

Правила оказания услуг Продукта «Социальный сервис» (тарифы «Базовый» и «Расширенный»)

Настоящие Правила Общества с ограниченной ответственностью «Юридические Решения» (далее - «Компания») являются абонентским договором на информационно-юридическое обслуживание (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 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.pravocard.ru, в котором запрограммировано выполнение ряда персонализированных функций в режиме конфиденциальности. Доступ к ним пользователь получает при вводе персонального логина и пароля.

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 правовые услуги Компании по Продукту «Социальный сервис» (тарифы «Базовый» и «Расширенный»).

Специалист Компании – лицо, непосредственно оказывающее правовые 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 «Социальный сервис» в следующем объеме и порядке:

Вид правовых услуг	Базовый	Расширенный
Бесплатный звонок из любой точки РФ	Безлимитно	Безлимитно
Доступ в личный кабинет (включая переписку с компанией)	Безлимитно	Безлимитно
Устная консультация по вопросам предоставления социальных льгот	Безлимитно	Безлимитно
Письменная консультация по социальным правам граждан	1	2
Предоставление типовых форм договоров	Безлимитно	Безлимитно
Звонок юриста от имени клиента	1	2
Ведение переговоров юристом	–	2

3. Действие Договора

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

3.2. Договор действует в течение 1 (одного) года с даты приобретения Клиентом Сертификата путем внесения полной оплаты услуг предусмотренных 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 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.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 услуг до заключения Договора;

4.2.2. Предоставить по запросу специалиста Компании полную и достоверную информацию, необходимую для получения 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 услугами в соответствии с условиями Договора и пакетом правовых 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 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 правовых 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 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 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 услуг, их содержанию и порядку предоставления Клиентом необходимых документов для оказания услуг.

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

5.3. Необходимым условием получения 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** или **8 (495) 374 81 07** (для Москвы), либо через Личный кабинет на сайте www.pravocard.ru.

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

- Номер Сертификата;
- Фамилию, имя и отчество Клиента;
- Контактный телефон;
- Электронный адрес (e-mail) при активации через Личный кабинет.

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

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

5.8. Порядок оказания услуг:

- услуги предоставляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;

- правовые услуги осуществляются на возмездной основе;

- услуги предоставляются только по вопросам получения социальных льгот в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

- услуги в полном объеме оказываются по любым вопросам в рамках пакета правовых услуг по Сертификату, касающимся только персонально Клиента;

- устное консультирование осуществляется непосредственно в ходе телефонного соединения или, если необходимо изучение источников правового регулирования, в течение следующего рабочего дня после телефонного разговора;

- услуги, оказываемые в письменной форме, предоставляются Компанией в электронном виде в течение следующего рабочего дня после поступления соответствующего запроса и необходимых документов от Клиента через Личный кабинет на сайте www.pravocard.ru.

6. Виды правовых услуг

6.1. «Устная консультация по вопросам предоставления социальных льгот»:

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

6.1.2. Специалисты Компании предоставляют устную правовую консультацию Клиенту с решением вопроса, связанного с его правами на льготы, субсидии и гарантии в зависимости от социального статуса и региона проживания Клиента и рекомендациями по дальнейшим действиям Клиента, исходя из сведений, которые он предоставил при обращении.

6.1.3. В части вопросов, связанных с получением льгот, Специалист Компании направляет Клиенту через Личный кабинет анкету с вопросами для заполнения.

6.1.4. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания предоставляет устную правовую консультацию в течение 24 часов после направления Клиентом заполненной анкеты с вопросами в Компанию.

6.1.5. Результатом оказания правовой услуги является устная консультация специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Клиентом, по причитающимся льготам от государства и(или) региона проживания.

6.2. «Письменная консультация по социальным правам граждан»:

6.2.1. Услуга предоставляется через личный кабинет Компании на сайте Компании.

6.2.2. Запрос должен быть направлен Клиентом по телефону или через Личный кабинет на сайте Компании с приложением необходимых документов и вопросов, связанных с его правами на льготы, субсидии, гарантии или отказе в их предоставлении в зависимости от социального статуса и региона проживания Клиента.

6.2.3. Специалист Компании направляет Клиенту через Личный кабинет анкету с вопросами для заполнения.

6.2.4. Результатом оказания правовой услуги является письменная консультация в Личном кабинете Клиента в течение 48 часов с момента направления заполненной анкеты в части вопросов, обозначенных Клиентом, по причитающимся льготам от государства.

6.3. «Предоставление типовых форм договоров»:

6.3.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет на сайте www.pravocard.ru либо с помощью иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции.

6.3.2. Для получения услуги необходимо:

6.3.3. - обратиться в Компанию;

6.3.4. - пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией;

6.3.5. - осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.3.6. Запрос может быть направлен Клиентом в электронном виде через Личный кабинет на сайте Компании www.pravocard.ru или по телефонам, указанным в п. 5.9. настоящего Договора.

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

6.4. «Звонок юриста от имени Клиента»

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

6.4.2. В случае, если для предоставления правовой услуги требуется просмотр документов, Клиенту необходимо направить через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru 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. 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.

6.4.3. Независимо 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.

6.4.4. 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.

6.4.5. 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 отсутствии вины Компании.

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

6.5. «Ведение переговоров юристом»

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

6.5.2. В случае если для предоставления правовой услуги требуется просмотр документов, Клиенту необходимо направить через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru 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. 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.

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

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/expobank-ss-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 соответствии с п. 4.1.7 Договора. 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 14 (четырнадцати) календарных дней со дня приобретения Сертификата. При направлении Клиентом заявления о расторжении Договора по истечении указанного срока, денежные средства подлежат возврату Клиенту пропорционально неиспользованному количеству дней оказания услуг по Сертификату, исходя из фактической стоимости Сертификата на день приобретения. Компания в праве самостоятельно определять стоимость, а также иные условия предоставления услуг.