**ООО «Юридические Решения»,**

**127055, г. Москва, ул. Бутырский вал, д. 68/70, стр.1, строение 1, эт 3 пом I ком 10**

**ОГРН: 5177746279266, ИНН: 9718083320, КПП: 770701001**

**Правила оказания информационно-консультационных услуг для работников Заказчика**

1. **Термины**

**Работник Заказчика** – физическое лицо, с которым у Заказчика заключен трудовой договор, или лицо, которому Заказчик предоставил право пользования услугами Исполнителя.

**Исполнитель** – Общество с ограниченной ответственностью «Юридические Решения», ОГРН: 5177746279266, ИНН: 9718083320, КПП: 770701001, адрес: 127055, г. Москва, ул. Бутырский Вал, д. 68/70, стр.1, эт. 3 пом. I ком 10.

**Личный кабинет**– персональный раздел сайта https://eap.pravocard.ru/, в котором Работник Заказчика может самостоятельно и в любое время, в режиме конфиденциальности получать актуальную информацию, переписываться с Исполнителем. Доступ к Личному кабинету Работник Заказчика получает при вводе персонального логина и пароля после регистрации.

**Специалист** – лицо, непосредственно оказывающее услуги от лица Исполнителя.

**Устная консультация** **–** консультация профильного Специалиста, который в формате аудио, видео звонка, а также переписки в Личном кабинете закрывает интересующий Работника Заказчика вопрос. Также возможно предварительное предоставление документов Работника Заказчика для их анализа Специалистом и последующим составлением устного заключения. Все вопросы обсуждаются анонимно, без передачи информации третьим лицам. В согласованное время Специалист осуществляет звонок по номеру телефона, который указан Работником Заказчика при регистрации.

**Письменная консультация** – это письменный ответ профильного Специалиста, содержащий в себе рекомендации по интересующему вопросу Работника Заказчика, а также сопутствующие документы, необходимые для решения предоставленной Работником Заказчика ситуации. Все вопросы обсуждаются анонимно, без передачи информации третьим лицам. Ответ предоставляется в течение 48 (Сорока восьми) часов, с момента получения Специалистом всех необходимых для подготовки ответа документов и информации от Работника Заказчика. Результатом оказания услуг является составление документа по запросу. При подготовке письменного ответа Специалист руководствуется как письменными документами, предоставленными ему для изучения, так и устными пояснениями.

**Получение налогового вычета «под ключ»** – помощь в получении налогового вычета, составлении документов для получения налогового вычета и отправке документов в ИФНС России. В рамках услуги оказываются консультации и готовятся документы, необходимые для получения налогового вычета. Специалист проводит анализ предоставленных документов, запрашивает дополнительные или уточняющие сведения. Результатом оказания услуги является заполненный и направленный от имени Работника Заказчика комплект документов на получение налогового вычета в ИФНС России по месту регистрации Работника Заказчика.

1. **Порядок предоставления информационно-консультационных услуг**
   1. Работник Заказчика для получения Услуг должен пройти процесс предварительной регистрации в Личном кабинете на сайте Компании, расположенном в сети интернет по адресу http://eap.pravocard.ru, или в мобильном приложении (для мобильных устройств, работающих на IOS и Android).
   2. Оказание услуг может осуществляться с использованием следующего оборудования: персональный компьютер, мобильное устройство, стационарный телефон.
   3. Исполнитель не несет ответственности за невозможность получения услуг, возникшую из-за оборудования либо программного обеспечения, установленного на устройствах Работника Заказчика.
   4. В случае, если Работник Заказчика не располагает техническими средствами, необходимыми для получения услуг посредством личного кабинета на сайте Компании, расположенного в сети интернет по адресу http://eap.pravocard.ru, или в мобильном приложении, Работник Заказчика может записаться на получение услуг посредством телефонной связи по федеральному номеру колл-центра Компании 8 (800) 600-44-15 или по электронной почте https://eap.pravocard.ru/.
   6. Для получения услуг и записи к Специалисту необходимо выполнить следующие действия:

* Авторизоваться в Личном кабинете на сайте, расположенном в сети интернет по адресу https://eap.pravocard.ru/, или в мобильном приложении, путем ввода логина и пароля.
* В назначенное для консультации дату и время быть авторизованным в личном кабинете на сайте Исполнителя, расположенном в сети интернет по адресу https://eap.pravocard.ru/, или в мобильном приложении, и готовым принять входящий видео- или аудио звонок от Специалиста.
  1. Все Услуги предоставляются Работнику Заказчика лично и только при его личном обращении, и не оказываются в отношении третьих лиц.
  2. Если в назначенное для консультации дату время Специалист попытается связаться с Работником Заказчика, а Работник Заказчика не примет входящий звонок, Специалист в течение 15 (пятнадцати) минут предпримет не менее 2 (двух) попыток связаться, после чего завершит консультацию и оформит заключение о невыходе Работника Заказчика на связь. В этом случае услуга будет считаться оказанной.
  3. Работник Заказчика должен уведомить Исполнителя не позднее чем за 24 часа до начала проведения консультации о желании отменить или перенести назначенную консультацию по федеральному номеру колл-центра Компании 8 (800) 600-44-15 или по электронной почте Компании eap@pravocard.ru или в мобильном приложении. В случае нарушения срока уведомления услуга будет считаться оказанной.
  4. Консультация длится до 60 (шестидесяти) минут. По итогам консультации Специалист Компании оформляет заключение, которое становится доступным Работнику Заказчика в его Личном кабинете на сайте Компании, расположенном в сети интернет по адресу https://eap.pravocard.ru/, или в мобильном приложении.
  5. Сервис предоставляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работы, о которых Исполнитель информирует Работника Заказчика.
  6. Услуги, связанные с выездом специалиста к Работнику Заказчика по услуге «Выездная консультация по авто» выполняются в пределах 200 км от города обслуживания. Список городов расположен в сети интернет по адресу по ссылке https://eap.pravocard.ru/.

Исполнитель не несет ответственности и вправе отказать в выполнении работ и/или предоставлении услуг, в случаях:

* обращения Работника Заказчика, не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения Транспортным средством (транспортное средство категории «B», принадлежащее Пользователю на законном основании (далее по тексту также «ТС»), приводимое в движение двигателем внутреннего сгорания, предназначенное для перевозки по дорогам людей и/или оборудования, установленного на нем, отвечающее требованиям соответствующих стандартов, правил технической эксплуатации, инструкций заводов-изготовителей и другой нормативно- технической документации и действующему законодательству, зарегистрированное в установленном законодательством России порядке в органах ГИБДД МВД РФ, далее – Транспортное средство);
* военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения транспортного средства, указанного в учетной информации по распоряжению государственных органов;
* если Транспортное средство находится за пределами Автомобильной дороги (расположенные на территории Российской Федерации, обустроенные или приспособленные и используемые для движения транспортных средств полосы земли либо поверхности искусственного сооружения. Дороги включают в себя одну или несколько проезжих частей, а также трамвайные пути, тротуары, обочины и разделительные полосы при их наличии за исключением наплавных мостов (понтонных переправ), зимников, ледовых переправ, далее Автомобильная дорога) и/или не доступно для оказания услуг в рамках экстренной технической помощи силами и средствами, имеющимися у Компании.
  1. Услуги, связанные с выездом специалиста к Работнику Заказчика по услугам «Выездная услуга помощь по дому»и «Клининг» выполняются в пределах 100 км от административных границ города. Список городов расположен в сети интернет по адресу по ссылке https://eap.pravocard.ru/.
  2. Решение об объеме, виде выполняемых работ и услуг, а также об ограничении исполнения или отказе от исполнения полностью или частично принимается уполномоченным лицом Исполнителя в зависимости от имеющихся условий, наличия возможности и с учетом волеизъявления Работника Заказчика, в соответствии с законодательством Российской Федерации, и настоящими Правилами. В любом случае Исполнитель оставляет за собой право отказать полностью или частично в оказании услуг при наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действиях Работника Заказчика и/или третьих лиц.

По вопросам оказания услуги и использования Личного кабинета Работники Заказчика могут обращаться по федеральному номеру колл-центра Компании 8 (800) 600-44-15.

1. **Виды услуг**
   1. **«Устная правовая консультация (включая помощь по составлению или разъяснению документов)»:** 
      1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.
      2. Специалисты Исполнителя предоставляют устную правовую консультацию с решением вопроса, рекомендациями по дальнейшим действиям Работника Заказчика и возможным правовым последствиям, исходя из сведений, которые он предоставил Исполнителю при обращении.
      3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Исполнитель предоставляет устную правовую консультацию в течение 24 часов ближайшего рабочего дня после обращения Работника Заказчика к Исполнителю.
      4. Результатом оказания правовой услуги является устная консультация Специалиста Исполнителя в части вопросов, обозначенных Работником Заказчика.
   2. **«Письменная правовая консультация, заключение, составление документа»:**
      1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Исполнителя на сайте https://eap.pravocard.ru/.
      2. Запрос должен быть направлен Работником Заказчика по телефону или через Личный кабинет с приложением необходимых документов и изложением вопросов Работника Заказчика.
      3. Результатом оказания правовой услуги является письменное заключение или комментарии к документам, или составление документа и отправка его в Личный кабинет Работника Заказчика в течение 48 часов ближайшего рабочего дня после предоставления всей необходимой информации Работником Заказчика.
   3. **«Устные консультации по налоговым вопросам»:**
      1. Услуга предоставляется по телефону или при помощи средств устной дистанционной коммуникации.
      2. Специалисты Исполнителя предоставляют устную правовую консультацию по налоговым вопросам с решением вопроса, рекомендациями по дальнейшим действиям Работника Заказчика и возможным правовым последствиям, исходя из сведений, которые он предоставил Исполнителю при обращении.
      3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства в области налогообложения, Исполнитель предоставляет устную консультацию по налоговым вопросам в течение 24 часов ближайшего рабочего дня после обращения Работника Заказчика к Исполнителю.
      4. Результатом оказания правовой услуги является устная консультация Специалиста Исполнителя в части вопросов, обозначенных Работником Заказчика.
   4. **«Налоговый вычет «под ключ»»:** 
      1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Исполнителя на сайте https://eap.pravocard.ru/.
      2. Запрос о составлении документов должен быть направлен Работником Заказчика через Личный кабинет с приложением необходимых документов.
      3. Результатом оказания услуги является письменное составление документов (декларация 3-НДФЛ и иные сопутствующие заявления), их отправка в Личный кабинет Работника Заказчика, а также направление заказным письмом с уведомлением о доставке и описью вложения по Почте России или посредством электронных каналов связи, подготовленного от имени Работника Заказчика пакета документов на получение налогового вычета в необходимую территориальную инспекцию Федеральной налоговой службы в течение 96 часов ближайшего рабочего дня с момента предоставления подписанных документов, подготовленных Специалистом ИсполнителяРаботником Заказчика.
   5. **«Устная консультация психолога»:**
      1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.
      2. Специалисты предоставляют устную профильную психологическую консультацию по заявленной проблеме Работника Заказчика, связанной, например:

* с эмоциональным здоровьем;
* с работой: стресс, профессиональное и эмоциональное выгорание, желанием получить развитие, наладить взаимоотношения с руководством / коллективом;
* с взаимоотношениями в семье: сложности взаимоотношений / нахождения общего языка с партнером / супругом, родителями;
* с особенностями взаимоотношений с детьми, воспитанием, коммуникациями;
* с личными эмоциональными переживаниями: кризис, поиск смысла жизни, сложность в принятии решения / выбора;
* с преодолением проблем в общении, конфликтов, преодоления неуверенности в себе и др.
  + 1. Исполнитель предоставляет устную консультацию психолога в выбранное время и дату Работником Заказчика, но не ранее, чем через 24 часа после обращения Работника Заказчика к Исполнителю.
  1. **«Письменная консультация психолога»:**
     1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Компании на сайте https://eap.pravocard.ru/.
     2. Специалисты предоставляют письменную профильную психологическую консультацию по заявленной проблеме Работника Заказчика, связанной, например:
* с эмоциональным здоровьем;
* с работой: стресс, профессиональное и эмоциональное выгорание, желанием получить развитие, наладить взаимоотношения с руководством / коллективом;
* с взаимоотношениями в семье: сложности взаимоотношений / нахождения общего языка с партнером / супругом, родителями;
* с особенностями взаимоотношений с детьми, воспитанием, коммуникациями;
* с личными эмоциональными переживаниями: кризис, поиск смысла жизни, сложность в принятии решения / выбора;
* с преодолением проблем в общении, конфликтов, преодоления неуверенности в себе и др.
  + 1. Результатом предоставления услуги является письменное заключение Специалиста Исполнителя по заданному Работником Заказчика вопросу с предоставлением рекомендаций и алгоритма действий по решению вопроса и размещение заключения в Личном кабинете Работника Заказчика.
    2. Исполнитель предоставляет письменную консультацию психолога в течение 48 часов ближайшего рабочего дня после обращения Работника Заказчика к Исполнителю.
  1. **«Устная консультация по здоровому образу жизни»:**
     1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.
     2. Специалисты предоставляют устную консультацию по вопросам правильного питания и занятий спортом, направленную на решение индивидуальных вопросов, связанных с сохранением и поддержанием здоровья:
* проблемы снижения работоспособности / ощущения постоянной усталости и стресса,
* помощь в нормализации веса / подборе здорового питания,
* возрастные изменения,
* нарушения сна.
  + 1. Результатом предоставления услуги является устная консультация Специалиста Исполнителя по заданному Работником Заказчика вопросу с предоставлением рекомендаций и алгоритма действий по решению вопроса.
    2. Исполнитель предоставляет устную консультацию в выбранное время и дату Работником Заказчика, но не ранее, чем через 24 часа после обращения Работника Заказчика к Исполнителю.
  1. **«Письменная консультация по здоровому образу жизни»:**
     1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Исполнителя на сайте https://eap.pravocard.ru/.
     2. Специалисты предоставляют письменную консультацию по вопросам правильного питания и занятий спортом, направленную на решение индивидуальных вопросов, связанных с сохранением и поддержанием здоровья:
* проблемы снижения работоспособности / ощущения постоянной усталости и стресса,
* помощь в нормализации веса / подборе здорового питания,
* возрастные изменения,
* нарушения сна.
  + 1. Результатом предоставления услуги является письменное заключение Специалиста Исполнителя по заданному Работником Заказчика вопросу с предоставлением рекомендаций и алгоритма действий по решению вопроса и размещение заключения в Личном кабинете Работника Заказчика.
    2. Исполнитель предоставляет письменную консультацию в течение 48 часов ближайшего рабочего дня после обращения Работника Заказчика к Исполнителю.
  1. **«Устная консультация по финансовым вопросам»:**
     1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.
     2. Специалисты предоставляют устную консультацию по вопросам распределения денежных активов, эффективного расчета средств личного бюджета, выявления недостатков управления собственным капиталом и подготовке рекомендаций по их устранению, подбора возможных вариантов инвестирования.
     3. Результатом предоставления услуги является устная консультация Специалиста по заданному Работником Заказчика вопросу.
     4. Исполнитель предоставляет устную консультацию в выбранное время и дату Работником Заказчика, но не ранее, чем через 24 часа после обращения Работника Заказчика к Исполнителю.
  2. **«Письменная консультация по финансовым вопросам»:**
     1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Исполнителя на сайте https://eap.pravocard.ru/.
     2. Специалисты предоставляют письменную консультацию по вопросам распределения денежных активов, эффективного расчета средств личного бюджета, выявления недостатков управления собственным капиталом и подготовке рекомендаций по их устранению, подбора возможных вариантов инвестирования.
     3. Результатом предоставления услуги является письменное заключение Специалиста по заданному Работником Заказчика вопросу и размещение его в Личном кабинете Работника Заказчика.
     4. Исполнитель предоставляет письменную финансовую консультацию в течение 48 часов ближайшего рабочего дня после обращения Работника Заказчика к Исполнителю и предоставления Специалисту необходимой для оказания услуги информации.
  3. **«Устная консультация услуги помощь по дому»:**
     1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Исполнителя на сайте https://eap.pravocard.ru/.
     2. Специалисты предоставляют устную консультацию и инструктаж о действиях по уменьшению ущерба в аварийной ситуации и по порядку действий для самостоятельного устранения неисправности в работе сантехнических узлов, электрической сети или устранения других мелких неполадок в квартире\доме;
     3. Специалисты оказывают помощь в вызове аварийных служб при необходимости; предоставляют рекомендации по эксплуатации санитарной и бытовой техники; предоставляют консультации по стоимости выезда и работы профильного мастера, организация выезда с последующей оплатой со стороны Работника Заказчика;
     4. Результатом предоставления услуги является устная консультация Специалиста Исполнителя по заданному Работником Заказчика вопросу с предоставлением рекомендаций и алгоритма действий по решению вопроса.
     5. Исполнитель предоставляет устную консультацию в выбранное время и дату Работником Заказчика, но не ранее, чем через 24 часа после обращения Работника Заказчика к Исполнителю.
  4. **«Выездная услуга помощь по дому»:**
     1. Специалист Исполнителя приступает к оказанию услуг в дату и время указанные Работником Заказчика по телефону или в Личном кабинете на сайте https://eap.pravocard.ru/.
     2. Выезд производится с 9:00 до 21:00 по местному времени в течение 1-го рабочего дня или более при согласовании с Клиентом.
     3. Результатом оказания услуги является выезд выбранного Работником Заказчика мастера (электрик, сантехник, слесарь, техник) по вопросам обслуживания жилого помещения, устранения неисправностей и помощи по дому.
     4. В рамах описанных услуг Исполнитель оплачивает расходы по приезду и оплате работ соответствующего мастера на выбор Работника Заказчика на суммарную стоимость, согласованную с Заказчиком Стоимость материалов и запасных частей оплачивает Работник Заказчика.
  5. **«Устная консультация по авто»:**
     1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.
     2. Специалист Исполнителя проведет удаленную диагностику авто, предоставит инструктаж по порядку действий для самостоятельного устранения неисправностей/неполадок.
     3. Консультации предоставляются в области эксплуатации автомобиля и устранения возникших неисправностей автомобиля.
     4. Результатом оказания Услуги является устная консультация Специалиста Исполнителя в части вопросов, обозначенных Работником Заказчика.
  6. **«Выездная консультация по авто»:**
     1. Специалист Исполнителя приступает к оказанию услуг в дату и время указанные Работником Заказчика по телефону или в Личном кабинете на сайте https://eap.pravocard.ru/.
     2. Техническая помощь производится 24/7 в течение 1-го рабочего дня или более при согласовании с Работником Заказчика.
     3. Результатом оказания услуги является устранение мелких неисправностей с целью самостоятельного передвижения транспортного средства, а именно:
        + замена поврежденного колеса на запасное (при отсутствии у Клиента запасного колеса клиенту может быть организована услуга эвакуации автомобиля до ближайшего СТО / шиномонтажа без оплаты стоимости самого ремонта);
        + запуск двигателя автомобиля от внешнего источника;
        + подвоз топлива до 10 литров (стоимость топлива оплачивается клиентом);
        + вскрытие дверей (может быть осуществлено только при наличии регистрационных документов на автомобиль, в случае их отсутствия вскрытие автомобиля осуществляется в присутствии полиции).
     4. Услуга предоставляется в радиусе 100 км от адм. границ города. Все запасные части транспортного средства приобретаются за счет Работника Заказчика.
  7. **«Уборка квартиры клининговой компанией»:**
     1. Специалист Исполнителя приступает к оказанию услуг в дату и время указанные Работником Заказчика по телефону или в Личном кабинете на сайте https://eap.pravocard.ru/.
     2. Услуга предоставляется путем прибытия Специалиста, обеспечивающего выполнение услуг, по адресу квартиры, указанного Работником Заказчика при обращении. Услуга предоставляется по адресу нахождения объекта недвижимости (квартиры), подлежащей клинингу.
     3. Услуга предоставляется не позднее 5 рабочих дней с момента обращения Работника Заказчика за предоставлением услуги, за исключением случаев согласования с Исполнителем иного срока, превышающего 5 рабочих дней..
     4. В случае, если стоимость услуги превышает пределы лимитов, согласованных Заказчиком, Работник Заказчика самостоятельно оплачивает разницу превышающую данную сумму через сайт Исполнителя [www.pravocard.ru.](https://www.pravocard.ru.)
     5. Услуга оказывается в пределах административных границ городов на территории Российской Федерации.

1. **Конфиденциальность информации и обеспечение безопасности персональных данных**
   1. Исполнитель осуществляет сбор и обработку персональных данных Работника Заказчика в следующих целях:

- идентификация Работника Заказчика;

- улучшение качества услуг, предоставляемых Работнику Заказчика;

- проведение статистических и других исследований на основе обезличенных данных Работника Заказчика.

* 1. Обработка персональных данных Работника Заказчика осуществляется в строгом соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации и внутренними актами Исполнителя.
  2. Пользуясь услугами Исполнителя, Работник Заказчика соглашается с тем, что Исполнитель осуществляет сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, распространение, а также иным образом обрабатывает персональные данные Работников Заказчика.
  3. Исполнитель гарантирует конфиденциальность и защиту персональных данных и сведений личного характера, полученных от Работника Заказчика.