

## ГЕНЕРАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

REWORLD EUROPE s.r.o. (далее — «Компания»)  
Юридический адрес: Czech Republic, Praha 2, Zitna 1577/50, PSC 120 00

### Раздел I. Общие положения

#### Статья 1. Область действия.

**1.1.** Настоящие Генеральные правила оказания Услуг (далее — «Генеральные правила») регулируют взаимоотношения между Клиентом, Компанией и Службой при оказании юридических и иных сопряженных с ними (сервисное, информационно-справочное обслуживание, сопутствующая передача данных и иных) услуг (далее — «Услуги»).

**1.2.** Генеральные правила устанавливаются Компанией самостоятельно, являются публичной офертой на заключение Договора об оказании Услуг и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

**1.3.** Услуги предоставляются Клиенту Службой, с которой у Компании заключен соответствующий Договор на оказание юридических Услуг.

**1.4.** Генеральные правила устанавливают единые стандарты оказания Услуг Службами независимо от государства их местонахождения и действия. Компания гарантирует предоставление Службой Услуг в порядке и на условиях, предусмотренных Генеральными правилами.

**1.5.** Принимая Генеральные правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых приложений к Генеральным правилам, а также документов, разработанных на их основе.

#### Статья 2. Термины и определения.

**2.1.** Все заголовки разделов (статей) используются в Генеральных правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Генеральных правил. Термины и определения, используемые при взаимоотношениях сторон, подлежат толкованию согласно определениям, установленным настоящими Генеральными правилами, и не могут трактоваться никак иначе, даже если в иных источниках используются другие определения аналогичных терминов.

**2.2.** Договор об оказании Услуг — соглашение между Клиентом и Компанией (в том числе Карта, Генеральные правила, включая соответствующий Тарифный план, являющиеся неотъемлемой частью Договора), определяющее взаимоотношения сторон при оказании Услуг.

**2.3.** Генеральные правила — настоящий документ, приложения к нему, а также возможные дополнения и изменения к нему, оформляемые в соответствии с положениями настоящего документа.

**2.4.** Служба — юридическое лицо, привлекаемое Компанией на основании соответствующего Договора в целях оказания Клиентам Услуг в порядке и на условиях, определенных Генеральными правилами и приложениями к ним. Официальные реквизиты конкретной Службы публикуются на интернет-сайте: <http://els24.com>.

**2.5.** Тарифный план — перечень Услуг, а также их количество, право на получение которых имеет Клиент при приобретении соответствующей Карты, содержащиеся в приложении к Генеральным правилам.

**2.6. Комплект продукта** — документы, материалы, а также информация, выпускаемые Компанией в материальном и/или электронном виде в целях распространения на Территории оказания Услуг, содержащие необходимые идентификационные сведения и сведения о порядке получения Услуг и предоставляющие приобретателям Комплекта продукта права, предусмотренные Генеральными правилами, а также официальным предложением Компании. Порядок приобретения Комплекта продукта, его стоимость определяются в предложении Компании и не регулируются настоящими Генеральными правилами.

**2.7. Номер Клиентской карты** — указанный в Карте уникальный номер, позволяющий идентифицировать Клиента при его обращении за получением Услуг. Под Номером Карты также подразумевается номер Договора об оказании Услуг.

**2.8. Заключение Специалиста** — форма предоставления юридических Услуг, представляющая собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающая ход и результаты исследований, проведенных Специалистом в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с правом Территории оказания Услуг.

**2.9. Консультация Специалиста** — форма предоставления юридических Услуг в виде разъяснений, рекомендаций и иных форматов консультаций, включая определение и (или) оценку проблем и (или) возможностей лица, по правовым вопросам, заключающаяся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего права Территории оказания Услуг.

**2.10. Правовая позиция Службы** — позиция Службы по поставленному вопросу и ее правовое обоснование в соответствии с правом Территории оказания Услуг.

**2.11. Активация Клиентской карты** — это совокупность действий владельца Карты и сотрудника Службы, направленных на полную инициализацию Клиента в системе ведения реестра и в Клиентской базе Компании/Службы, целью которых является фиксация идентификационных данных, необходимых для фактического обеспечения Клиента возможностью осуществления Запросов.

**2.12. Клиентская карта (Карта)** — карта в материальном или электронном виде, входящая в состав Комплекта продукта и содержащая идентификационные данные и указание на тарифный план, предоставляющая возможность получения ее владельцем (Клиентом) Услуг в соответствии с Генеральными правилами и соответствующим Тарифным планом.

**2.13. Идентификационные данные** — совокупность информации, как размещаемой в Карте, так и предоставляемой Клиентом при активации, служащей для определения тождественности между лицом, ею обладающим, и Клиентом Компании (идентификация Клиента).

**2.14. Клиент** — физическое лицо, которое приобрело право на получение Услуг, подтвержденное получением во владение и пользование неактивированной Карты, и тем самым приняло Генеральные правила. Для целей исполнения Компанией обязательств по Генеральным правилам Клиентом считается то физическое лицо, которое назвало идентификационные данные при Активации Карты. Дополнительные категории физических лиц, которые также могут являться Клиентами (пользователи Услуг), определяются Тарифными планами.

**2.15. Период оказания Услуг** — период времени, устанавливаемый Тарифным планом, в течение которого у Службы сохраняются обязательства по оказанию Услуг.

**2.16. Пользователи Услуг** — иные лица, помимо указанных в Генеральных правилах, наделенные правом на обращение Клиентом в рамках Приложений к Генеральным правилам.

**2.17. Персональная информация Клиента** — информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации Клиенту, а именно:

— персональная информация, которую Клиент предоставляет о себе самостоятельно при активации или в процессе пользования Услугами, включая персональные данные Клиента;

— данные, которые автоматически передаются в процессе пользования Услугами, в том числе, но не исключительно: IP, MAC, ICCID адреса, данные или иные уникальные данные об оборудовании Клиента, номера телефонов, региональные коды, информация о программном обеспечении Клиента, с помощью которых осуществляется доступ к Услугам;

— иная информация о Клиенте, сбор и/или предоставление которой определяется и оговаривается с Клиентом индивидуально.

**2.18. Запрос на оказание Услуг (Запрос)** — обращение Клиента (иного уполномоченного лица) в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с Генеральными правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией и Службой.

**2.19. Специалист** — сотрудник Службы (или иное лицо, с которым Служба заключила соответствующий Договор), обладающий необходимыми и достаточными знаниями для оказания Услуг.

**2.20. Документ** — электронный файл с зафиксированной в нем юридически значимой информацией в текстовом и/или медиа- форматах, их сочетании, включающий обязательные реквизиты документа, изложенный на государственном (официальном) языке страны Службы, а также на другом языке, определяемом в соответствующих Правилах, доступный к изучению без применения специальных неюридических (например, технических, медицинских, финансовых) знаний.

**2.21. Электронная корреспонденция** — электронные сообщения, документы, копии документов или иных материальных носителей, содержащие информацию, равно любая другая информация, передаваемая посредством электронных средств связи.

**2.22. Территория оказания Услуг** — территория страны нахождения Службы, ее представительств, структурных подразделений, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании.

**2.23. Время Службы** — время согласно часовой зоне столицы страны местонахождения соответствующей Службы.

### **Статья 3. Регулирование.**

**3.1.** К отношениям сторон, вытекающим из принятия или исполнения Генеральных правил, применяется право страны местонахождения Компании.

## **Раздел II. Порядок и условия заключения Договора об оказании Услуг**

### **Статья 4. Порядок заключения и действие Договора об оказании Услуг.**

**4.1.** В соответствии с Договором об оказании Услуг Компания обязуется обеспечить Клиенту возможность получения им Услуг в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом на Территории оказания Услуг.

**4.2.** Договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом Генеральных правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом Генеральных правил считается приобретение Клиентом права на получение Услуг, подтверждаемое получением во владение и пользование Комплекта продукта, под которым также подразумевается правомерное получение идентификационных данных.

**4.3.** Права и обязанности сторон возникают с момента заключения Договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после обращения Клиента за Активацией Карты.

**4.4.** Обязанности Службы по оказанию Услуг Клиенту возникают в момент Активации Карты и продолжаются в течение периода оказания Услуг, определяемого соответствующим Тарифным планом.

**4.5.** До Активации Карты Клиент вправе осуществить уступку своих прав и обязанностей по Договору исключительно в полном объеме при условии надлежащего уведомления получателя прав и обязанностей о потребительских свойствах Услуг и положениях Генеральных правил.

**4.6.** Уступка прав и обязанностей, предусмотренная пунктом 4.5 Генеральных правил, осуществляется путем передачи Комплекта продукта в полной комплектности. Во всех таких случаях Клиент несет ответственность за корректность передаваемой информации об Услуге.

**4.7.** Карта может быть активирована до наступления даты, определяемой Компанией как последний срок для Активации Карты. Если Клиент не воспользовался правом на Активацию Карты в течение срока для Активации Карты, Договор об оказании Услуг прекращает своё действие в день истечения срока для Активации Карты, при этом обязательства Компании перед Клиентом считаются исполненными, а Службы — не возникшими. Клиент несет риск указанных в настоящем пункте неблагоприятных последствий в случае несвоевременной Активации Карты. Если Клиент активирует карту в пределах установленного для ее Активации срока, срок действия Договора устанавливается равным сумме периода времени с момента приобретения Комплекта продукта и периода оказания Услуг, предусмотренного соответствующим Тарифным планом.

**4.8.** Днем начала оказания Услуг считается день, в который была осуществлена Активация Карты.

**4.9.** Действие Договора и период оказания Услуг у Клиента не продлеваются на период отсутствия возможности осуществления Запроса на получение Услуг.

**4.10.** Внесение изменений в условия Договора осуществляется направлением Клиенту соответствующих предложений (в том числе путем сервиса коротких текстовых сообщений (SMS), электронной корреспонденции, публикации на сайте Компании/Службы, в средствах массовой информации или другими способами). При этом если в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения Клиентом указанного сообщения или размещения соответствующей информации/публикации Компания не получит письменный полный или частичный отказ Клиента от принятия таких изменений либо Клиент продолжает пользоваться Услугами, то это означает согласие Клиента с указанными изменениями.

**4.11.** Компания вправе устанавливать изъятия из условий Генеральных правил, определяемые положениями соответствующего Тарифного плана.

**4.12.** Период оказания Услуг устанавливается соответствующими Тарифными планами, являющимися приложениями к Генеральным правилам.

## **Статья 5. Активация Карты и Идентификация Клиента.**

**5.1.** Активация Карты производится путем осуществления соответствующего Запроса в Службу до окончания срока Активации Карты и предоставления сведений и данных, определяемых Службой как обязательные для активации, в том числе, но не исключительно: Номер Карты, персональные данные Клиента (фамилия, имя, а также отчество (если применимо) Клиента, его контактные реквизиты), кодовое слово, контрольный вопрос и ответ.

**5.2.** Кодовое слово (уникальный набор буквенных символов и/или цифр), контрольный вопрос и ответ для доступа к Услугам при Активации Клиент выбирает самостоятельно.

**5.3.** Служба вправе запретить использование определенных Идентификационных данных, выбираемых Клиентом, а также устанавливать специальные требования к ним.

**5.4.** Клиент самостоятельно несет ответственность за безопасность выбранных им Идентификационных данных, а также самостоятельно обеспечивает конфиденциальность этих данных.

**5.5.** Запрос в Службу для Активации Карты должен осуществляться Клиентом лично. Осуществление процедуры Активации Карты третьими лицами не допускается.

**5.6.** В случае непредставления информации, необходимой для Активации Карты, либо иного нарушения Генеральных правил Служба имеет право отказать в Активации Карты.

**5.7.** Лицо, приобретшее Карту, несет все риски, связанные с ее использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг не уполномоченными на то лицами.

**5.8.** Идентификация Клиента производится во всех случаях обращения Клиента в Службу и является необходимым условием оказания Клиенту Услуг.

**5.9.** Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента в Службу и определяется Службой самостоятельно.

**5.10.** При идентификации Клиента могут использоваться специальные программно-аппаратные средства, в том числе по записи, обработке и уничтожению информации.

**5.11.** В случае, когда данные, сообщаемые Клиентом при обращении в Службу, не позволяют идентифицировать Клиента, Служба вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуг.

**5.12.** Предоставлением электронного адреса, номера факса Клиент подтверждает свое согласие на обмен электронной корреспонденцией через открытые каналы связи (Интернет, факс).

**5.13.** Анонимные Запросы в Службу с требованиями о предоставлении Услуг либо иными требованиями не обрабатываются.

### **Раздел III. Перечень, объем, порядок и условия оказания Услуг**

#### **Статья 6. Условия оказания Услуг.**

**6.1.** Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным им Тарифным планом, являющимся приложением к Генеральным правилам, в том числе Услуг, которые могут быть не перечислены в настоящей статье.

**6.2.** Служба может устанавливать дополнительные Услуги, оказываемые по соответствующим Тарифным планам, информация о которых доводится до Клиента путем размещения на официальных сайтах, в информационных буклетах, справочниках и прочих материалах Компании или Службы.

**6.3.** Помимо Услуг и дополнительных Услуг, Клиент в период обслуживания может запросить иные Услуги, оказываемые Службой. Условия предоставления таких Услуг Службой оговариваются с Клиентом индивидуально либо на основании Договора, заключаемого в соответствии с условиями публичной оферты, утверждаемыми Службой самостоятельно.

**6.4.** Юридические Услуги предоставляются в соответствии и на основании права Территории оказания Услуг, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью правовой системы Территории оказания Услуг. Юридические Услуги по Запросам, предмет которых регулируется правовыми нормами корпоративного, ведомственного, служебного иного персонифицированного либо ограниченного в использовании в соответствии с Правом Территории оказания Услуг характера, предоставляются в части, не подлежащей такому регулированию.

**6.5.** Все Услуги предоставляются Клиенту лично и в его пользу и только при его личном обращении за получением соответствующей Услуги. Клиент вправе задавать вопросы в отношении и в пользу своих близких родственников (супруги или супруга в зарегистрированном и незарегистрированном браке, родителей, детей, бабушки, дедушки, братьев, сестёр, опекуна, опекаемого). Правила настоящего пункта могут изменяться в рамках отдельных тарифов.

**6.6.** Услуги предоставляются исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участниками которых являются лица, указанные в п. 6.5 (за исключением тех Услуг, где прямо предусмотрен иной круг лиц), действующие от своего имени и в собственных интересах, в том числе касающимся будущих или произошедших событий, при условии реальности их наступления.

**6.7.** Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риелторских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента. Правила настоящего пункта могут изменяться в рамках отдельных тарифов.

**6.8.** Формат предоставления Услуг во всех случаях определяется Компанией и Службой.

**6.9.** Все Услуги предоставляются на Запросы, сформированные исключительно в соответствии с положениями Генеральных правил. Запросы, формируемые в иной форме, не рассматриваются.

**6.10.** Все результаты оказания Услуг предоставляются в соответствии с поступившим Запросом, при необходимости подвергнутым толкованию и интерпретации Специалистом, исходя из изложенных в Запросе фактов (событий, обстоятельств), положений права и правоприменительной практики Территории оказания Услуг, а также сложившейся в Службе практики оказания Услуг.

**6.11.** Для получения Услуг Клиент должен иметь соответствующие программные и аппаратные средства, в отсутствие которых не существует объективной возможности осуществления Запроса или получения результата оказания Услуг.

**6.12.** Необходимым условием получения и/или Запроса Услуг является наличие у Клиента активированной Карты, под которым подразумевается, в том числе, обладание всеми идентификационными данными, за исключением случаев неправомерного завладения Картой.

**6.13.** Предоставление Услуг конкретной Службой может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в случаях, установленных правом Территории оказания Услуг, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.

**6.14.** Обращения Клиента по номерам телефонов Службы, а также через иные каналы связи могут быть записаны, зафиксированы, сохранены в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Услуг. Осуществляя Запрос на получение Услуг, предусмотренных Генеральными правилами, Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение, трансграничную передачу записей разговоров, в которых он участвует. Распространение записи разговора, иной информации, касающейся получения Услуг с участием Клиента, допускается только после предоставления на то согласия Клиента.

## **Статья 7. Порядок оказания Услуг.**

**7.1.** Услуга «Устная консультация» — форма предоставления юридических Услуг в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которой Специалист предоставляет ответ на интересующий вопрос Клиента, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

**7.1.1.** Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службой.

**7.1.2.** Для получения Услуги необходимо:

— обратиться в Службу;

— пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службой;

— осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

**7.1.3.** Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Генеральными правилами.

**7.1.4.** Специалисты предоставляют консультацию, только если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

**7.1.5.** Результатом оказания Услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

**7.2.** Услуга «Экстренная устная консультация» — форма предоставления юридических Услуг в экстренной ситуации в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которой Специалист предоставляет ответ безотлагательно на интересующий вопрос Клиента, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

**7.2.1.** Предоставление Услуги осуществляется по устному Запросу Клиента.

**7.2.2.** Экстренная ситуация — ситуация, возникшая в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности. Экстренной может быть любая ситуация при наличии любого из следующих критериев:

— когда Запрос на консультацию осуществляется с места происшествия, в котором существует немнимая потенциальная опасность, при условии, что риска ее наступления в краткосрочной перспективе либо ненаступления можно избежать здесь и сейчас;

— когда Запрос на консультацию осуществляется по вопросу, требующему немедленного реагирования, при условии, что он не мог быть представлен ранее по объективным обстоятельствам;

— когда Запрос осуществляется в обстановке проявления форс-мажорных обстоятельств, вследствие которых существует объективная необходимость совершения Клиентом определенных действий (воздержания от совершения определенных действий) непосредственно в ситуации осуществления Запроса.

**7.2.3.** Не являются экстренными обстоятельства (ситуации), являющиеся предвиденными и установленными заранее.

**7.2.4.** Чрезвычайный (экстренный) характер обстоятельств, послуживший основанием для обращения Клиента за получением Услуги, оценивается и определяется Специалистом на основании представленных Клиентом сведений самостоятельно, исходя из критериев объективности, обоснованности и разумности, действуя в интересах Клиента.

**7.2.5.** Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службой.

**7.2.6.** Для получения услуги необходимо:

— обратиться в Службу;

— пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службой;

— осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

**7.2.7.** Специалисты предоставляют консультацию, только если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

**7.2.8.** Результатом оказания Услуги является предоставляемая в оперативном порядке устная консультация Специалиста.

**7.3.** Устная бизнес-консультация для предпринимательской деятельности физического лица — форма предоставления юридических Услуг в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента в отношении предпринимательской деятельности без образования юридического лица, в ходе которой Специалист предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

**7.3.1.** Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службой.

**7.3.2.** Услуга предоставляется только по вопросам ведения частной (индивидуальной) предпринимательской деятельности, осуществляемой без образования юридического лица.

**7.3.3.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службу;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службой;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

**7.3.4.** Специалисты предоставляют консультацию, только если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

**7.3.5.** Результатом предоставления Услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

**7.4.** Устная бизнес-консультация для юридического лица — форма предоставления юридических Услуг в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента в отношении юридического лица, в ходе которой Специалист предоставляет ответ на интересующий Клиента вопрос, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

**7.4.1.** Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службой.

**7.4.2.** Услуга предоставляется только по вопросам ведения частной (индивидуальной) предпринимательской деятельности, осуществляемой без образования юридического лица.

**7.4.3.** Услуга предоставляется только по вопросам деятельности юридического лица с учетом ограничений, указанных в Тарифных планах, являющихся неотъемлемой частью Договора.

**7.4.4.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службу;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службой;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

**7.4.5.** Специалисты предоставляют консультацию, только если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

**7.4.6.** Результатом предоставления Услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.



**7.5.** Услуга «Правовое разъяснение документа» — устная консультация Клиенту по результатам анализа документа, который был отправлен Клиентом при Запросе в Службу по правилам направления соответствующего Запроса. При анализе проверяются соответствие документа нормам права, возможные правовые риски для Клиента и даются комментарии юриста о возможностях переформулировки самим Клиентом конкретных пунктов изучаемого документа.

**7.5.1.** Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службой.

**7.5.2.** Запрос должен содержать электронный документ стандартного объема, вопросы, сведения о задачах, которые планируется разрешать с использованием документа, а также информацию об интересующих Клиента параметрах (с учетом целей использования документа, его характера и состава участников конкретного правоотношения), которые Специалист должен учесть при предоставлении результата оказания Услуги.

**7.5.3.** В случаях поступления документа объемом свыше стандартного Служба либо увеличивает срок оказания Услуг в предусмотренном порядке, либо классифицирует обращение как Запрос на оказание иной Услуги, наиболее соответствующей пожеланиям Клиента, при обязательном уведомлении о данном обстоятельстве Клиента.

**7.5.4.** Результатом оказания Услуги является устное заключение Специалиста, включающее в себя разъяснение содержания документа, в отношении которого поступил Запрос Клиента, а также правовых последствий его использования.

**7.6.** Услуга «Инструкция по составлению документа».

Устная консультация, заключающаяся в рекомендациях и предоставлении Клиенту алгоритма действий при составлении необходимого документа. При наличии шаблона требуемого документа он может предоставляться Клиенту в электронной форме по его Запросу.

**7.6.1.** Услуга предоставляется по телефону либо посредством иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Службой.

**7.6.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службу;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службой;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

**7.6.3.** Специалисты предоставляют консультацию, только если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

**7.6.4.** Специалисты предоставляют консультации по документам, требования к которым установлены правом Территории оказания Услуг, с учетом ограничений, определенных статьей 6 Генеральных правил.

**7.6.5.** Результатом предоставления Услуги являются устная консультация Специалиста о порядке составления конкретного документа в соответствии с правоприменительной практикой и обычаями делового оборота, а также разъяснение правовых положений, регулирующих отношения по составлению документа, обязательным его реквизитам, и порядку его легализации в рамках действующего права Территории оказания Услуг в части требований, обозначенных Клиентом.

**7.6.6.** По усмотрению Специалиста в соответствии с Запросом Клиента результат оказания Услуги «Инструкция по составлению документа» может сопровождаться направлением Клиенту шаблона (образца, схемы) соответствующего документа, за исключением форм и бланков, предусмотренных законодательством Службы.

**7.6.7.** В соответствии с перечнем, установленным Службой Территории оказания Услуг, и в случае осуществления Клиентом Запроса на данную Услугу результат оказания

Услуги «Инструкция по составлению документа» может сопровождаться направлением Клиенту шаблона (образца, схемы) соответствующего документа.

**7.7.** Услуга «Содействие в переговорах» — участие Специалиста в коммуникации между Клиентом и третьими лицами при возможности возникновения, а также при возникших правоотношениях, в рамках которых у Клиента есть определенный Запрос к Службе.

**7.7.1.** Услуга заключается в участии Специалиста в коммуникации между Клиентом и третьими лицами, с которыми у Клиента возникло правовое взаимодействие либо устойчивое правоотношение, осуществляемом по телефону или также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, с целью оказания содействия в достижении наиболее благоприятного результата переговоров для Клиента.

**7.7.2.** Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службой.

**7.7.3.** Для получения Услуги необходимо:

— обратиться в Службу не ранее чем за 6 (шесть) часов до предполагаемого события переговоров;

— пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службой;

— осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

**7.7.4.** В случаях, когда ситуация Клиента не позволяет предоставить Услугу непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения и требуются дополнительное установление обстоятельств или просмотр документов, Запрос должен осуществляться посредством личного кабинета Клиента либо иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Службой, не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до предполагаемого события переговоров.

**7.7.5.** Запрос должен содержать вопросы повестки, задачи участников, позицию Клиента, а также сведения о ранее достигнутых результатах и истории переговоров.

**7.7.6.** В случаях поступления документов объемом свыше стандартного Служба либо увеличивает срок оказания Услуг в предусмотренном порядке, либо классифицирует обращение как Запрос на оказание иной Услуги, наиболее соответствующей пожеланиям Клиента, при обязательном уведомлении о данном обстоятельстве Клиента.

**7.7.7.** В случае, когда необходимость получения Услуги без предварительного уведомления обусловлена обстоятельствами чрезвычайного (экстренного) характера, которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности, Услуга «Содействие в переговорах» оказывается в соответствии с положениями пункта 14.1.1. («Экстренная устная консультация»).

**7.7.8.** Клиент предоставляет свое однозначное и безусловное согласие с тем, что Специалист вправе самостоятельно избрать любую наиболее благоприятную для Клиента позицию в случаях обращения Клиента с Запросом на предоставление данной Услуги при экстренных (чрезвычайных) обстоятельствах и при отсутствии возможности согласовать повестку переговоров и позицию Клиента заблаговременно, при этом Специалист должен действовать с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

**7.7.9.** Результатом оказания Услуги являются участие Специалиста в переговорах в форме как непосредственного участия в состоявшейся коммуникации, так и в последовательном разговоре с каждым из ее участников, а также устная консультация Специалиста по обстоятельствам, установленным в процессе переговоров.

**7.7.10.** В случае отказа третьих лиц разговаривать со Специалистом Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании и Службы.

**7.8.** Услуга «Письменная консультация» — это заключение Специалиста, представляющее собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающее ход и результаты исследований, проведенных Специалистом в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с правом Территории оказания Услуг.

Оказывается в письменном виде при поступлении Запроса от Клиента в установленной форме с приложением при необходимости документов, требующих изучения в рамках Запроса.

**7.8.1.** Услуга предоставляется посредством личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службой.

**7.8.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службу путем осуществления письменного Запроса;
- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);
- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

**7.8.3.** Результатом оказания Услуги является ответ на вопрос Клиента по конкретной жизненной ситуации Клиента, который отражает анализ юридических фактов, являющихся частью правоотношения, в рамках которого задан вопрос, и нормативно-правовых источников (при необходимости — правоприменительной практики) Территории оказания Услуг.

**7.9.** Услуга «Звонок юриста» — это коммуникационный вызов Специалиста третьему лицу, указанному Клиентом, с целью представления интересов Клиента по спорной ситуации. Данная услуга может предоставляться также при наличии правового спора между Клиентом и третьим лицом, которое может выступать на стороне организации или государственного органа.

**7.9.1.** Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службой.

**7.9.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службу не ранее чем за 6 (шесть) часов до предполагаемого времени осуществления коммуникационного вызова;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службой;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Генеральными правилами.

**7.9.3.** В случаях, когда для предоставления Услуги требуется просмотр документов, Запрос должен осуществляться посредством личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службой, не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до необходимого времени осуществления коммуникационного вызова.

**7.9.4.** Вне зависимости от формы Запрос должен содержать номер телефона, фамилию, имя, отчество, а также, если применимо, должность, звание, название организации третьего лица, с которым Специалисту необходимо будет связаться в интересах Клиента для разрешения вопроса Клиента.

**7.9.5.** Результатом оказания 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.

**7.9.6.** В случае невозможности установления коммуникационного соединения/разговора с третьим лицом (телефон отключен, абонент не отвечает, отказ третьего лица разговаривать со Специалистом и аналогичное) в течение срока оказания Услуги Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании/Службы.

**7.9.7.** О результате коммуникационного вызова Специалист сообщает Клиенту любыми доступными для Службы средствами дистанционной коммуникации.

**7.9.8.** При заказе Услуги Клиент вправе описать границы распространяемой информации о Клиенте и о самой ситуации, в отсутствие такого указания Специалист пользуется предоставленной и имеющейся у него информацией по своему усмотрению.

Специалист не связан ограничениями Клиента, указанными в настоящем пункте, в случае, если того требует, по мнению Специалиста, ситуация, сложившаяся в связи с исполнением Услуги.

**7.9.9.** Услуга предоставляется исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участником которых является сам Клиент.

**7.9.10.** В случае, когда необходимость получения Услуги без предварительного уведомления обусловлена обстоятельствами чрезвычайного (экстренного) характера, которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности, Услуга «Звонок юриста» оказывается в соответствии с положениями пункта 14.1.1. («Экстренная устная консультация»).

**7.10.** Услуга «Рекомендуемая модель договора» — это форма предоставления Услуги, заключающаяся в подборе и предоставлении шаблона наиболее подходящей модели договора, которая в соответствии с законодательством регулирует правовые отношения между заинтересованными лицами, исходя из анализа Запроса Клиента.

**7.10.1.** Услуга предоставляется посредством личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службой.

**7.10.2.** Запрос должен содержать наименование Договора или описание сути правоотношения, к которому Клиент хотел бы получить наиболее релевантную форму (примерный шаблон/образец) Договора.

**7.10.3.** Результатом оказания Услуги является направление Клиенту образца (примерной формы) Договора, который наиболее соответствует Запросу Клиента, из числа договоров, прямо предусмотренных перечнем, утвержденным Службой Территории оказания Услуг.

**7.11.** Услуга «Справочная контактная информация» — форма предоставления Услуги, которая носит информационно-справочный характер и заключается в предоставлении Клиенту телефонов, адресов, сайтов в сети «Интернет» органов государственной власти Территории оказания Услуг из содержащихся в информационной базе Службы.

**7.11.1.** Услуга предоставляется по телефону либо посредством иной дистанционной коммуникации, определяемой Службой.

**7.11.2.** Предоставление информации осуществляется при условии установления конкретного органа государственной власти в Запросе либо в процессе его осуществления.

**7.11.3.** Контактная информация предоставляется в случаях:

— ее обнаружения (опубликования) указанными органами и организациями в средствах массовой информации;

— ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» (при его наличии);

— отсутствия ограничения доступа к указанной информации правом Территории оказания Услуг.

**7.11.4.** Служба не несет ответственности за достоверность информации, распространяемой указанными органами путем размещения в сети «Интернет».

**7.11.5.** Ответ на Запрос об информации о деятельности государственных органов, в том числе информации, созданной в пределах своих полномочий государственными органами, их территориальными органами, законах и иных нормативных правовых актах, устанавливающих структуру, полномочия, порядок формирования и деятельности указанных

органов, иная информация, касающаяся их деятельности, предоставляются в рамках юридических Услуг, предусмотренных Генеральными правилами.

**7.11.6.** Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту соответствующих сведений.

**7.12.** Услуга «Проверка контрагента» — это заключение Специалиста, представляющее собой сбор и предоставление информации о юридическом лице/индивидуальном предпринимателе (контрагенте Клиента), в отношении которого был осуществлен Запрос Клиентом.

**7.12.1.** Услуга оказывается в соответствии с законодательством Территории оказания Услуг.

**7.12.2.** Проверка юридического лица осуществляется по следующим направлениям (если данные сведения находятся в открытом доступе и предусмотрены законодательством Территории оказания Услуг):

- «Сведения о государственной регистрации юридических лиц»;
- «Сведения о лицах, в отношении которых факт невозможности участия (осуществления руководства) в организации установлен (подтвержден) в судебном порядке»;
- «Сведения о юридических лицах, имеющих задолженность по уплате налогов и/или не представляющих налоговую отчетность более года»;
- «Сведения, опубликованные в журнале «Вестник государственной регистрации», о принятых регистрирующими органами решениях о предстоящем исключении недействующих юридических лиц из ЕГРЮЛ»;
- «Сведения о судебных делах в арбитражном суде».

**7.12.3.** Проверка индивидуального предпринимателя осуществляется по следующим направлениям (если данные сведения находятся в открытом доступе и предусмотрены законодательством Территории оказания Услуг):

- «Сведения о государственной регистрации индивидуального предпринимателя»;
- «Сведения о судебных делах в арбитражном суде».

**7.12.4.** Услуга оказывается в письменном виде при поступлении Запроса от Клиента в установленной форме с приложением при необходимости документов, требующих изучения в рамках Запроса.

**7.12.5.** Услуга предоставляется посредством личного кабинета Клиента либо иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

**7.12.6.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться к Компании путем осуществления Запроса;
- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);
- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

**7.12.7.** Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту документа, содержащего вышеперечисленную информацию о контрагенте.

**7.13.** Услуга «Оценка судебной перспективы» — Услуга представляет собой квалифицированный вероятностный прогноз относительно результата рассмотрения дела в органе или организации из числа предусмотренных настоящими Генеральными правилами, уполномоченными рассматривать споры, а также перспектив исполнения акта, издаваемого или утверждаемого данными органами и организациями, произведенный на основании изучения представленных Клиентом сведений и документов, а также положений права Территории оказания Услуг и правоприменительной практики.

**7.13.2.** Услуга предоставляется посредством электронной почты, Личного кабинета либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службой.

**7.13.3.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службу путем осуществления письменного Запроса;

- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);
- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

**7.13.4.** Запрос должен содержать все релевантные и имеющиеся в наличии у Клиента документы: процессуальные (иск, отзыв, ходатайства, определения, постановления, решения и прочие), материальные (договоры, акты, письма, проекты и прочее); сведения о позиции Клиента и его статусе, предпочтительном результате и истории делопроизводства (предшествующие рассмотрения и споры).

**7.13.5.** При отсутствии релевантных сведений и отсутствии объективной возможности их установления Служба вправе интерпретировать предоставленные сведения, а также допускать предположения.

**7.13.6.** Услуга предоставляется относительно дел, рассматриваемых в следующих органах:

- судах общей юрисдикции Территории оказания Услуг;
- арбитражных судах Территории оказания Услуг;

**7.13.7.** Услуга не предоставляется в отношении рассмотрения дел в:

- органах исполнительной власти страны Территории оказания Услуг;
- международных и наднациональных органах и организациях;
- органах и организациях, осуществляющих свою деятельность за пределами Территории оказания Услуг.

**7.13.8.** Результатом оказания Услуги является письменное заключение Специалиста касательно перспектив предпочтительного для Клиента рассмотрения спора, подготовленное на основе представленных Клиентом документов, а также норм права и правоприменительной практики. Заключение Специалиста представляет собой только обоснованное мнение юриста и не является гарантией того, что результат рассмотрения спора, будь он предметом разрешения в государственном судебном органе, совпадет с мнением Специалиста.

**7.14.** Услуга «Письменное заключение по запуску бизнес-проекта» представляет собой письменное юридическое заключение, в котором предоставляется совокупность правовой информации в ситуации планирования последующей регистрации предпринимательской деятельности.

**7.14.1.** Услуга предоставляется посредством личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службой.

**7.14.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службу путем осуществления письменного Запроса;
- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);
- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

**7.14.3.** Запрос должен содержать описание планируемых Клиентом действий, в результате которых будут возникать или возникли правоотношения по регистрации предпринимательской деятельности, без получения которого является объективно невозможным предоставление Услуги. Дополнительно Клиент может направить сопутствующие документы и конкретизировать Запрос соответствующими вопросами, касающимися указанных правоотношений.

**7.14.4.** Результатом оказания Услуги является разъяснение в письменной форме содержания норм права и правоприменительной практики по вопросам государственной регистрации индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, включающее выработку рекомендаций, исходя из Запроса, в рамках организации планируемой законной экономической деятельности.

**7.15.** Услуга «Обзор изменений законодательства» — форма предоставления Услуги в виде информационно-аналитической аннотации с обзором изменений в

общегосударственном законодательстве Территории оказания Услуг (без учета изменений регионального законодательства) по интересующей Клиента сфере права без проведения анализа правовых последствий вступления в силу указанных изменений применительно к конкретной ситуации Клиента.

**7.15.1.** Услуга предоставляется посредством личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службой.

**7.15.2.** Запрос должен содержать указание на конкретный вид правоотношений (сферу права) из числа определяемых Службой, в отношении которого Клиент желает получать обзор изменений релевантных норм права.

**7.15.3.** Услуга предоставляется 1 (один) раз в месяц.

**7.15.4.** Результатом предоставления Услуги является заключение Службы об основных изменениях законодательства Территории оказания Услуг в соответствии с Запросом Клиента.

**7.15.5.** Услуга «Обзор изменений законодательства» предоставляется в соответствии с предусмотренным классификатором Службы соответствующей Территории оказания Услуг, который размещен в ресурсах, предназначенных для дистанционного обслуживания Клиента (личный кабинет, иное аналогичное).

**7.16.** Услуга «Мы делаем мир лучше. Консультация в отношении третьих лиц» — это Услуга, оказываемая по правилам п. 7.1. настоящего документа, предоставляемая Клиенту в интересах и в пользу третьего лица.

**7.16.1.** Результаты оказания Услуги предоставляются по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службой.

**7.16.2.** Для получения Услуги необходимо:

— обратиться в Службу;

— пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службой;

— воспользоваться одним из способов, предусмотренных Службой:

1) Клиент осуществляет Запрос в отношении третьего лица и сам получает ответ;

2) Клиент осуществляет Запрос и оставляет контакты третьего лица для получения им ответа;

3) Клиент оставляет контактные данные третьего лица для дальнейшей коммуникации между Специалистом и третьим лицом;

4) Клиент осуществляет Запрос в отношении третьего лица с предоставлением доступа к дистанционной коммуникации между Службой и третьим лицом.

**7.16.3.** Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Генеральными правилами.

**7.16.4.** Специалисты предоставляют консультацию, только если ситуация третьего лица позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения.

**7.14.5.** Результатом оказания Услуги является устная консультация Специалиста в рамках Запроса третьего лица или Клиента в интересах третьего лица. При этом Услуга считается оказанной при условиях предложения Специалистом конкретных алгоритмов действий, а также сопутствующей информации нормативно-правового характера в рамках рассматриваемого Запроса.

Любое изменение обстоятельств (юридических фактов) является основанием к предоставлению последующей Услуги, считающейся новой.

**7.16.6.** Услуга предоставляется исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участником которых является третье лицо, указанное Клиентом. Третьи лица — дополнительная категория лиц, не входящих в перечень, указанный в пункте 6.5 настоящих Генеральных правил.

**7.17.** Услуга «Назначение представителя от Клиента» — форма информационно-справочного взаимодействия со Специалистом Службы, в рамках которого Клиент уполномочивает любое дееспособное третье лицо получать Услуги в отношении Клиента (пользователей) в рамках его Тарифного плана в порядке и объеме, предусмотренных Генеральными правилами.

**7.17.1.** Услуга заключается в предоставлении Клиенту возможности уполномочить третье лицо (именуемое в дальнейшем «представитель Клиента» или «представитель»), которым может быть любое дееспособное в соответствии с правом Территории оказания Услуг лицо (например, супруг, поверенный, секретарь), обращаться в Службу за получением предусмотренных тарифным планом Клиента Услуг исключительно в интересах Клиента, а также иных лиц в случае, если это предусмотрено конкретными услугами Тарифного плана, и от имени Клиента.

**7.17.2.** Услуга носит сервисный характер и служит для последующего осуществления иных Услуг.

**7.17.3.** Назначение Клиентом своего представителя может быть осуществлено в течение всего периода оказания Услуг.

**7.17.4.** Назначение представителя возможно только при соблюдении всех следующих условий:

- Клиент сообщил все необходимые сведения о назначаемом представителе;
- представитель Клиента подтвердил свое согласие или не выразил свое несогласие Службе в отношении назначения в качестве представителя любыми способами коммуникации, установленными Службой.

При этом Служба принимает на себя обязательство оказывать услуги представителю в полном объеме без какого-либо дополнительного согласования с Клиентом, предполагая, что Клиент, назначая представителя, осознавал и осознает полномочия представителя в полном объеме в связи с его назначением.

**7.17.5.** Изменение кандидатуры представителя допускается только один раз в течение срока оказания Услуг.

**7.18.** Услуга «Сервис для семьи» — форма информационно-справочного взаимодействия со Специалистом Службы, в рамках которого Клиент предоставляет доступ к получению Услуг, предусмотренных Тарифным планом, иным лицам, которые являются пользователями, в объеме и порядке, предусмотренном Генеральными правилами и соответствующим Тарифным планом.

**7.18.1.** Пользователями могут быть назначены лица из числа указанных ниже:

- супруг/супруга (в том числе в незарегистрированном браке);
- дети в возрасте от 14 до 18 лет (не более двух).

**7.18.2.** Назначение и изменение Клиентом пользователей осуществляются посредством дистанционной коммуникации, устанавливаемой Службой.

**7.18.3.** Изменение Клиентом лиц из числа пользователей осуществляется в неограниченном количестве.

**7.18.4.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Службу;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Службой;
- предоставить сведения о лицах, назначаемых пользователями, запрашиваемые Специалистом.



## **Статья 8. Порядок осуществления устного Запроса.**

**8.1.** Устные Запросы должны осуществляться посредством телефонной связи либо также иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Службой.

**8.2.** Осуществление устного Запроса допускается только в случае соблюдения всех необходимых требований, установленных Генеральными правилами.

**8.3.** Запрос должен содержать все необходимые для оказания Услуг сведения.

**8.4.** При осуществлении Запроса необходимо предоставить:

— краткие обстоятельства Запроса (либо ответить на наводящие вопросы Специалиста), позволяющие определить категорию Запроса (вид Услуги) и основную специфику Запроса;

— по просьбе Специалиста Компании (равно после переключения вызова на другого Специалиста) представить подробные сведения об обстоятельствах, на которые опирается правовой вопрос/вопросы, о наличии либо отсутствии экстренных обстоятельств, ожиданиях и целях использования Услуги. При необходимости дополнить Запрос иными сведениями, запрошенными Специалистом.

**8.5.** Правовые вопросы должны быть сформулированы однозначно, а именно должны предоставлять возможность точно определить их суть. Клиент вправе при формулировании вопросов запросить содействие Специалиста.

**8.6.** Клиент самостоятельно несёт ответственность за некорректность и неполноту предоставляемых сведений при осуществлении Запроса.

## **Статья 9. Порядок осуществления письменного Запроса.**

**9.1.** Письменные Запросы должны осуществляться посредством личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Службой.

**9.2.** Запрос, направляемый через иные средства дистанционной коммуникации, требующий обязательной идентификации Клиента, должен содержать:

— идентификационный Номер Карты Клиента (для обращений через электронную почту необходимо указать его в заголовке («тема письма»));

— Запрос, соответствующий требованиям Генеральных правил.

**9.3.** Все письменные Запросы должны содержать:

— все известные и достоверные Клиенту сведения в рамках Запроса;

— требования, вопросы или потребность Клиента в виде подразумеваемой цели (прямо или косвенно);

— сведения о предпочтительных результатах, если на это прямо указывает сам Клиент.

**9.4.** Запрос должен быть сформулирован исключительно на государственном (официальном) языке страны Службы либо на другом языке, определяемом в соответствующих Правилах.

**9.5.** Все поставленные вопросы должны быть взаимосвязаны и опираться на одну совокупность однородных юридических фактов. Вопросы должны быть максимально четко сформулированы таким образом, чтобы при ознакомлении с Запросом было возможно определить его суть.

**9.6.** В случаях осуществления письменного Запроса на оказание Услуг, результат которых предоставляется устно, Клиент должен также указать период времени доступности (не менее 1 (одного) часа подряд) для принятия исходящего вызова Службы. При несоблюдении данного требования, а также при недоступности Клиента в обозначенный период времени Служба освобождается от обязанности оказания Услуги.

**9.7.** В случаях, когда представленный Клиентом Запрос содержит неоднородные вопросы (невысказанные или невысказанные вопросы), Служба имеет право разделить данный Запрос на несколько самостоятельных.

**9.8.** Каждый письменный Запрос обладает следующими признаками:

- взаимосвязанность или взаимозависимость обстоятельств между собой;
- не более 3 (трех) вопросов, которые Клиент определяет самостоятельно. В исключительных случаях и по решению Службы Служба оставляет за собой право увеличить количество вопросов в Запросе.

**9.9.** В случаях, если Запрос Клиента выходит за рамки одного Запроса, определяемые настоящими Генеральными правилами, каждая следующая совокупность вопросов или ситуации в целом рассматривается Службой как отдельный Запрос. О таких случаях Служба обязана уведомлять Клиента любыми доступными методами и способами, используемыми обычно Службой.

## **Статья 10. Требования к входящим документам.**

**10.1.** В соответствии с Генеральными правилами объем документа определяется в «стандартных страницах» исходя из эквивалента числа символов в нем числу символов на полной странице, набранной шрифтом Times New Roman, кегль 12.

**10.2.** Направляемый Клиентом документ должен отвечать следующим техническим требованиям:

- стандартный объем документа/-ов — не более 6 (шести) стандартных страниц;
- максимальный объем документа в любом случае не должен превышать 60 (шестидесяти) стандартных страниц;
- текст документа должен быть хорошо читаем и отображаем.

**10.3.** Электронные документы принимаются исключительно в форматах с расширениями txt, rtf, doc, pdf, xls, tiff, tif, bmp, gif, jpeg, jpg, png, docx, odt, xml, mp3, wav. Объем присылаемых документов может быть ограничен техническими параметрами принимаемого Службой Запроса, о чем Клиент может быть проинформирован при обращении Службой.

**10.4.** В случае, если направленных Клиентом документов объективно недостаточно для предоставления Специалистом результатов оказания Услуг, предоставление запрашиваемой Клиентом Услуги приостанавливается до предоставления дополнительных документов. Недостаточность документов определяется Специалистом.

## **Раздел IV. Сроки. Уведомления. Сопроводительные сервисы**

### **Статья 11. Срок для Активации Карты.**

**11.1.** Срок для Активации Карты исчисляется в соответствии с часовой зоной Компании.

**11.2.** Срок для Активации устанавливается Компанией самостоятельно и является одним из условий официального предложения Компании. Компания вправе сообщать информацию о сроке для Активации Карты любым доступным образом.

**11.3.** Если срок для Активации Карты не установлен либо не доведен до сведения Клиента, он считается равным 2 (двум) календарным годам с момента оплаты заказа Карты в Компании.

### **Статья 12. Период оказания Услуг.**

**12.1.** Сроки, установленные для периода оказания Услуг, исчисляются в соответствии со временем Службы, в которой была активирована Карта.

**12.2.** Сроки периода оказания Услуг исчисляются с момента Активации Карты и истекают в 00:00 часов последнего календарного дня срока.

### **Статья 13. Порядок исчисления сроков оказания Услуг.**

**13.1.** Сроки оказания Услуг исчисляются в соответствии со временем Службы, оказывающей соответствующую Услугу.

**13.2.** Сроки оказания Услуг, установленные в днях, начинают исчисляться с 9:00 часов по времени Службы рабочего дня, следующего за календарным днем фиксации Запроса Клиента Службой, если Генеральными правилами не установлен иной порядок исчисления сроков для оказания конкретных Услуг.

**13.3.** Сроки оказания Услуг, установленные в часах, начинают исчисляться с момента поступления Запроса.

**13.4.** Моментом поступления Запроса является момент фиксации специальными техническими средствами Службы Запроса в предусмотренном Генеральными правилами допустимом формате, включая соблюдение Клиентом всех требований в отношении объема, достаточности, достоверности, правомерности и иных требований в отношении документов, сведений и данных. Служба регистрирует Запросы в разумные сроки.

**13.5.** В случае уточнения Запроса течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса. При предоставлении дополнительных документов срок начинает течь после получения последнего релевантного документа.

**13.6.** В настоящих Правилах под кварталом понимается календарный квартал, под месяцем понимается календарный месяц, под днём понимается рабочий день Территории оказания Услуг.

### **Статья 14. Сроки оказания Услуг по устным Запросам.**

**14.1.** «Экстренная устная консультация»:

**14.1.1.** Предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения с Клиентом либо в случаях, предусмотренных Генеральными правилами, с учетом экстренного характера обстоятельств может быть предоставлена в течение времени, согласованного с Клиентом.

**14.2.** «Устная консультация», «Инструкция по составлению документа», «Устная бизнес-консультация для предпринимательской деятельности физического лица», «Устная бизнес-консультация для юридического лица», Услуга «Мы делаем мир лучше. Консультация в отношении третьих лиц»:

**14.2.1.** Результат оказания Услуги предоставляется непосредственно в момент обращения Клиента, за исключением случаев, предусмотренных Тарифными планами, когда результат Услуги предоставляется иным, отличным от Клиента, лицам.

**14.2.2.** Предоставление результата оказания Услуги может быть осуществлено путем обратного вызова на телефонный номер Клиента (за исключением случаев, предусмотренных Тарифными планами, когда результат Услуги предоставляется иным, отличным от Клиента, лицам) в течение 24 часов с момента фиксации Запроса Клиента Службой в случае, если для оказания Услуг Специалисту требуется дополнительно ознакомиться с релевантным законодательством и правоприменительной практикой, о чем сообщается Клиенту (за исключением случаев, предусмотренных Тарифными планами, когда результат Услуги предоставляется иным, отличным от Клиента, лицам).

**14.3.** «Звонок юриста», «Содействие в переговорах»:

**14.3.1.** Результат оказания Услуги предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения с Клиентом либо в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента обращения Клиента, но в любом случае не позднее 21:00 часа по времени Службы, а также с учетом времени работ (доступности) третьего лица при известности данной информации, с которым необходимо вступить в коммуникацию.

**14.3.2.** В случае, если для оказания Услуги требуется дополнительно ознакомиться с релевантным законодательством и правоприменительной практикой, результат оказания Услуги предоставляется по истечении 24 часов с момента поступления Запроса в период

времени, указанный Клиентом (в соответствии с пунктом 9.7), но не позднее 72 часов после поступления Запроса, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящими Правилами.

**14.4. «Рекомендуемая модель договора»:**

**14.4.1.** Результат оказания Услуг предоставляется в течение 1 (одного) дня.

## **Статья 15. Сроки оказания Услуг по письменным Запросам.**

**15.1. «Устная консультация», «Инструкция по составлению документа», «Устная бизнес-консультация для предпринимательской деятельности физического лица», «Устная бизнес-консультация для юридического лица», Услуга «Мы делаем мир лучше. Консультация в отношении третьих лиц», «Звонок юриста», «Содействие в переговорах», «Рекомендуемая модель договора»:**

**15.1.1.** Результат оказания Услуг предоставляется в течение 1 (одного) дня, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящими Правилами.

**15.2. «Правовое разъяснение документа»:**

**15.2.1.** Результат оказания Услуги предоставляется в течение 1 (одного) дня для документов стандартного объема.

**15.2.2.** При поступлении Запроса с документами в объеме свыше стандартного срок оказания Услуги увеличивается на 1 (один) день за каждые 6 страниц свыше стандартного объема.

**15.3. «Письменная консультация», «Проверка контрагента»:**

**15.3.1.** Стандартный срок оказания Услуги составляет 2 (два) дня. Срок оказания указанной Услуги может быть увеличен до 5 (пяти) дней с учетом сложности Запроса.

**15.3.2.** При поступлении Запроса с документом в объеме свыше стандартного срок оказания Услуги увеличивается на 1 (один) день свыше стандартного за каждые 6 страниц свыше стандартного объема.

**15.4. «Письменное заключение по запуску бизнес-проекта»; «Оценка судебной перспективы»:**

**15.4.1.** Срок оказания Услуги составляет 5 (пять) дней.

**15.4.2.** При поступлении Запроса с документами в объеме свыше стандартного срок оказания Услуги увеличивается на 1 (один) день за каждые 6 страниц свыше стандартного объема.

**15.5. «Обзор изменений законодательства»:**

**15.5.1.** Результаты оказания Услуги предоставляются один раз в календарный месяц в дату, определенную Службой.

## **Статья 16. Сроки оказания сопряженных Услуг.**

**16.1. «Справочная контактная информация»:**

**16.1.1.** Результат оказания Услуги предоставляется в течение 1 (одного) дня с момента фиксации Запроса Клиента Службой.

**16.2. «Назначение представителя и пользователей Клиента»:**

**16.2.1.** Служба открывает доступ к Услугам представителю и пользователям Клиента в течение 2 (двух) дней с момента осуществления Запроса при условии успешности процедуры подтверждения полномочий представителя и пользователей.

## **Статья 17. Уведомления.**

**17.1.** В случаях, когда сроки оказания конкретной Услуги превышают обозначенные в качестве стандартных, Служба уведомляет Клиента о данном обстоятельстве и сроке

предоставления результата оказания Услуги в течение 1 дня с момента фиксации Запроса Клиента Службой.

**17.2.** В случаях поступления Запроса без указания конкретной Услуги, которую необходимо оказать, Служба руководствуется пунктом 25.1.3 настоящих Генеральных правил.

**17.3.** При поступлении Запросов, не соответствующих настоящим Генеральным правилам, при отсутствии объективной возможности оказать сервисные Услуги по сопровождению Запроса Служба уведомляет Клиента об отклонении Запроса с указанием на причины несоответствия.

## **Статья 18. Сопровождение Запросов.**

**18.1.** В отношении каждого Запроса, соответствующего либо не полностью соответствующего требованиям Генеральных правил, осуществляется процедура его сопровождения в соответствии с порядком, устанавливаемым Службой.

**18.2.** В случаях, когда Служба, исходя из критерия наибольшего соответствия результатов оказания Услуг пожеланиям Клиента, классифицирует обращение Клиента как Запрос на оказание иной Услуги, нежели обозначенная Клиентом, Служба руководствуется пунктом 25.1.3.

**18.3.** В случае, если письменный Запрос представлен не в полном объеме, в том числе при отсутствии важных сведений или документов, либо отсутствуют необходимые реквизиты Запроса, при условии наличия возможности определения его сути, соответствующий Специалист связывается с Клиентом с целью конкретизации Запроса.

## **Раздел V. Требования к обмену информацией**

### **Статья 19. Сопутствующие сведения.**

**19.1.** В процессе предоставления Услуг Клиенту могут сообщаться данные о других организациях, органах и гражданах (третьи лица), их разработках, продуктах, предложениях, в том числе коммерческого характера, ссылки на сайты в сети «Интернет» (сопутствующая информация). Указанные третьи лица и сопутствующая информация не проверяются Компанией или Службой на соответствие тем или иным требованиям. Ни Компания, ни Служба не несут ответственности за данную сопутствующую информацию, в том числе за любые мнения или утверждения, выраженные третьими лицами, рекламу и прочее, а также за доступность такой сопутствующей информации и последствия ее использования или неиспользования Клиентом.

**19.2.** Предоставление любой сопутствующей информации коммерческого или некоммерческого характера не является ее одобрением или рекомендацией со стороны Компании или Службы, за исключением случаев, когда на это прямо указывается.

**19.3.** Принимая Генеральные правила, Клиент выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена правом Территории оказания Услуг.

### **Статья 20. Требования к коммуникациям.**

**20.1.** Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг, устанавливается Службой и содержится на сайте Компании и Службы, а также в Комплектах продукта. В случае изменения соответствующей контактно-адресной информации приоритетной является информация, размещенная на сайте Службы. Компания не несет никакой ответственности за

недостоверность сведений на Картах, находящихся во владении Клиента, в случае изменения контактно-адресной информации.

**20.2.** Все контактные реквизиты (номера телефонов, адреса электронной почты, равно как любые иные предоставляемые Клиентом сведения) расцениваются как корректные, принадлежащие Клиенту и доступные для Клиента, в связи с чем осуществление телефонных и иных коммуникационных вызовов, предоставление электронной и иной корреспонденции с использованием данных реквизитов признается осуществлением коммуникации с Клиентом.

**20.3.** Для оказания соответствующих Услуг Специалист осуществляет не менее 2 исходящих вызовов в течение получаса на телефонный номер Клиента, указанный им при Активации Карты. При недоступности Клиента при таких вызовах Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Службы. Клиент вправе обратиться с аналогичным вопросом повторно, в таком случае сроки начинают течь заново.

**20.4.** Предоставление уведомлений, результатов оказания Услуг, иных сведений и данных с использованием других реквизитов допускается при условии предварительного их согласования со Службой применительно к конкретному информационному взаимодействию.

**20.5.** Клиент самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям права Территории оказания Услуг, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда предоставление Клиентом тех или иных данных или содержание этих данных нарушает права и законные интересы третьих лиц, в том числе личные неимущественные права авторов, иные интеллектуальные права третьих лиц, и/или посягает на принадлежащие им нематериальные блага.

**20.6.** Компания или Служба вправе устанавливать ограничения в обмене данными для всех Клиентов либо для отдельных категорий Клиентов (в зависимости от места пребывания Клиента, программно-аппаратных средств, используемых в коммуникации), в том числе: наличие/отсутствие отдельных функций сопутствующих Услуг, максимальное количество телефонных вызовов или сообщений, передаваемых через электронные средства связи, которые могут быть отправлены или получены одним Клиентом за указанный период времени, максимальный размер почтового сообщения, максимальная продолжительность непрерывного телефонного/иного коммуникационного соединения, специальные параметры пересылаемых через электронные средства связи данных.

**20.7.** Компания или Служба вправе прекратить прием данных, направляемых Клиентом в автоматическом режиме, а также любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).

**20.8.** При использовании Услуг Клиент не вправе:

— передавать любым способом данные, которые являются незаконными, вредоносными, клеветническими, оскорбляющими нравственность, демонстрирующими (или являющимися пропагандой) насилие и жестокость, нарушают права интеллектуальной собственности, пропагандируют ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержат оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержат элементы (или являются пропагандой) порнографии, разъясняют порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;

— выдавать себя за другого человека или представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Компании или Службы, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц;

— передавать любым способом какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, в том числе путем размещения ссылок на вышеуказанную информацию;

— иным образом нарушать требования законодательства Территории оказания Услуг при осуществлении информационного обмена.

## **Раздел VI. Конфиденциальная информация**

### **Статья 21. Персональная информация.**

**21.1.** Персональная информация Клиента хранится и обрабатывается Компанией в соответствии с условиями Генеральных правил, действующих в отношении всей информации, которую Компания и/или Служба могут получить о Клиенте в процессе пользования Услугами. Согласие Клиента на предоставление персональной информации, данное им в соответствии с положениями настоящих Генеральных правил, в рамках отношений с любым из указанных лиц распространяется на все эти лица.

**21.2.** Использование Услуг означает безоговорочное согласие Клиента с положениями настоящей статьи и указанными в ней условиями обработки его персональной информации.

**21.3.** Ни Компания, ни Служба в общем случае не обязываются проверять достоверность персональной информации, предоставляемой Клиентами, и не осуществляют контроль за их дееспособностью, однако исходят из того, что Клиент предоставляет достоверную и достаточную персональную информацию и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.

**21.4.** Компания собирает и хранит только те персональные данные, которые необходимы для оказания Услуг.

**21.5.** Персональная информация Клиента может использоваться в следующих целях:

- идентификация Клиента в рамках Генеральных правил;
- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
- связь с Клиентом, в том числе направление уведомлений, Запросов и информации, а также обработка Запросов от Клиента;
- улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых продуктов и Услуг;
- проведение статистических и иных исследований на основе обезличенных данных.

**21.6.** Хранение персональной информации Клиентов осуществляется в соответствии с внутренними корпоративными документами. В отношении персональной информации Клиента сохраняется ее конфиденциальность.

**21.7.** Компания и Служба вправе передать персональную информацию Клиента третьим лицам в следующих случаях:

- Клиент выразил свое согласие на такие действия;
- передача необходима в рамках пользования Клиентом определенными Услугами;
- передача предусмотрена правом Территории оказания Услуг, в рамках установленной процедуры;
- такая передача происходит в рамках расширения Территории оказания Услуг;
- в целях обеспечения возможности защиты прав и законных интересов Компании, Службы или третьих лиц в случаях, когда Клиент нарушает Генеральные правила.

**21.8.** Компания принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты персональной информации Клиента от неправомерного или случайного доступа, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ней третьих лиц, равно возлагает аналогичные обязанности на соответствующую Службу.

**21.9.** Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания последним юридических Услуг по тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми соответствующим правом Территории оказания Услуг.

**21.10.** Клиент выражает свое согласие Компании на хранение информации о себе и оказанных Услугах с целью контроля качества Услуг, обработку указанной информации с

помощью своих программно-аппаратных средств, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу, включая трансграничную передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

## **Статья 22. Иная конфиденциальная информация.**

**22.1.** К иной конфиденциальной информации в соответствии с настоящими Генеральными правилами относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с правом Территории оказания Услуг.

**22.2.** В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по оказанию Услуг может потребоваться передача между участниками обмена конфиденциальной информации.

**22.3.** Любой из участников информационного взаимодействия при получении конфиденциальной информации обязуется:

— использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Генеральных правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;

— не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:

— была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;

— была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от передавшего участника;

— должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с правом страны местонахождения Компании или Территории оказания Услуг.

## **Раздел VII. Права и обязанности**

### **Статья 23. Права Клиента.**

**23.1.** Клиент вправе:

**23.1.1.** Получать необходимую и достоверную информацию о Компании и Службе, предоставляемых Услугах, Территории оказания Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг, прямо предусмотренных законодательством Территории оказания Услуг.

**23.1.2.** Пользоваться Услугами в течение всего периода оказания Услуг, определяемого в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

**23.1.3.** Осуществлять Запросы на оказание Услуг в соответствующую Службу и получать результаты оказания Услуг.

**23.1.4.** Пользоваться предоставляемыми Компанией или Службой скидками и специальными предложениями для Клиентов.

**23.1.5.** Сообщать Компании или Службе обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Службы.

**23.1.6.** Выразить свой отказ от возможности получения рекламы, направляемой через средства связи, когда возможность такого отказа предусмотрена законодательством Территории оказания Услуг о рекламе, путем направления Компании соответствующего письменного уведомления.

**23.1.7.** Получать клиентскую корреспонденцию по каналам телефонной или иной электронной связи.



**23.1.8.** Осуществлять на возмездной основе заказ Карты взамен выбывшей из владения.

**23.1.9.** Изменять выбранные Идентификационные данные.

## **Статья 24. Обязанности Клиента.**

**24.1.** Клиент обязуется:

**24.1.1.** Активировать Карту в течение срока для Активации Карты.

**24.1.2.** Ознакомиться с условиями настоящих Правил и объемом возможных Услуг до Активации Карты.

**24.1.3.** Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для Активации Карты и последующей идентификации Клиента, пользования Услугами, а также своевременно сообщать обо всех случаях изменения указанной информации.

**24.1.4.** Не использовать результаты оказания Услуг в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Компании или Службе.

**24.1.5.** При обращении в Службу не нарушать требований права Территории оказания Услуг, а также принятых в обществе норм морали, нравственности и публичного порядка.

**24.1.6.** Пользоваться Услугами лично.

**24.1.7.** Своевременно проверять объем и качество оказанных Услуг и принимать оказанные Услуги.

**24.1.8.** Не допускать пользования Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с Генеральными правилами, если иное прямо не оговорено в Генеральных правилах.

**24.1.9.** Не передавать или иным образом не отчуждать свое право на получение Услуг третьим лицам, в том числе путем передачи активированной Карты.

**24.1.10.** Сохранять в тайне и не передавать Идентификационные данные третьим лицам.

**24.1.11.** Сообщить в Компанию, в том числе через Службу, о любом факте выбытия активированной Карты из владения в течение 5 (пяти) рабочих дней.

## **Статья 25. Права Службы.**

**25.1.** Служба вправе:

**25.1.1.** Уточнять поступившие Запросы от Клиента.

**25.1.2.** Определять порядок и формат оказания Услуг.

**25.1.3.** Определять необходимую Клиенту Услугу, в случаях если в Запросе отсутствует указание на ее вид или Клиент определяет её ошибочно.

**25.1.4.** Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам.

**25.1.5.** Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Генеральных правил.

**25.1.6.** Временно приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Клиентом Генеральных правил.

**25.1.7.** Осуществлять запись обращений Клиента с использованием программно-аппаратных средств.

**25.1.8.** В любой момент потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при Активации, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.

**25.1.9.** Оказывать те Услуги, Запрос на оказание которых поступил в Службу.

**25.1.10.** Направлять Клиентам информационные сообщения, а также иную клиентскую корреспонденцию.

**25.1.11.** Придерживаться в процессе оказания юридических Услуг выработанной правовой позиции, не предоставляя дополнительных юридических аргументов или сведений, помимо предоставленных ранее.

**25.1.12.** Отказать Клиенту в предоставлении Услуги в случаях, когда:

- Клиент нарушает условия Генеральных правил;
- получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;
- Клиент осуществляет Запрос при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях/бездействии признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Службы;
- оказание Услуги повлечет нарушение Компанией/Службой требований права Территории оказания Услуг, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании/Службы;
- действия Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании или Службе;
- оказание Услуг не представляется возможным ввиду неполучения полных и/или достоверных сведений от Клиента;
- Запрос не соответствует требованиям Генеральных правил;
- Запрос осложнен противоречием между интересами Клиента и Компании/Службы, в результате которого действия (бездействие) Службы и (или) Специалистов причиняют убытки Компании/Службе и (или) иным образом нарушают права и законные интересы Компании/Службы.

## **Статья 26. Права Компании.**

**26.1.** Компания вправе:

**26.1.1.** Определять условия оказания Услуг.

**26.1.2.** Вносить изменения в Генеральные правила и соответствующие тарифные планы при условии своевременного извещения Клиента в порядке, определенном Генеральными правилами.

**26.1.3.** Назначать Службу на Территории оказания Услуг.

**26.1.4.** Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Генеральных правил.

**26.1.5.** Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Генеральных правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений Генеральных правил.

**26.1.6.** Делегировать свои права Службе.

**26.1.7.** Изменять и дополнять настоящие Генеральные правила путем размещения соответствующих объявлений в информационных листках, публикациях в средствах массовой информации, в том числе на официальном сайте Компании в сети «Интернет».

**26.1.8.** Ограничить оказание Услуг при неоднократном нарушении Генеральных правил.

## **Статья 27. Обязанности Компании.**

**27.1.** Компания обязана:

**27.1.1.** Обеспечить Клиенту возможность получения Услуг в соответствии с Генеральными правилами.

**27.1.2.** Обеспечить Клиенту возможность получения информационно-справочных Услуг по вопросам оказания Услуг.

**27.1.3.** Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Клиента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте.

## **Раздел VIII. Прочие условия**

### **Статья 28. Права интеллектуальной собственности.**

**28.1.** Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, которые могут возникнуть в процессе оказания Клиенту Услуг, сохраняются за Службой. При этом Клиенту предоставляется право бессрочного использования таких объектов исключительно в личных целях.

**28.2.** Результаты оказания Услуг принадлежат Клиенту и могут использоваться исключительно Клиентом лично.

**28.3.** Клиент не вправе нарушать исключительные права Компании, Службы путем (не исключительно) последующей реализации, тиражирования, передачи в эфир, иного публичного обнародования результатов оказания Услуг.

**28.4.** Не является нарушением исключительных прав Компании, Службы действия, предусмотренные пунктом 28.3, совершенные с согласия Компании или Службы соответственно. В любом случае использование Клиентом объектов интеллектуальной собственности Компании или Службы должно производиться при условии сохранения всех знаков охраны авторского права, смежных прав, товарных знаков, других уведомлений об авторстве, сохранения имени (или псевдонима) автора/наименования правообладателя в неизменном виде, сохранения соответствующего объекта в неизменном виде.

### **Статья 29. Урегулирование споров.**

**29.1.** Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением Генеральных правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом будут рассматриваться в суде по месту нахождения Компании.

### **Статья 30. Изъятия и ограничение ответственности.**

**30.1.** Служба и Компания не несут ответственности за результаты оказания Услуг при предоставлении Клиентом недостоверных сведений и документов или непредоставлении таковых.

**30.2.** Служба ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений применимого законодательства и предоставляет все юридические Услуги исходя из накопленного опыта Службы и конкретного Специалиста на основе положений Права Территории оказания Услуг и сложившейся практики правоприменения, при этом все советы Клиенту носят рекомендательный характер.

**30.3.** Правовая позиция, заложенная в основу предоставляемой юридической Услуги, является разработкой Службы и может не совпадать с позициями органов и организаций, предоставляющих аналогичные или схожие юридические Услуги.

**30.4.** Ни Компания, ни Служба, никто из должностных лиц или сотрудников, ни какая-либо третья сторона не несут ответственности какого-либо рода за потери или убытки, понесенные Клиентом в результате правомерных или неправомерных действий третьих лиц, вовлеченных в правовые отношения или взаимодействия с Клиентом, являющиеся предметом исследования Службы по соответствующему Запросу Клиента, независимо от наличия или отсутствия у Компании или Службы возможности воздействовать на обстоятельства, на это влияющие.

**30.5.** Ни Компания, ни Служба не оказывают Клиенту услуги связи, в силу чего ни при каких обстоятельствах не могут отвечать за стоимость, технические параметры и качество телефонного или иного коммуникационного соединения, использование Клиентом средств связи или электронной коммуникации для информационного обмена.

**30.6.** Ни Компания, ни Служба не несут ответственности за неполучение Клиентом уведомлений, сообщений, любой иной корреспонденции, а также результатов оказания Услуг в случае неисполнения Клиентом обязанности, предусмотренной пунктом 24.1.3.

**30.7.** Служба не несет ответственности за какие-либо убытки, возникшие в результате использования Клиентом информации, содержащейся в предоставляемых Услугах, в инвестиционных, финансовых или иных коммерческих целях.

**30.8.** Компания не гарантирует того, что предоставляемые в соответствии с Генеральными правилами Услуги или иные продукты Компании будут соответствовать требованиям или ожиданиям Клиента, помимо требований, установленных Генеральными правилами.

**30.9.** Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной Услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания Услуги ненадлежащего качества.

**30.10.** Компания и Клиент понимают и признают, что предоставление юридических Услуг и использование результатов оказания таких Услуг может быть сопряжено с определенными обоснованными рисками, с наличием которых стороны согласны, и подтверждают принятие условий Генеральных правил только при принятии положений данного раздела об ограничении ответственности.

## **Статья 31. Заключительные положения.**

**31.1.** Настоящие Генеральные правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании.

Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в Генеральные правила. Все изменения в настоящих Правилах утверждаются приказом Директора Компании и публикуются на официальном сайте Компании и Службы.

**31.2.** Вступление в силу настоящих Генеральных правил отменяет действие всех ранее утвержденных Генеральных правил.

**31.3.** Услуги оказываются Службой на языке, являющемся государственным в стране местонахождения Службы. Услуги могут оказываться Клиентам и на иных языках.

**31.4.** Никакое положение Генеральных правил не может пониматься как установление между Клиентом и Компанией агентских отношений, отношений товарищества, отношений по совместной деятельности, отношений личного найма либо каких-то иных отношений, прямо не предусмотренных Генеральными правилами.

**31.5.** Если по тем или иным причинам одно или несколько положений Генеральных правил будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений Генеральных правил.

**31.6.** Бездействие со стороны Компании или Службы в случае нарушения Клиентом Генеральных правил не означает отказа от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.

**31.7.** Все приложения к Генеральным правилам являются неотъемлемыми частями Генеральных правил.

**31.8.** Генеральные правила публикуются на английском языке и языках Службы, а также в некоторых случаях могут быть предоставлены Клиенту для ознакомления на других языках. В случае расхождения англоязычной версии Генеральных правил и версии на ином языке применяются положения англоязычной версии.