.rt.ru](http://law.rt.ru), а также на адрес электронной почты, указанной Клиентом в момент активации Сертификата о принятом решении о приостановлении либо прекращении юридической помощи, информационной и справочной поддержки, с указанием причин принятого решения;

**4.3.5.** Приостанавливать оказание юридической помощи, информационной и справочной поддержки на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при обоснованном подозрении в нарушении Клиентом положений Правил;

**4.3.6.** Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении юридической помощи, информационной и справочной поддержки в случаях:

- отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
- нарушения Клиентом условий Правил;
- противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание юридической помощи, информационной и справочной поддержки противоречит действующему законодательству РФ, принятым в



обществе нормам нравственности и морали;

- если предметом запроса является спор в правоотношениях между Клиентом и Компанией, а также между Клиентом и ПАО «Ростелеком».
- в иных случаях, установленных настоящими Правилами, в частности, при отсутствии возможности идентифицировать Клиента в Клиентской базе Компании по сообщаемым им данным, а также при отсутствии возможности по сообщаемому Клиентом запросу предоставить юридической помощи, информационной и справочной поддержки Клиенту в рамках предусмотренного тарифа.

#### **4.4. Компания обязана:**

**4.4.1.** С момента активации Сертификата оказывать Клиенту юридическую помощь, информационную и справочную поддержки в соответствии с объемом обслуживания, предусмотренного тарифом;

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

**4.4.3.** Консультировать Клиента по вопросам пользования Сертификатом и предоставления документов, необходимых для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки.

### **V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

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

**5.2.** Стороны несут ответственность только за прямой доказанный ущерб, причиненный другой Стороне в ходе исполнения Договора. Косвенные убытки, а также упущенная выгода возмещению не подлежат.

**5.3.** Компания несет ответственность за неисполнение обязательств, предусмотренных Правилами только при наличии ее вины и в сумме, пропорциональной периоду времени фактического неисполнения обязательств (по отношению к сроку действия Сертификата). Факт невозможности получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки должен быть подтвержден Клиентом документально.

**5.4.** Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее их исполнение оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы (т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств), находящейся вне контроля Сторон и повлиявшей на невозможность исполнения обязательств. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Компания, в соответствии с законодательством РФ, вправе временно прекращать или ограничивать предоставление услуг Клиенту.

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

**5.6.** В случае если спор между Компанией и Клиентом не будет урегулирован в досудебном порядке, то он должен разрешаться в суде по месту нахождения Компании.

## **ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ по Сертификату «Личный адвокат»**

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Правил пользования юридической помощью, информационной и справочной поддержкой и содержит положения, регулирующие отношения между Компанией и Клиентом.

### **I. АКТИВАЦИЯ СЕРТИФИКАТА**

**1.1.** Клиент получает право пользования юридической помощью, информационной и справочной поддержкой Компании в соответствии с настоящими Правилами с момента активации Сертификата в объеме, предусмотренном Сертификатами.

**1.2.** Для того, чтобы активировать Сертификат, Клиенту необходимо обратиться в Компанию: используя телефонную связь (номер **8 800 775 03 38** или **+7 499 681 03 38**);

**1.3.** При активации Сертификата Клиент обязан сообщить Компании следующие данные:

- идентификационные данные (номер Сертификата, кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него);
- ФИО;
- дата рождения;
- адрес регистрации (адрес проживания);
- адрес электронной почты;
- контактный номер телефона\*.

**Специалист компании сообщает Клиенту Код активации (набор цифр и/или букв русского и/или латинского алфавита);**

Клиент вправе предоставить исключительно номер стационарного телефона, находящегося на территории РФ, либо номер телефона, принадлежащий российскому оператору связи работающему на территории РФ (далее – «контактный номер телефона»).

В случае отсутствия контактного номера телефона Клиента, Компания оставляет за собой право не оказывать виды юридической помощи, информационной и справочной, для оказания которых необходим контактный номер телефона Клиента.

**1.4.** В случае непредставления сведений, необходимых для активации Сертификата, Компания оставляет за собой право отказать в его активации.

### **II. ВИДЫ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**2.1. Личный кабинет** - персональный раздел Клиента, позволяющий оперативно получать юридическую помощь, информационную и справочную поддержку, предусмотренную Договором и Сертификатом, сохранять документы, направляемые в электронном виде и/или распечатывать их.

В Личном кабинете доступны аудиозаписи всех юридических консультаций, информация о предоставляемых услугах и т.п.

Личный кабинет доступен Клиенту в течение срока действия Договора и последующих 14 (четырнадцать) календарных дней после окончания его срока действия.

**2.2. Круглосуточная экстренная юридическая консультация (24/7)** - консультации по всем юридическим вопросам, кроме вопросов по предпринимательской деятельности, не допускающим

отлагательств и на условиях, предусмотренных Договором, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ.

Круглосуточная экстренная юридическая консультация предоставляется в устной форме, 24 часа в сутки ежедневно.

**2.3. Социальный навигатор** - предоставление Специалистом Клиенту информации по вопросам, связанным с получением социальных льгот.

Услуга предоставляется в устной форме, с 9:00 до 19:00 по местному времени Клиента, по рабочим дням.

Данная услуга не предполагает подготовку каких-либо документов для Клиента.

**2.4. «Дорожная карта»** - составление Специалистом плана действий Клиента для сбора и подачи документов в государственные органы, включая адреса, телефоны и график работы всех государственных органов, в которых необходимо подать или получить документы.

Составление плана действия для Клиента осуществляется на основании данных, предоставленных Клиентом при обращении в Компанию по телефону. Информация предоставляется Клиенту в форме устной консультации.

**2.5. Проверка правомерности отказа в предоставлении льгот** – проверка Специалистом обоснованности и соответствия нормам действующего законодательства РФ отказа в предоставлении льгот Клиенту.

Информация предоставляется Клиенту в форме устной консультации в течение 48 часов с момента предоставления Клиентом необходимой информации.

**2.6. Экспертиза документов Клиента (льготы)** - анализ представленных Клиентом через Личный кабинет документов для получения льготы, определение полноты и достаточности документов, предоставление устных рекомендаций по дополнению представленного перечня и корректировке представленных документов. Информация предоставляется Клиенту в устной форме.

**2.7. Разговор с государственными органами от имени клиента** – телекоммуникация Специалиста с представителем государственных органов от имени Клиента и по вопросу, имеющему отношение персонально к Клиенту. Предоставление данного вида обслуживания может быть ограничено из-за отказа представителя государственных органов вести коммуникацию со Специалистом, или технической невозможности коммуникации с ним. Коммуникация осуществляется по официальному номеру телефона соответствующего государственного органа.

Клиент не вправе использовать аудиозаписи переговоров Специалиста и представителя государственных органов, которые размещены в Личном кабинете Клиента, в целях, нарушающих права и законные интересы третьих лиц.

Звонок Специалиста от имени Клиента считается выполненным в том случае, если коммуникация не была произведена по техническим или иным причинам, не зависящим от Специалиста и Компании, в течение 2 (двух) дней, при этом Специалист вправе произвести не более трех попыток связаться с оппонентом в течение двух указанных выше дней.

Предоставляется в устной форме, с 9:00 до 19:00 по местному времени Клиента без выходных и праздничных дней.

Для предоставления данной услуги Клиент должен предоставить номер телефона, по которому специалисту Компании предстоит общение.

**2.8. "Жизнь без очередей"** – оказание Специалистом помощи Клиенту в регистрации на сервисах Госуслуг. Помощь Клиенту включает в себя информирование Клиента о порядке действий при регистрации на сервисах Госуслуг, предоставление Клиенту методических рекомендаций исходя из ситуации, описанной Клиентом. Помощь Клиенту осуществляется в форме устной консультации и не предполагает осуществление Специалистом регистрации на сервисах Госуслуг от имени Клиента.

**2.9. Информирование о возможном размере социальной льготы (предварительный расчет)** - предоставление информации о возможном размере социальной льготы (предварительный расчет). Информация предоставляется на основании данных, предоставленных Клиентом при обращении в Компанию по телефону. Информация предоставляется в устной форме, в течение 48 часов с момента предоставления Клиентом необходимой информации.

### III. ОБЪЕМ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Компания предоставляет юридическую помощь, информационную и справочную поддержки в следующем объеме:

А) Сертификат: «Личный Адвокат»

Виды юридической помощи, информационной и справочной поддержки	Личный Адвокат
<b>Бесплатная телефонная линия 8-800</b> без ограничения времени консультации.	Включено
<b>Круглосуточная экстренная юридическая консультация (24/7)</b> - устная консультация по всем юридическим вопросам в рамках законодательства РФ, кроме вопросов по предпринимательской деятельности.	1 раз
<b>Личный кабинет</b> — персональный раздел, находящийся на сайте Компании ( <a href="http://law.rt.ru">law.rt.ru</a> ). В Личном кабинете размещены аудиозаписи устных консультаций, через Личный кабинет можно направить и получить письменные документы.	Включено
<b>Социальный навигатор</b> - информирование о льготах, на которые может претендовать Клиент.	Включено
<b>«Дорожная карта»</b> - составление Специалистом Компании плана действий Клиента для сбора и подачи документов в государственные органы, включая адреса, телефоны и график работы всех государственных органов, в которых необходимо подать или получить документы.	Включено
<b>Проверка правомерности отказа в предоставлении льгот</b> - проверка Специалистом Компании обоснованности и соответствия нормам действующего законодательства РФ отказа в предоставлении льгот Клиенту.	1 раз
<b>Экспертиза документов Клиента (льготы)</b> - анализ представленных Клиентом через Личный кабинет документов для получения льгот.	1 раз
<b>Разговор с государственными органами от имени клиента</b> - официальный звонок адвоката в государственные органы для решения вопроса клиента.	1 раз
<b>"Жизнь без очередей"</b> - оказание Специалистом Компании помощи Клиенту в регистрации на сервисах Госуслуг. Помощь Клиенту осуществляется на основании обращения Клиента в Компанию по телефону.	Включено
<b>Информирование о возможном размере социальной льготы (предварительный расчет)</b> - предоставление специалистом Компании информации в форме устной консультации о возможном размере социальной льготы (предварительный расчет). Информация предоставляется на основании данных, предоставленных Клиентом при обращении в Компанию по телефону.	1 раз
<b>Срок действия Сертификата</b>	1 месяц