

# ПРАВИЛА ЮРИДИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ООО «ЕЮС Брокер» (далее — «Компания»)

Юридический адрес: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, 7, корпус 11.

## Раздел I. Основные положения

### Статья 1. Предмет договора

**1.1.** В соответствии с правилами юридического обслуживания (далее — Правила) Общество с ограниченной ответственностью «Брокер Европейской юридической Службы» (далее — «Компания») обязуется обеспечить Клиенту возможность получения им консультационно-юридических и иных сопряженных с ними (сервисное, информационно-справочное обслуживание, сопутствующая передача данных и т. п.) услуг (далее — «Услуги») в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом, а Клиент обязуется принять и оплатить Услуги.

**1.2.** Настоящие Правила являются публичной офертой и могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

**1.3.** Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых Приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в том числе положения Правил Компании, опубликованных на сайте: [www.elsbroker-corp.com](http://www.elsbroker-corp.com).

**1.4.** Услуги предоставляются Клиенту Исполнителем, с которым у Компании заключен абонентский Договор на оказание юридических Услуг.

### Статья 2. Термины и определения

**2.1.** Все заголовки разделов (статей) используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил.

**2.2.** Правила юридического обслуживания (Правила) — настоящий документ, Приложения к нему, а также возможные дополнения и изменения к нему, оформляемые в соответствии с положениями настоящего документа.

**2.3.** Исполнитель — юридическое лицо, привлекаемое Компанией на основании соответствующего договора в целях оказания Клиентам Услуг в порядке и на условиях, определенных Правилами и Приложениями к ним. Официальные реквизиты конкретного Исполнителя публикуются на интернет-сайте Компании.

**2.4.** Компания — Общество с ограниченной ответственностью ООО «ЕЮС Брокер», оказывающее консультационные юридические и иные сопряженные с ними Услуги на основании настоящих Правил с помощью и посредством привлечения субисполнителей.

**2.5.** Тарифный план — перечень, а также количество Услуг, право на получение которых имеет Клиент при приобретении Сертификата. Тарифный план является частью Договора оказания консультационно-юридических Услуг.

**2.6.** Сертификат — письменное свидетельство Компании, удостоверяющее право Клиента на получение консультационно-юридических Услуг Компании на абонентской основе. Сертификат содержит дату заключения Договора на оказание консультационно-юридических Услуг, номер Сертификата, срок и код Активации, а также наименование Тарифного плана. Визуализацией Сертификата является коробка, содержащая указанную информацию и предоставляемая Компанией.

**2.7.** Номер Сертификата (Идентификатор) — указанный на Сертификате уникальный номер, позволяющий идентифицировать Клиента при его обращении за получением Услуг.

**2.8.** Активация Сертификата — это совокупность действий владельца Сертификата, Специалиста, направленных на полную инициализацию Клиента в системе ведения реестра и в клиентской базе Компании и Исполнителя, целью которых является фиксация

идентификационных данных, необходимых для фактического подключения Клиента к Услугам.

**2.9. Специалист** — сотрудник Исполнителя (или иное лицо, с которым Исполнитель заключил соответствующий Договор), обладающий необходимыми и достаточными знаниями для оказания Услуг.

**2.10. 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 законодательством РФ и сложившейся правоприменительной практикой.

**2.11. 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 РФ.

**2.12. Правовая позиция Исполнителя** — позиция Исполнителя по поставленному вопросу и ее правовое обоснование в соответствии с законодательством РФ.

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

**2.14. Кодовое слово** — это определенное слово (уникальный набор буквенных символов и/или цифр), которое используется Компанией и Исполнителем для удостоверения личности Клиента либо лиц, имеющих право на обращение к Компании и Исполнителю для получения юридической Услуги по Сертификату Клиента.

**2.15. Клиент** — физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, а также юридическое лицо (форма юридического лица определяется Тарифным планом), которое приобрело право на получение Услуг, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата, в том числе в электронном виде, и тем самым приняло настоящие Правила. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило Сертификат, в том числе получило после его оплаты идентификационные данные, например, уникальный номер Сертификата, и предоставило Компании свои идентификационные данные, указанные в статье 5 настоящих Правил, при первом обращении к Компании и/или к Исполнителю. Лицо, приобретшее Сертификат, несет все риски, связанные с его использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания и Исполнитель обязуются предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг не уполномоченными на то лицами. Количество физических лиц (количество пользователей) и дополнительные категории физических лиц, которые также могут являться Клиентами, определяются Тарифными планами.

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

**2.17. Пользователи Услуг** — иные лица, помимо указанных в Правилах, наделённые правом на обращение Клиента в рамках Приложений к настоящим Правилам.

**2.18. 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 определяются и оговариваются с Клиентом индивидуально.

**2.19. 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 Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией и Исполнителем.

**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 русском языке, 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, содержащих информацию, равно любая другая информация, передаваемая посредством электронных средств связи.

**2.22. Время Исполнителя** — Московское время (UTC+3).

**2.23. Территория оказания Услуг** — территория, на которой предоставляются Услуги в соответствии с предложением Компании. В целях настоящей публичной оферты Территорией оказания Услуг является территория Российской Федерации.

### **Статья 3. Регулирование**

**3.1.** К отношениям Сторон, вытекающим из принятия или исполнения Правил, применяется право Российской Федерации.

## **Раздел II. Порядок и условия заключения Договора**

### **Статья 4. Порядок заключения и действие Договора**

**4.1.** Договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом Правил считается приобретение Клиентом права на получение Услуг, подтверждаемое получением во владение и пользование Сертификата, под которым также подразумевается правомерное получение идентификационных данных.

**4.2.** 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 Сертификата.

**4.3.** Обязанности Исполнителя по оказанию Услуг Клиенту возникают в момент Активации Сертификата и продолжаются в течение периода оказания Услуг, определяемого соответствующим Тарифным планом.

**4.4.** До Активации Сертификата 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 о положениях Правил.

**4.5.** Уступка прав и обязанностей осуществляется путем передачи Сертификата в полной комплектности, включая все сопроводительные документы и маркетинговые материалы, полученные Клиентом в результате заключения Договора с Компанией. Во всех таких случаях Клиент несет ответственность за корректность передаваемой информации об Услуге.

**4.6.** Сертификат может быть активирован до наступления даты, определяемой Компанией как последний срок для Активации Сертификата. Если Клиент не воспользовался правом на Активацию Сертификата в течение срока для его Активации, Договор об оказании

Услуг прекращает своё действие в день истечения срока для Активации Сертификата, при этом обязательства Компании перед Клиентом считаются исполненными, а обязательства Исполнителя невозникшими. Клиент несет риск указанных в настоящем пункте неблагоприятных последствий в случае несвоевременной Активации Сертификата. Если Клиент активирует Сертификат в пределах установленного для его Активации срока, срок действия Договора считается равным сроку, установленному в Сертификате и не превышающему 1 (одного) года с момента его Активации.

**4.7.** Днем начала оказания Услуг считается день, в который была осуществлена Активация Сертификата.

**4.8.** Действие Договора и период оказания Услуг Клиенту не продлеваются на период отсутствия возможности осуществления Запроса на получение Услуг.

**4.9.** 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/Исполнителя, 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.

**4.10.** Период оказания Услуг устанавливается соответствующими Тарифными планами, указанными на Сертификате.

**4.11.** В соответствии с законом «О защите прав потребителей», в случае отсутствия обращений Клиента к Компании, Клиент вправе в любое время отказаться от исполнения Договора об оказании Услуг с Компанией и потребовать возврата части уплаченной суммы от лица, реализовавшего Сертификат Клиенту (далее — Агент). В таком случае Агент принимает от Клиента заявление в свободной форме, с обязательным приложением копии Сертификата, документа, подтверждающего его оплату, для индивидуального рассмотрения.

**4.12.** Если Компанией и/или Исполнителем была фактически оказана Услуга Клиенту, что приравнивается к наличию хотя бы одного обращения (Запроса на оказание той или иной Услуги, предусмотренной Тарифным планом) Клиента в Компанию и/или к Исполнителю, то денежные средства Клиенту не возвращаются.

**4.13.** Если Услуга не была оказана и отсутствовали обращения к Компании и/или к Исполнителю, то Агент обязан вернуть Клиенту часть денежных средств, с учетом расходов, фактически понесенных Агентом, путем перечисления денежных средств по реквизитам, указанным Клиентом в заявлении.

## **Статья 5. Активация Сертификата и идентификация Клиента**

**5.1.** Активация Сертификата производится путем осуществления соответствующего Запроса к Исполнителю для предоставления сведений и данных, определяемых Исполнителем как обязательные для Активации, в том числе, но не исключительно: номер Сертификата, код Активации, персональные данные Клиента (фамилия, имя, а также отчество (если применимо) Клиента, его контактные реквизиты), кодовое слово, контрольный вопрос и ответ.

**5.2.** Исполнитель вправе запретить использование определенных идентификационных данных, выбираемых Клиентом, а также устанавливать специальные требования к ним.

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

**5.4.** Запрос к Исполнителю для Активации Сертификата должен осуществляться Клиентом лично, без использования Клиентом средств фиксации разговора. Осуществление процедуры Активации Сертификата третьими лицами не допускается.

**5.5.** В случае непредставления информации, необходимой для Активации Сертификата, либо иного нарушения Правил, Исполнитель имеет право отказать в Активации Сертификата.

**5.6.** Лицо, приобретшее Сертификат, несет все риски, связанные с его 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.

**5.7.** Идентификация Клиента производится во всех случаях обращения Клиента к Исполнителю и является необходимым условием оказания Клиенту Услуг.

**5.8.** Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Исполнителю и определяется Исполнителем самостоятельно.

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

**5.10.** В случае, когда данные, сообщаемые Клиентом при обращении к Исполнителю, не позволяют идентифицировать Клиента, Исполнитель вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуг.

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

**5.12.** Анонимные Запросы к Исполнителю 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 Договору, и оказываются посредством личного кабинета на официальном сайте Компании, электронного сервиса Skype, по электронной почте и по телефону.

**6.2.** Исполнитель 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 Исполнителя.

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

**6.4.** Услуги предоставляются в соответствии и на основании права РФ, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.

**6.5.** 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 браке, сожителя или сожительницы, родителей, детей, бабушки, бабушки, братьев, сестёр, опекуна, опекаемого). Правила настоящего пункта могут изменяться в рамках отдельных Тарифных планов, а также отдельных Услуг, порядок оказания которых предусмотрен в настоящих Правилах.

**6.6.** Условия доступа к Услугам третьих лиц определяются Тарифным планом. Под доступом к Услугам в целях настоящих Правил понимается возможность третьих лиц лично обращаться за получением Услуг в Компанию. В качестве третьих лиц, допущенных к получению Услуг, могут выступать исключительно супруг, супруга, сожители, дети Клиента (в том числе усыновленные) в возрасте от 14 до 18 лет. Правила настоящего пункта могут изменяться в рамках отдельных Тарифных планов.

**6.7.** Услуги предоставляются исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участниками которых являются лица, указанные в пункте 6.6 (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.

**6.8.** 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 подобных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента. Правила настоящего пункта могут изменяться в рамках отдельных Тарифных планов.

**6.9.** Формат предоставления Услуг во всех случаях определяется Компанией и Исполнителем.

**6.10.** Все Услуги предоставляются на Запросы, сформированные исключительно в соответствии с положениями Правил. Запросы, формируемые в иной форме, не рассматриваются.

**6.11.** 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 РФ, а также сложившейся у Исполнителя практики оказания Услуг.

**6.12.** 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.

**6.13.** Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата и кодовое слово. При этом если у сотрудника Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо действительно является Клиентом, то он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

**6.14.** Предоставление Услуг конкретным Исполнителем может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в случаях, установленных законодательством РФ, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.

**6.15.** Все обращения Клиента по номерам телефонов Исполнителя записываются в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Услуг. Осуществляя Запрос на получение Услуг, предусмотренных Правилами, Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение, трансграничную передачу записей разговоров, в которых он участвует. Распространение записи разговора 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 Исполнителем.

**7.1.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться к Исполнителю;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Исполнителем;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными настоящими Правилами.

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

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

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

**7.2.3.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться к Исполнителю;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Исполнителем;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными настоящими Правилами.

**7.2.4.** 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.

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

**7.3.** 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.

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

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

**7.3.3.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться к Исполнителю;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Исполнителем;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными настоящими 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.** 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.

**7.4.1.** Услуга предоставляется по телефону либо посредством иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Исполнителем.

**7.4.2.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться к Исполнителю;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Исполнителем;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными настоящими Правилами.

**7.4.3.** 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.

**7.4.4.** Специалисты предоставляют консультации по документам, требования к которым установлены правом Территории оказания Услуг, с учетом ограничений, определенных статьей 6 настоящих Правил.

**7.4.5.** 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.

**7.4.6.** 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 Исполнителя.

**7.4.7.** В соответствии с перечнем, установленным Исполнителем 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.

**7.5.** 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 Исполнителю.

**7.5.1.** 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.

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

**7.5.3.** Для получения Услуги необходимо:

- обратиться к Исполнителю не ранее чем за 6 (шесть) часов до предполагаемого события переговоров;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Исполнителем;

— осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными настоящими Правилами.

**7.5.4.** 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 Исполнителем, не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до предполагаемого события переговоров.

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

**7.5.6.** В случаях поступления документов объемом свыше стандартного Исполнитель 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.

**7.5.7.** 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 незамедлительно.

**7.5.8.** 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.

**7.5.9.** 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.

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

**7.6.** 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.

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

**7.6.2.** Для получения Услуги необходимо:

— обратиться к Исполнителю не ранее чем за 6 (шесть) часов до предполагаемого времени осуществления коммуникационного вызова;

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

— осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными настоящими Правилами.

**7.6.3.** 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 Исполнителем, не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до необходимого времени осуществления коммуникационного вызова.

**7.6.4.** 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.

**7.6.5.** 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.

**7.6.6.** 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/Исполнителя.

**7.6.7.** О результате коммуникационного вызова Специалист сообщает Клиенту любыми доступными для Исполнителя средствами дистанционной коммуникации.

**7.6.8.** 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.

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

**7.6.10.** 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 незамедлительно.

**7.7.** Услуга «Вызов экстренных служб» — это коммуникационный вызов Специалиста в экстренную службу (Служба пожарной охраны, Служба реагирования в чрезвычайных ситуациях, Полиция, Служба "Антитеррор", Служба скорой медицинской помощи и Аварийная служба газовой сети), указанную Клиентом, находящимся в экстренной ситуации. Услуга предоставляется в случае невозможности самостоятельного вызова экстренной службы.

**7.7.1.** 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.

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

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

**7.7.4.** Для получения Услуги необходимо:

— обратиться к Исполнителю;

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

— осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными настоящими Правилами.

**7.7.5.** 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.

**7.7.6.** Результатом оказания Услуги является коммуникационный вызов Специалиста в экстренную службу, указанную 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.

**7.7.7.** В случае невозможности установления коммуникационного соединения/разговора с экстренной службой в течение срока оказания Услуги Услуга считается неоказанной в отсутствие вины Компании/Исполнителя.

**7.7.8.** О результате коммуникационного вызова Специалист сообщает Клиенту по любым доступным для Исполнителя средствам дистанционной коммуникации.

**7.7.9.** Вне зависимости от формы Запрос должен содержать:

— наименование экстренной службы;

— точный адрес места происшествия событий.

**7.7.10.** Услуга предоставляется исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений.

**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 Исполнителем.

**7.8.2.** Для получения Услуги необходимо:

— обратиться к Исполнителю 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 «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.

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

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

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

**7.10.** Услуга "Составление документа по запросу Клиента" — это форма предоставления

Услуги, заключающаяся в разработке и составлении наиболее подходящего документа по запросу Клиента, который в соответствии с законодательством регулирует правовые отношения между заинтересованными лицами.

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

**7.10.2.** Запрос должен содержать наименование Документа или описание сути правоотношений, в связи с которыми возникла потребность в документе.

**7.10.3.** Для получения Услуги необходимо:

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

**7.10.4.** Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту договоров и иных правовых документов, необходимых как для осуществления хозяйственной деятельности Клиента, так и для личных нужд. Максимальный размер предоставленного Компанией документа не должен превышать 10 страниц печатного текста, шрифт Times New Roman 12.

**7.11.** 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.

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

**7.11.2.** Для получения Услуги необходимо:

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

**7.11.3.** 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.

**7.11.4.** 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.

**7.12.** 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.

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

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

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

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

**7.12.5.** Услуга «Обзор изменений законодательства» предоставляется в соответствии с предусмотренным классификатором Исполнителя, который размещен в ресурсах, предназначенных для дистанционного обслуживания Клиента (личный кабинет, иное аналогичное).

**7.13.** Услуга «Мы делаем мир лучше. Консультация в отношении третьих лиц» — это Услуга, оказываемая по правилам пункта 7.1. настоящих Правил, предоставляемая Клиенту в интересах и в пользу третьего лица.

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

**7.13.2.** Для получения Услуги необходимо:

— обратиться к Исполнителю;

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

— воспользоваться одним из способов, предусмотренных Исполнителем:

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 Исполнителем и третьим лицом.

**7.13.3.** Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

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

**7.13.5.** 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.

**7.13.6.** 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 Правил.

**7.14.** Услуга «Назначение представителя от Клиента» — форма информационно-справочного взаимодействия со Специалистом Исполнителя, 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 настоящими Правилами.

**7.14.1.** 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 к Исполнителю 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.

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

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

**7.14.4.** 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 Исполнителю в отношении назначения в качестве представителя любыми способами коммуникации, установленными Исполнителем.

При этом Исполнитель 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.

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

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

**7.15.1.** 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).

**7.15.2.** Назначение и изменение Клиентом пользователей осуществляются посредством дистанционной коммуникации, устанавливаемой Исполнителем.

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

**7.15.4.** Для получения Услуги необходимо:

— обратиться к Исполнителю;

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

— 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 Исполнителем.

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

**8.3.** Запрос должен содержать все необходимые для оказания Услуги 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 Исполнителем.

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

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

— Запрос, соответствующий требованиям настоящих 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 русском языке 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 Исполнителя. При несоблюдении данного требования, а также при недоступности Клиента в обозначенный период времени Исполнитель освобождается от обязанности оказания Услуги.

**9.7.** В случаях, когда представленный Клиентом Запрос содержит неоднородные вопросы (невзаимосвязанные или невзаимозависимые вопросы), Исполнитель 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 Исполнителя Исполнитель оставляет за собой право увеличить количество вопросов в Запросе.

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

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

**10.1.** В соответствии с настоящими 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, jpeg, jpg, png, docx, xlsx, odt, xml, mp3, wav. Объем присылаемых документов может быть ограничен техническими параметрами принимаемого Исполнителем Запроса, о чем Клиент может быть проинформирован при обращении Исполнителем.

**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 Сертификата**

**11.1.** Срок для Активации Сертификата 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 Сертификата любым доступным образом, в том числе, но не ограничиваясь, указанием такого срока на Сертификате.

**11.3.** Сертификат может быть активирован до наступления даты, определяемой Компанией как последний срок для Активации Сертификата.

**11.4.** Если Клиент не воспользовался правом на Активацию Сертификата в течение срока для его Активации, Договор на оказание консультационно-юридических Услуг прекращает свое действие в день истечения срока для Активации Сертификата, при этом обязательства Компании перед Клиентом считаются исполненными, а обязательства Исполнителя невозникшими.

**11.5.** Клиент несет риск указанных в настоящем пункте неблагоприятных последствий в случае несвоевременной Активации Сертификата.

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

**12.1.** Сроки, установленные для периода оказания Услуг, исчисляются в соответствии с Временем Исполнителя.

**12.2.** Сроки периода оказания Услуг исчисляются с момента Активации Сертификата 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 с Временем Исполнителя, оказывающего соответствующую Услугу.

**13.2.** Сроки оказания Услуг, установленные в днях, начинают исчисляться с 9:00 часов по Времени Исполнителя рабочего дня, следующего за календарным днем фиксации Запроса Клиента Исполнителем, если 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 Запроса специальными техническими средствами Исполнителя в предусмотренном Правилами допустимом формате,

включая соблюдение Клиентом всех требований в отношении объема, достаточности, достоверности, правомерности и иных требований в отношении документов, сведений и данных. Исполнитель 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 месяцем понимается календарный месяц, под днём понимается рабочий день по правилам, установленным законодательством РФ.

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

**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 Исполнителем 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», «Вызов экстренных служб»:

**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 Исполнителя, 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 9.6.), 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»:

**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»:

**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 Исполнителем.

## **Статья 17. Уведомления**

**17.1.** В случаях, когда сроки оказания конкретной Услуги превышают обозначенные в качестве стандартных, Исполнитель уведомляет Клиента о данном обстоятельстве и сроке предоставления результата оказания Услуги в течение 1 дня с момента фиксации Запроса Клиента Исполнителем.

**17.2.** В случаях поступления Запроса без указания конкретной Услуги, которую необходимо оказать, Исполнитель руководствуется пунктом 25.1.3 настоящих Правил.

**17.3.** При поступлении Запросов, не соответствующих настоящим правилам, при отсутствии объективной возможности оказать сервисные Услуги по сопровождению Запроса Исполнитель 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 настоящих Правил, осуществляется процедура его сопровождения в соответствии с порядком, устанавливаемым Исполнителем.

**18.2.** В случаях, когда Исполнитель, исходя из критерия наибольшего соответствия результатов оказания Услуг пожеланиям Клиента, классифицирует обращение Клиента как Запрос на оказание иной Услуги, нежели обозначенная Клиентом, Исполнитель 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 Исполнителем на соответствие тем или иным требованиям. Ни Компания, ни Исполнитель 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 Исполнителя, за исключением случаев, когда на это прямо указывается.

**19.3.** Принимая Правила, Клиент выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена законодательством РФ.

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

**20.1.** Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг, устанавливается Исполнителем и содержится на сайте Компании и Исполнителя, а также в Комплектах продукта. В случае изменения соответствующей контактно-адресной информации приоритетной является информация, размещенная на сайте Исполнителя. Компания не несет никакой ответственности за недостоверность сведений на Сертификатах, 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 Сертификата. При недоступности Клиента при таких вызовах Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Исполнителя. 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 с Исполнителем применительно к конкретному информационному взаимодействию.

**20.5.** Клиент самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям права РФ, 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 Исполнитель 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 Исполнитель 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 насилия и жестокости, 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 Исполнителя, 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 РФ 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 Правил, действующих в отношении всей информации, которую Компания и/или Исполнитель могут получить о Клиенте в процессе пользования Услугами. Согласие Клиента на предоставление Персональной информации, данное им в соответствии с положениями настоящих 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 Исполнитель 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 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 Исполнитель 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 законодательством РФ, в рамках установленной процедуры;
- в целях обеспечения возможности защиты прав и законных интересов Компании,

Исполнителя или третьих лиц в случаях, когда Клиент нарушает 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 соответствующего Исполнителя.

**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 законодательством РФ.

**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 целях настоящих Правил относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством РФ.

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

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

- использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих 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 законодательством РФ.

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

### **Статья 23. Права Клиента**

**23.1.** Клиент вправе:

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

**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 соответствующему Исполнителю и получать результаты оказания Услуг.

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

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

**23.1.6.** Выразить свой отказ от возможности получения рекламы, направляемой через средства связи, когда возможность такого отказа предусмотрена законодательством РФ 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 Сертификата, взамен выбывшего из владения.

**23.1.9.** Изменять выбранные идентификационные данные.

## **Статья 24. Обязанности Клиента**

**24.1.** Клиент обязуется:

**24.1.1.** Активировать Сертификат в течение срока для Активации Сертификата.

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

**24.1.3.** Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для Активации Сертификата 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 Исполнителю.

**24.1.5.** При обращении к Исполнителю не нарушать требований права РФ, 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 пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с Правилами, если иное прямо не оговорено в Правилах.

**24.1.9.** Не передавать или не отчуждать свое право на получение Услуг третьим лицам, в том числе путем передачи активированного Сертификата.

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

**24.1.11.** Сообщить в Компанию, в том числе через Исполнителя, о любом факте выбытия активированного Сертификата из владения в течение 5 (пяти) рабочих дней.

## **Статья 25. Права Исполнителя**

**25.1.** Исполнитель 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 Правил.

**25.1.6.** Временно приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Клиентом 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 к Исполнителю.

**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 настоящих 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 Исполнителя;
- оказание Услуги повлечет нарушение Компанией/Исполнителем требований права РФ, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании/Исполнителя;
- действия Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании или Исполнителю;
- оказание Услуг не представляется возможным ввиду неполучения полных и/или достоверных сведений от Клиента;
- Запрос не соответствует требованиям Правил;
- Запрос осложнен противоречием между интересами Клиента и Компании/Исполнителя, в результате которого действия (бездействие) Исполнителя и (или) Специалистов причиняют убытки Компании/Исполнителю и (или) иным образом нарушают права и законные интересы Компании/Исполнителя.

## **Статья 26. Права Компании**

**26.1.** Компания вправе:

**26.1.1.** Определять условия оказания Услуг.

**26.1.2.** Вносить изменения в Правила и соответствующие Тарифные планы при условии своевременного извещения Клиента в порядке, определенном Правилами.

**26.1.3.** Назначать Исполнителя.

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

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

**26.1.6.** Делегировать свои права Исполнителю.

**26.1.7.** Изменять и дополнять настоящие Правила путем помещения соответствующих объявлений в информационных листках, публикаций в средствах массовой информации, в том числе на официальном сайте Компании в сети Интернет.

**26.1.8.** Ограничить оказание Услуг при неоднократном нарушении Правил.

## **Статья 27. Обязанности Компании**

**27.1.** Компания обязана:

**27.1.1.** Обеспечить Клиенту возможность получения Услуг в соответствии с 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 Исполнителем. 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, Исполнителя путем и не исключительно последующей реализации, тиражирования, передачи в эфир, иного публичного обнародования результатов оказания Услуг.

**28.4.** Не являются нарушением исключительных прав Компании, Исполнителя действия, предусмотренные пунктом 28.3, совершенные с согласия Компании или Исполнителя соответственно. В любом случае использование Клиентом объектов интеллектуальной собственности Компании или Исполнителя 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 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.** Исполнитель и Компания не несут ответственности за результаты оказания Услуг при предоставлении Клиентом недостоверных сведений и документов или непредоставлении таковых.

**30.2.** Исполнитель ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений применимого законодательства и предоставляет все юридические Услуги исходя из накопленного опыта Исполнителя и конкретного Специалиста на основе положений права РФ и сложившейся практики правоприменения. Результаты Услуг носят исключительно рекомендательный характер.

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

**30.4.** Ни Компания, ни Исполнитель, ни одно 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, являющихся предметом исследования Исполнителя по соответствующему Запросу Клиента, независимо от наличия

или отсутствия у Компании или Исполнителя возможности воздействовать на обстоятельства, на это влияющие.

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

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

**30.8.** Компания не гарантирует того, что предоставляемые в соответствии с Правилами Услуги или иные продукты Компании будут соответствовать требованиям или ожиданиям Клиента, помимо требований, установленных 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 Правил только при принятии положений данного раздела об ограничении ответственности.

## **Статья 31. Заключительные положения**

**31.1.** Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании: [www.elsbroker-corp.com](http://www.elsbroker-corp.com). Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в Правила. Все изменения в настоящих Правилах публикуются на официальном сайте Компании.

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

**31.3.** Услуги оказываются Исполнителем на русском языке.

**31.4.** Никакое положение 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 Правилами.

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

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

**31.7.** Все Приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями Правил.