

Правила оказания информационно-юридического сервиса «Готовое решение»

Настоящие Правила общества с ограниченной ответственностью «Юридические Решения» (далее – «Компания»), являются договором присоединения (далее – «Договор» или «Правила»), содержащим существенные условия Договора и порядок пользования услугами Компании. Условия настоящего Договора определяются Компанией самостоятельно, и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к Договору полностью и безоговорочно, без каких-либо исключений и оговорок.

1. Основные положения

В Правилах используются следующие понятия и термины:

Компания — общество с ограниченной ответственностью «Юридические Решения», ОГРН: 5177746279266, ИНН: 9718083320, КПП 770701001, юридический и фактический адрес: 127055, г. Москва, ул. Бутырский Вал, д. 68/70, стр.1.

Клиент — дееспособное физическое лицо, принявшее условия настоящих Правил, таким образом, заключившее Договор с Компанией и купившее и/или активировавшее Сертификат.

Личный кабинет — персональный раздел сайта www.pravocard.ru, в котором Клиент может самостоятельно и в любое время, в режиме конфиденциальности получать актуальную информацию по Сертификату, услугам Компании и совершать ряд функций. Доступ к Личному кабинету Клиент получает при вводе персонального логина и пароля.

Сертификат — персональный идентификационный материальный носитель, который обеспечивает доступ Клиента к услугам в соответствии с настоящим Договором. В качестве Сертификата может использоваться сертификат (электронный или бумажный). Сертификат дает владельцу право на услуги Компании по программе «Готовое решение».

Специалист Компании — лицо, непосредственно оказывающее правовые услуги по Договору от лица Компании.

- 1.1. Компания на основании акцепта Клиента и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации заключает с Клиентом Договор на нижеперечисленных условиях.
- 1.2. Заключая Договор, Клиент выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации для организации обслуживания, в частности, их обработки в целях исполнения Договора, в том числе для осуществления третьими лицами сервисного и правового обслуживания.
- 1.3. Заключая Договор, Клиент выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи, в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.
- 1.4. Клиент, предоставив Компании свой электронный адрес, подтверждает свое согласие на передачу ему корреспонденции через открытые каналы связи.

2. Предмет договора

- 2.1. Предметом настоящего Договора является оказание Компанией Клиентам информационно-юридического сервиса в следующем объеме и порядке:

| Услуги | Объем услуг* |
|-----------------------|---|
| Юридическая поддержка | Устная консультация по всем юридическим вопросам в рамках законодательства РФ, кроме вопросов по предпринимательской деятельности |
| | Письменная консультация (включая составление и анализ документов, претензии, жалобы, иски) |
| | Устная консультация 5 раз в год, |

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| Социальная помощь | Устная консультация по социальным льготам и пособиям | <i>письменная консультация</i> 1 раз в год |
| | Письменная консультация по социальным льготам и пособиям | |
| Финансовая помощь | Устная консультация по вопросам управления семейными финансами | |
| Автопомощь | Техническая устная консультация по авто (дистанционная автодиагностика) | |
| Помощь по дому | Муж на час: слесарь, сантехник, электрик (диагностика по видео/аудио) | 1 обращение |
| Психологическая поддержка | Устная консультация с психологом (эмоциональное выгорание, депрессия, стресс, дискомфорт) | 2 раза в год |
| Здоровый образ жизни | Рекомендации по питанию и физическим нагрузкам | |

*Указано максимальное количество консультаций по всем видам услуг (вид консультации на выбор)

3. Действие Договора

- 3.1. Договор вступает в силу с даты выдачи Сертификата Клиенту при условии его полной оплаты и действует в течение 1 (одного) года.
- 3.2. В случае если Клиент до окончания срока действия Договора не обратился за оказанием услуг, обязательства Компании перед Клиентом по Договору считаются исполненными в полном объеме.
- 3.3. Договор считается исполненным в полном объеме с момента оказания услуг Компанией Клиенту по Сертификату в объеме и порядке, установленном п. 2.1 настоящего Договора.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Клиент имеет право:

- 4.1.1. пользоваться услугами Компании по Сертификату в течение всего срока действия Договора в объеме и порядке, установленном п. 2.1 настоящего Договора;
- 4.1.2. получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объеме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;
- 4.1.3. отказаться от получения рекламы, распространяемой Компанией по сетям связи, направив соответствующее письменное уведомление в электронном виде через Личный кабинет на сайте Компании www.pravocard.ru;
- 4.1.4. получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;
- 4.1.5. изменять идентификационные данные посредством обращения в Компанию;
- 4.1.6. обращаться в отдел контроля качества по всем вопросам качества оказания услуг, предоставляемых Компанией. Претензии и пожелания Клиент может направить в электронном виде через Личный кабинет на сайте Компании www.pravocard.ru;
- 4.1.7. отказаться от исполнения Договора и потребовать возврата денежных средств в порядке, предусмотренном п. 9.3 Договора, путем подачи письменного заявления в свободной форме о расторжении Договора.

4.2. Клиент обязан:

- 4.2.1. ознакомиться с условиями Договора, порядком и объемом услуг до заключения Договора;
- 4.2.2. по запросу Специалиста Компании предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для получения услуг;
- 4.2.3. предпринять все необходимые и зависящие от него меры по обеспечению качественной телефонной связи, в случае обращения Клиента в Компанию посредством телефонной связи;
- 4.2.4. пользоваться услугами в соответствии с условиями Договора;
- 4.2.5. при обращении в Компанию за предоставлением услуг (посредством телефонной связи или через личный кабинет) формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;
- 4.2.6. не использовать услуги Компании в целях, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации, а равно не совершать действий при их использовании, которые могут нанести вред Компании и/или третьим лицам;

- 4.2.7. при обращении в Компанию не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к Специалистам Компании при коммуникации с ними;
- 4.2.8. обеспечить недоступность идентификационных данных Клиента третьим лицам;
- 4.2.9. сообщить в любой доступной форме в Компанию в течение 24 часов о фактах утраты Сертификата, несоблюдения конфиденциальности идентификационных данных или их разглашения третьим лицам.

4.3. Компания имеет право:

- 4.3.1. определять условия оказания услуг;
- 4.3.2. привлекать для оказания услуг по Договору других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 4.3.3. проверять предоставленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Договора;
- 4.3.4. приостанавливать оказание услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Договора при обоснованном подозрении в их нарушении;
- 4.3.5. отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении услуг в случаях:
 - отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
 - нарушения Клиентом условий Договора;
 - выявления противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание услуг противоречит действующему законодательству, принятым в обществе нормам нравственности и морали.

4.4. Компания обязана:

- 4.4.1. с момента вступления Договора в силу оказывать Клиентам услуги в соответствии с условиями Договора;
- 4.4.2. принимать необходимые меры по защите персональных данных Клиента, соблюдать требования по обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте;
- 4.4.3. консультировать Клиента по условиям оказания услуг и предоставления им необходимых документов для качественного оказания услуг;
- 4.4.4. в течение 10 (десяти) рабочих дней направить Клиенту ответ в письменной форме на требование Клиента о расторжении Договора в соответствии с п. 4.1.7 Договора.

5. Перечень, объем и условия оказания услуг. Активация Сертификата

- 5.1. Перечень и объем услуг, оказываемых Клиенту, определяются в соответствии с п. 2.1 Договора.
- 5.2. Все услуги предоставляются Клиенту лично и/или в его пользу/пользу его близких родственников. Под близкими родственниками Клиента в настоящем пункте понимаются супруг (-а) в зарегистрированном браке, родители, дети.
- 5.3. 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.
- 5.4. Необходимым условием получения услуг является приобретение Клиентом Сертификата путем полной оплаты его стоимости, а также дальнейшая активация Сертификата Клиентом и предоставление им Компании своих идентификационных данных.
- 5.5. Для активации Сертификата Клиенту необходимо лично обратиться в Компанию по телефону 8(800) 555-94-37 либо через Личный кабинет на сайте Компании www.pravocard.ru.
- 5.6. При активации Сертификата по телефону Клиент должен сообщить следующие идентификационные данные:
 - номер Сертификата;
 - фамилию, имя и отчество;
 - контактный телефон.

- 5.7. В случае непредоставления Клиентом вышеуказанных сведений, необходимых для активации Сертификата, Компания оставляет за собой право отказать в его активации до получения соответствующих сведений.
- 5.8. Для получения услуг необходимо позвонить по телефону 8(800) 555-94-37 либо направить запрос через Личный кабинет на сайте Компании www.pravocard.ru.

6. Виды правовых услуг

6.1. Устная юридическая консультация:

- 6.1.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.1.2. Специалисты Компании предоставляют Клиенту устную правовую консультацию с решением вопроса и рекомендациями по дальнейшим действиям Клиента и возможным правовым последствиям, исходя из сведений, которые он предоставил в Компанию при обращении.
- 6.1.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания предоставляет устную правовую консультацию в течение 24 часов с момента обращения Клиента в Компанию.
- 6.1.4. В случае если для предоставления устной правовой консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.
- 6.1.5. Результатом оказания правовой услуги является устная консультация Специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Клиентом.

6.2. Письменная юридическая консультация:

- 6.2.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru.
- 6.2.2. Запрос должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru с приложением необходимых документов и вопросов Клиента или по телефону. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.
- 6.2.3. Результатом оказания правовой услуги является письменное заключение или комментарии к документам, или составление документа и размещение его в Личном кабинете Клиента в течение 48 часов после предоставления всей необходимой информации Клиентом.

6.3. Устная консультация по социальным льготам и пособиям:

- 6.3.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.3.2. Специалисты предоставляют Клиенту устную правовую консультацию о возможности получения социальных льгот (пособий, выплат) в зависимости от социального статуса, региона проживания и льготной категории, указанных Клиентом при обращении в Компанию.
- 6.3.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, Компания предоставляет устную правовую консультацию в течение 24 часов с момента обращения Клиента в Компанию.
- 6.3.4. В случае, если для предоставления устной юридической консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет www.pravocard.ru. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.
- 6.3.5. Результатом предоставления услуги является устная консультация Специалиста Компании по заданному Клиентом вопросу.

6.4. Письменная консультация по социальным льготам и пособиям:

- 6.4.1. Услуга предоставляется через личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru.
- 6.4.2. Запрос должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru с приложением необходимых документов и вопросов, связанных с его правами на льготы, субсидии, гарантии или отказе в их представлении в зависимости от социального статуса и региона проживания Клиента, или по телефону. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.
- 6.4.3. Специалист Компании направляет Клиенту через Личный кабинет анкету с вопросами для заполнения.

- 6.4.4. Результатом оказания услуги является письменная консультация в Личном кабинете Клиента в течение 48 часов с момента направления заполненной анкеты в части вопросов, обозначенных Клиентом, по причитающимся льготам от государства.
- 6.5. Устная консультация по вопросам управления семейными финансами:**
- 6.5.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.5.2. Специалисты предоставляют Клиенту устную финансовую консультацию по вопросам управления личным / семейным бюджетом, создания накоплений, составления личного / семейного финансового плана, исходя из сведений, которые он предоставил в Компанию при обращении.
- 6.5.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, Компания предоставляет устную финансовую консультацию в течение 24 часов с момента обращения Клиента в Компанию.
- 6.5.4. В случае если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте www.pravocard.ru. Объем документов не должен превышать 10 (десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12.
- 6.5.5. Результатом предоставления услуги является устная финансовая консультация Специалиста Компании по заданному Клиентом вопросу.
- 6.6. Техническая устная консультация по авто:**
- 6.6.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.6.2. Услуга предоставляется онлайн или не позднее 4 часов с момента обращения Клиента в Компанию.
- 6.6.3. В рамках услуги Специалисты Компании предоставляют Клиенту консультацию по вопросам:
- эксплуатации автомобиля;
 - устранения возникших неисправностей автомобиля.
 - ремонта автомобиля для самостоятельного устранения мелких поломок с предоставлением пошаговой инструкции последовательности действий, а также рекомендацией безопасно ли продолжать движение.
- 6.7. Муж на час: слесарь, сантехник, электрик:**
- 6.7.1. Услуга предоставляется по телефону или видео связи в режиме онлайн либо в согласованное с Клиентом время.
- 6.7.2. Дистанционная помощь мастера включает:
- диагностику бытовой технической проблемы и определение типа необходимой помощи;
 - консультацию и инструктаж по порядку действий для самостоятельного устранения неисправности в работе сантехнических узлов, электрической сети или устранения других мелких неполадок в квартире\доме;
 - предоставление рекомендаций по эксплуатации санитарной и бытовой техники;
- При необходимости и по запросу Клиента предоставление консультации по стоимости выезда и работы профильного мастера, а также организация такого выезда с последующей оплатой со стороны Клиента.
- 6.8. Устная консультация психолога:**
- 6.8.1. Услуга предоставляется по телефону.
- 6.8.2. Услуга предоставляется в течение 24 часов с момента обращения Клиента в Компанию.
- 6.8.3. Услуга включает в себя консультации квалифицированного психолога по любым вопросам, связанным с эмоциональным состоянием и переживаниями, психологическую поддержку при эмоциональном выгорании, депрессии, стрессе, дискомфорте.
- 6.8.4. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту консультации по заявленной психологической проблеме, определение возможных путей ее решения.
- 6.9. Рекомендации по питанию и физическим нагрузкам:**
- 6.9.1. Услуга предоставляется по телефону в течение 24 часов с момента обращения Клиента.
- 6.9.2. По запросу Клиента и на основании предоставленных им сведений (рост, вес, пол, возраст, образ жизни и т.д.) предоставляются следующие рекомендации:
- по питанию и обеспечению организма достаточным и умеренным поступлением всех необходимых питательных веществ для поддержания и восстановления общего уровня здоровья, а также для поддержания психоэмоционального фона личности;

- по соблюдению индивидуального биологического режима с целью максимально эффективного использования ресурсов организма и поддержания достаточного уровня здоровья;
- по физической активности, включая специальные физические упражнения с учётом возрастных и физиологических особенностей.

7. Ответственность Сторон

- 7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Клиент и Компания несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.2. Компания не несет ответственности перед Клиентами и третьими лицами за упущенную выгоду, простой, потери дохода и другие косвенные и коммерческие потери, убытки и расходы, а также не возмещает штрафы, проживание в гостинице, командировочные расходы, потери, не связанные с просрочкой оказания услуг по Договору.
- 7.3. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров.

8. Конфиденциальность информации и обеспечение безопасности персональных данных

- 8.1. Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных Клиента в следующих целях:
 - идентификация Клиента;
 - улучшение качества оказания услуг, предоставляемых Клиенту;
 - проведение статистических и других исследований на основе обезличенных данных Клиента.Обработка персональных данных Клиента осуществляется в строгом соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации и внутренними актами Компании.
- 8.2. Приобретая и активируя Сертификат, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, распространение, а также иным образом обрабатывает персональные данные Клиентов для целей, указанных в п. 8.1 Договора.
- 8.3. Компания гарантирует конфиденциальность и защиту персональных данных и сведений личного характера, полученных от Клиента.

9. Изменение и расторжение Договора

- 9.1. Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Договор путем размещения соответствующих объявлений в свободном доступе на сайте Компании www.pravocard.ru/ingrad-readydecision-rules или путем публикации в средствах массовой информации, или направления соответствующего уведомления в адрес Клиента. Такие изменения вступают в силу по истечении 5 (пяти) календарных дней с момента их опубликования независимо от того ознакомлен ли с ними Клиент.
- 9.2. Компания вправе в одностороннем порядке приостановить или досрочно прекратить действие Договора в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных п. 4.2 Договора, или положений действующего законодательства Российской Федерации. В этом случае Компания обязана уведомить Клиента не позднее чем за 24 часа до момента приостановления либо досрочного прекращения действия Договора о причинах принятого решения.
- 9.3. Досрочное расторжение Договора по инициативе Клиента возможно по его заявлению в соответствии с п. 4.1.7 настоящего Договора. Денежные средства возвращаются Клиенту в полном объеме при выполнении следующих условий: услуги не оказывались и заявление о расторжении Договора и возврате денежных средств направлено в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня приобретения Сертификата. При получении заявления от Клиента по истечении указанного срока денежные средства возврату не

подлежат. Денежные средства возвращаются в течение 30 (тридцати) дней с момента получения Компанией полного комплекта необходимых для расторжения Договора документов.

- 9.4. Компания вправе самостоятельно определять стоимость, а также иные условия предоставления услуг.