

ОФЕРТА.
ПРАВИЛА АБОНЕНТСКОГО ЮРИДИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
(далее – «Правила»)

Услуги в соответствии с настоящими Правилами оказываются
Обществом с ограниченной ответственностью «Европейская Юридическая Служба»
(ООО «ЕЮС», далее по тексту – «Компания»)

Адрес места нахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 20 В, офис
317

ОГРН 1107746487640, ИНН 7703722933

Раздел I. Основные положения

Статья 1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Правилами абонентского юридического обслуживания (далее — «Правила») Клиент вносит на абонентской основе плату за право требовать от Общества с ограниченной ответственностью «Европейская Юридическая Служба», ОГРН 1107746487640, ИНН 7703722933, адрес места нахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 20 В, офис 317 - (далее – «Компания») предоставления дистанционно юридических и иных сопряженных с ними (сервисное, информационно-справочное обслуживание, сопутствующая передача данных и т. п.) услуг (далее по тексту — «Услуги») в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

1.2. Услуги предоставляются Клиенту Компанией на основании приобретенного Сертификата (Электронного сертификата)/Коробки (Пакетного продукта), на условиях абонентского договора оказания юридических услуг (ст. 429.4. ГК РФ).

1.3. Настоящие Правила являются Офертой и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

1.4. 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 сайтах: <https://urist.els24.com>; www.sberbank.ru, <https://online.sberbank.ru>.

Статья 2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах

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

Тарифный план - совокупность ключевых параметров оказания Услуг (виды, количество, стоимость и пр.), в соответствии с которыми осуществляется обслуживание Клиента. Тарифный план является неотъемлемой частью абонентского договора оказания юридических услуг.

Настоящие Правила предусматривают порядок и условия оказания услуг по следующим видам Тарифных планов:

Тарифные планы для «премиального сегмента»:

- Тарифный план «Премьер»;
- Тарифный план «Предприниматель»;
- Тарифный план «Бизнес».

Тарифные планы для «массового сегмента»:

- Тарифный план «Базовый»;
- Тарифный план «Предприниматель».

Тарифные планы для малого и микро бизнеса:

- Тарифный план «Предприниматель Лайт»;
- Тарифный план «Предприниматель»;
- Тарифный план «Бизнес».

Вышеуказанные Тарифные планы включают следующие услуги:

Тарифы для «премиального сегмента»:

Наименование услуг, входящих в «Тарифный план»	Премьер	Предприниматель	Бизнес
Устная консультация по вопросам физических лиц и ИП	включено	включено	включено
Содействие в переговорах	включено	включено	включено
Звонок юриста от Вашего имени	включено	включено	включено
Рекомендуемая модель договора	включено	включено	включено
Устная консультация в случае непредвиденных ситуаций за границей	включено	включено	включено
Инструкция по составлению документа	включено	включено	включено
Оценка судебной перспективы	включено	включено	включено
Назначение представителя от Вашего имени	включено	включено	включено
Персональный менеджер и выделенная линия 8 800	включено	включено	включено
Правовое разъяснение документа	4 в год	6 в год	12 в год
Письменная консультация по вопросам физических лиц и ИП	4 в год*	10 в год*	12 в год*
Обзор изменений законодательства по выбранной Вами тематике	нет	3 в год	6 в год
Проверка контрагента	нет	включено	включено
Консультация в отношении третьих лиц	нет	включено	включено
Письменное заключение по запуску бизнес проекта	нет	нет	4 в год
Юридический сервис «Европа»	нет	нет	включено
Скидки на услуги Правового Центра ЕЮС	5%	10%	15%
Подключение к сервису членов семьи (до 3 человек дополнительно)	включено	включено	включено

Примечания:

"включено" - без ограничения по количеству обращений

* - письменные консультации безлимитны в рамках сопровождения одного дела или решения одного правового вопроса Клиента

Тарифы для «массового сегмента»

Наименование услуг, входящих в «Тарифный план»	Базовый	Предприниматель
Устная консультация по вопросам физических лиц по всем областям	включено	включено
Содействие в переговорах	включено	включено
Звонок юриста от Вашего имени	включено	включено
Рекомендуемая модель договора	включено	включено
Устная консультация в случае непредвиденных ситуаций за границей	включено	включено
Устная консультация по вопросам ИП	нет	включено
Инструкция по составлению документа	нет	включено
Проверка контрагента	нет	включено
Оценка судебной перспективы	нет	включено
Консультация в отношении третьих лиц по всем отраслям права	нет	включено
Назначение представителя от Вашего имени	нет	включено
Персональный менеджер и выделенная линия 8 800	нет	включено
Правовое разъяснение документа	нет	6 в год
Обзор изменений законодательства по выбранной Вами тематике	нет	3 в год
Письменный ответ на Ваш вопрос по всем отраслям права	4 в год в отношении физических лиц*	10 в год в отношении физических лиц и ИП*
Скидки на услуги Правового Центра ЕЮС	5%	10%
Подключение к сервису членов семьи (до 3 человек дополнительно)	включено	включено

Примечания:

"включено" - без ограничения по количеству обращений

* - письменные консультации безлимитны в рамках сопровождения одного дела или решения одного правового вопроса Клиента

Тарифы для малого и микро бизнеса

Наименование услуг, входящих в «Тарифный план»	Предприниматель Лайт	Предприниматель	Бизнес
Устная консультация по вопросам физических лиц и ИП	Безлимитно	включено	включено
Правовое разъяснение документа			
Инструкция по составлению документа	1	6 в год	12 в год
Письменная консультация по вопросам физических лиц и ИП	3	включено	включено
Содействие в переговорах	2 в год*	10 в год*	12 в год*
Звонок юриста от Вашего имени	включено	включено	включено
Рекомендуемая модель договора	включено	включено	включено
Устная консультация в случае непредвиденных ситуаций за границей		включено	включено
Письменное заключение по запуску бизнес проекта		нет	4 в год
Обзор изменений законодательства по выбранной Вами тематике	1 в год	3 в год	6 в год
Проверка контрагента		включено	включено
Оценка судебной перспективы	1	включено	включено
Юридический сервис «Европа»		нет	включено
Консультация в отношении третьих лиц		включено	включено
Назначение представителя от Вашего имени		включено	включено
Подключение к сервису членов семьи (до 3 человек дополнительно)		включено	включено
Персональный менеджер и выделенная линия 8 800	включено	включено	включено
Скидки на услуги Правового Центра ЕЮС	5%	10%	15%

Примечания:

"включено" - без ограничения по количеству обращений;

* - письменные консультации безлимитны в рамках сопровождения одного дела или решения одного правового вопроса Клиента.

** Перечень Тарифных планов может быть расширен, изменен, а также отражен в виде приложений к Настоящим Правилам.

Пакетный продукт (Сертификат) – Коробка либо Электронный сертификат, либо иной вариант визуализации (например, смс-сообщение), подтверждающие заключение абонентского договора оказания юридических услуг между Клиентом и Компанией и содержащие номер Сертификата, дату заключения абонентского договора оказания юридических услуг, наименование выбранного Клиентом Тарифного плана. Сертификат передается Клиенту в виде Коробки либо направляется Клиенту в электронной форме на сообщенный Клиентом адрес электронной почты, либо на номер телефона в виде смс-сообщения. Форма Сертификата устанавливается Компанией и может быть изменена.

Идентификатор — уникальный номер Клиента в системе учета Компании тождественный номеру договора с Клиентом. Идентификатором является номер Сертификата.

Клиент — физическое лицо либо индивидуальный предприниматель, которые приобрели право требовать предоставления Услуг Компанией, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата (Пакетного продукта), в том числе в электронном виде, тем самым осуществив принятие (акцепт) настоящих Правил. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило Сертификат (Пакетный продукт), в том числе получило после его оплаты идентификационные данные, например, уникальный номер Сертификата и предоставило Компании свои идентификационные данные при первом обращении к Компании. 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. Количество физических лиц (количество пользователей) и дополнительные категории физических лиц, которые также могут являться Клиентами, определяются Тарифными планами.

Тарифный план Клиента может предусматривать «семейную опцию».

Подключение к сервису членов семьи («Сервис для семьи») - подключение к Сервису Компании по Тарифному плану, приобретенному Клиентом, членов семьи Клиента в количестве до 3 (трех) человек дополнительно. В случае, если Тарифный план, приобретенный Клиентом, включает «семейную опцию», то Клиент имеет право предоставить доступ у услугам Компании, входящим в Тарифный план, пользователям, но не более чем 3 (трем) лицам, заранее сообщив Компании их номера телефонов и персональные данные указанных лиц (фамилию, имя, отчество, адрес места жительства). По выбору Клиента третьим лицом, подключенным к «Сервису для семьи» по Тарифному плану Клиента, может выступать любое лицо, в том числе не являющееся членом семьи с точки зрения норм законодательства Российской Федерации.

Клиент обязуется получить согласие на обработку Компанией персональных данных лиц, подключенных к Семейной опции по приобретенному им Тарифному плану, до передачи данных персональных данных указанных лиц Компании.

Абонентский платеж – денежные средства, вносимые Клиентом в размере, определяемом стоимостью выбранного Клиентом Тарифного плана. Абонентский платеж вносится Клиентом в качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании оказания Услуг в течение срока, определяемого выбранным Клиентом Тарифным планом. Абонентский платеж вносится Клиентом независимо от того, затребовал Клиент Услугу в период срока действия Тарифного плана или нет. Тарифным планом может быть предусмотрено внесение единого Абонентского платежа за весь период действия Тарифного плана либо ежемесячное внесение (списание) Абонентских платежей. Клиент приобретает право требования предоставления Услуг от Компании только за предоплаченный период. Тарифный план может предусматривать бесплатное предоставление услуг в течение первого месяца пользования им, если в Тарифном плане прямо указано на данное условие.

Активация Сертификата — это совокупность действий Клиента, сотрудника Компании, направленных на полную инициализацию Клиента в системе ведения реестра и в клиентской базе Компании, целью которых является фиксация идентификационных данных, необходимых для обеспечения возможности идентификации Клиента при обращении Клиента с Запросом на получение Услуг по дистанционным средствам связи в Компанию.

Запрос на оказание Услуг (Запрос) — обращение Клиента (пользователя, если пользователи предусмотрены Тарифным планом) в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией.

Специалист — сотрудник Компании, владеющий необходимой квалификацией и непосредственно предоставляющий Услуги в соответствии с настоящими Правилами и правилами Компании.

Договор оказания юридических услуг (абонентский договор оказания юридических услуг) - соглашение между Клиентом и Компанией, по которому Клиент вносит Абонентский платеж либо периодические Абонентские платежи за право требовать от Компании предоставления Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, а Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги по его требованию (Запросу). Заключение абонентского договора оказания юридических услуг осуществляется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Договор состоит из настоящих Правил, Тарифного плана и иных документов, составляемых Сторонами в рамках исполнения абонентского договора оказания юридических услуг.

Кодовое слово — это определенное слово (набор слов), которое используется Компанией для удостоверения личности Клиента либо лиц, имеющих право на обращение к Компании для получения юридической Услуги по Сертификату Клиента (пользователей).

Правила абонентского юридического обслуживания — правила, регулирующие отношения между Клиентом и Компанией по оказанию Услуг на основании ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Услуги:

Услуга «Устная правовая консультация» - деятельность Компании по обеспечению Клиента Услугой, предоставляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

По Тарифному плану «Базовый» устные правовые консультации не предоставляются по вопросам предпринимательской деятельности.

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

Услуга «Звонок юриста от имени Клиента» - результатом оказания Услуги является коммуникационный вызов Специалиста Компании 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. В случае невозможности установления

коммуникационного соединения/разговора с третьим лицом (телефон отключен, абонент не отвечает, отказ третьего лица разговаривать со Специалистом) в течение срока оказания Услуги, Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании. Услуга предоставляется Компанией по правовой ситуации Клиента и (или) при наличии спора о праве.

Услуга «Письменная консультация» - результатом оказания Услуги является заключение Специалиста Компании в письменной форме по существу норм права, регулирующих отношения по направленному Клиентом Запросу, а также при необходимости рисков и способов разрешения сложившейся ситуации.

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.

Услуга «Рекомендуемая модель договора» — направление Клиенту образца (примерной формы) договора или документа, которые наиболее соответствуют Запросу Клиента.

Услуга «Содействие в переговорах» — оказание содействия Клиенту в переговорах с третьим лицом, осуществляемое по телефонной линии или с применением иных средств телекоммуникационной связи и заключающееся в оперативном реагировании Специалиста на те или иные правовые вопросы, возникающие в процессе переговоров Клиента с третьим лицом. Услуга оказывается при своевременном (не менее чем за 24 часа) уведомлении Специалиста о сути предстоящих переговоров, за исключением тех случаев, 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 считается оказанной, при коммуникации Специалиста Компании с третьим лицом, указанным Клиентом, независимо от результата, при условии, что Специалист предпринял необходимые разумные и достаточные усилия для разрешения ситуации в пользу Клиента.

Услуга «Правовое разъяснение документа» — устное разъяснение содержания документа (договора, искового заявления, доверенности и т. п.), в отношении которого поступил письменный Запрос Клиента, а также правовых последствий его использования.

Услуга «Оценка судебной перспективы» — правовая оценка в письменной форме перспектив предпочтительного для Клиента результата рассмотрения дела в государственном судебном органе, произведенная на основе изучения представленных Клиентом сведений и документов, а также норм закона и правоприменительной практики.

Услуга «Обзор изменений законодательства по выбранной Клиентом тематике» — предоставление Клиенту в письменной форме обзора изменений в законодательстве Российской Федерации (без учета изменений законодательства субъектов РФ) по конкретному интересующему Клиента виду правоотношений (сфере права) без проведения анализа правовых последствий вступления в силу указанных изменений применительно к конкретной ситуации Клиента.

Услуга «Предоставление справочной контактной информации» — Услуга носит информационно-справочный характер и заключается в предоставлении Клиенту телефонов, адресов, сайтов в сети Интернет государственных органов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления из содержащейся в информационной базе Компании (при условии наличия сведений о контактах данных органов в информационной базе Компании).

Услуга «Консультации в случае непредвиденных ситуаций за границей» - устная консультация по международному праву, на основе международных договоров, участником которых является Российская Федерация.

Услуга «Проверка контрагента» - это заключение Специалиста, представляющее собой сбор и предоставление информации о юридическом лице (контрагенте Клиента), в отношении которого был осуществлен запрос Клиентом. Услуга оказывается в соответствии с законодательством Российской Федерации. Проверка осуществляется по следующим направлениям:

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

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

Услуга предоставляется посредством личного кабинета Клиента либо иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Компанией.

Для получения Услуги необходимо:

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

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

Услуга «Юридический сервис «Европа» - Клиент имеет право получать устные консультации по законодательству Европейского союза.

Услуга «Консультация в отношении третьих лиц» - это Услуга, предоставляемая Клиенту в интересах и в пользу третьего лица. Для оказания услуги Клиенту необходимо сообщить фамилию, имя и отчество (при наличии) третьего лица, номер телефона и время для звонка указанному лицу.

Клиент обязуется получать согласие на обработку Компанией персональных данных третьих лиц, в пользу которых оказывается Услуга, до передачи данных персональных данных указанных лиц Компании и до начала оказания Услуги.

Услуга «Назначение представителя от Клиента» - заключается в предоставлении Клиенту возможности уполномочить третье лицо — «Представителя Клиента» — обращаться в Компанию за получением предусмотренных Тарифным планом Клиента Услуг исключительно в интересах и от имени Клиента.

Услуга «Письменное заключение по запуску бизнес проекта» — результатом оказания Услуги является заключение Специалиста Компании в письменной форме по существу норм права, регулирующих отношения по направленному Клиентом Запросу, а также при необходимости рисков и способов разрешения сложившейся ситуации, связанной с открытием Клиентом собственного бизнеса, в т.ч. регистрации Клиента в качестве ИП, выбором системы налогообложения, минимизацией юридических рисков и иными сопутствующими вопросами.

Экстренная ситуация - наличие чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть заранее, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

Раздел II. Порядок и условия заключения Абонентского договора оказания юридических услуг (далее – «Договор»)

Статья 3. Порядок заключения и действие Договора, изменение, досрочное расторжение Договора

3.1. 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 настоящих Правил считается совершение Клиентом конклюдентных действий по оплате стоимости услуг Компании посредством внесения Абонентского платежа.

После внесения/перечисления Абонентского платежа Клиенту выдается Коробка либо направляется на электронную почту Электронный сертификат (в случае приобретения Тарифного плана посредством Интернет-сайта). Коробка (Пакетный продукт) либо Электронный сертификат подтверждают наличие у Клиента права требования оказания Услуг Компанией.

Клиент вправе осуществлять оформление Сертификата на третье лицо/приобрести Коробку для третьего лица.

3.2. Права и обязанности Сторон возникают с момента заключения Договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Клиента.

3.2.1. Моментом заключения Договора является дата оплаты Клиентом Абонентского платежа.

3.3. После оплаты услуг посредством внесения Абонентского платежа в течение 14 (четырнадцати) дней с даты оплаты, но не позднее момента активации Карты/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 положений настоящих Правил.

3.4. Уступка прав и обязанностей в соответствии с пунктом 3.3 настоящих Правил осуществляется путем передачи Коробки и прилагающихся к ней документов либо уникального номера Сертификата в электронном виде при условии обязательного надлежащего уведомления Компании. Во всех таких случаях Клиент несет ответственность за корректность передаваемой информации об Услугах.

3.5. Порядок внесения Абонентского платежа либо периодических Абонентских платежей зависит от выбранного Клиентом Тарифного плана. Во всех случаях Клиент (либо третье лицо за Клиента) вносит Абонентский платеж в качестве предоплаты за тот период, за который приобретает право требовать оказания Услуг Компанией.

3.5.1. Тарифным планом может быть предусмотрено бесплатное пользование Услугами, входящими в Тарифный план, в течение первого месяца. Данное условие применимо в случае прямого указания в Тарифном плане: «1 месяц бесплатно».

3.6. Срок действия Сертификата определяется согласно выбранному Клиентом Тарифному плану и исчисляется, начиная со дня активации Карты/Сертификата. В случае, если Клиент не предпринял действий к активации Карты/Сертификата, Карта/Сертификат считаются активированными по истечении 14 (четырнадцати) дней с даты оплаты их стоимости, а именно на пятнадцатый день с даты оплаты.

3.7. В случае, если выбранным Клиентом Тарифным планом предусмотрено периодическое внесение Абонентских платежей (например, ежемесячно, ежеквартально), при внесении Клиентом предоплаты в виде Абонентского платежа за каждый следующий период (например, месяц, квартал), абонентский договор оказания юридических услуг считается продленным на оплачиваемый Клиентом срок.

3.8. Возврат денежных средств Клиенту за приобретенный Пакетный продукт (Коробку)/Сертификат:

3.8.1. Клиент вправе досрочно отказаться от Договора с Компанией, возместив Компании фактически понесенные расходы. Обоснование-расчет фактически понесенных расходов предоставляется Клиенту Компанией в ответе на полученное от Клиента заявление.

3.8.2. Для отказа от Договора Клиенту необходимо направить Компании письменное заявление об отказе от Договора по адресу места нахождения Компании: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 20 В, офис 317- с указанием реквизитов счета Клиента для возврата денежных средств. Клиент не вправе требовать возврата денежных средств посредством почтового перевода. К Заявлению должны быть приложены документы: копия Сертификата, а также копия документа, подтверждающего оплату Сертификата. Срок рассмотрения Заявления Клиента о досрочном расторжении Договора составляет не более 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Компанией полного пакета документов, указанных в п. 3.8.2 настоящих Правил.

3.8.3. Компания производит возврат денежных средств на счет Клиента, реквизиты которого указал Клиент в своем заявлении, в течении 30 (тридцати) рабочих дней с даты получения Компанией от Клиента полного комплекта документов, указанных в пункте 3.8.2.

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

Статья 4. Перечень и условия оказания Услуг

4.1. 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: **urist.els24.com**, электронного сервиса Skype: **online.els24.com**, по электронной почте: **info@els24.com**, по телефону: **8 (800) 775 44 01** (для Тарифных планов «премиального сегмента»), **8 (800)**

775 73 08 (для Тарифных планов «массового сегмента»), а также посредством Мобильного приложения «Личный юрист».

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

4.3 Услуги предоставляются при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него правовой ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон. В случае, если Тарифный план предусматривает возможность обращения за услугами, входящими в

Тарифный план Клиента, членов семьи (например, «Семейная опция»), представителя Клиента («Назначение представителя от Клиента»), то указанные лица также могут обращаться за услугами Компании на условиях, по вопросам и в порядке, изложенных в настоящих Правилах.

4.3.1. Условия доступа к Услуге третьих лиц (пользователей) определяются Тарифным планом. Под доступом к Услуге в целях настоящих Правил понимается возможность третьих лиц лично обращаться за получением Услуг в Компанию.

4.3.2. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказание консалтинговых, риелторских, бухгалтерских, аудиторских и иных подобных профессиональных Услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.

4.4. Услуги предоставляются по Запросам Клиентов (письменным или устным), соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией.

4.5. 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 Специалиста Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо, действительно, является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

4.6. Услуги оказываются Компанией на языке, являющемся государственным в стране местонахождения Компании. Услуги могут оказываться Клиентам и на иных языках в случаях, предусмотренных Тарифным планом.

Статья 5. Сроки и порядок оказания Услуг

5.1. Сроки оказания Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Клиента Компанией.

5.2. В случае уточнения Запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, изменения Запроса) течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса (поступления дополнительных материалов, документов).

5.3. Сроки оказания услуг, которые установлены в настоящих Правилах в днях, начинают исчисляться с 9:00 рабочего дня по московскому времени. Сроки оказания услуг, установленные в часах, начинают исчисляться с момента поступления Запроса в Компанию (с учетом положений п. 5.2 настоящих Правил).

5.4. Для получения Услуги Клиенту необходимо обратиться по телефону: **8 (800)775 44 01** (для Тарифных планов «премиального сегмента»); **8 (800) 775 73 08** (для Тарифных планов «массового сегмента»), либо по электронной почте: **info@els24.com**, либо посредством **Мобильного приложения «Личный юрист»**, либо посредством личного кабинета на сайте Компании: **urist.els24.com**, либо по сервису Skype: **online.els24.com**. Прием и фиксация Запросов Клиентов осуществляется круглосуточно.

Статья 6. Сроки оказания Услуг по устным Запросам

6.1. Для Тарифных планов «массового сегмента» Услуги, оказываемые в устной форме, по устным Запросам предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним либо вопрос принимается в проработку на срок **не более 24 часов** в случаях, требующих проработки регионального законодательства, судебной практики и иных деталей ввиду коллизии вопросов, заданных в рамках Запроса.

6.2. Для Тарифных планов «премиального сегмента» и для Тарифных планов «для малого и микро бизнеса» Услуги, оказываемые в устной форме, по устным Запросам

предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним либо вопрос принимается в проработку на срок **не более 8 часов** в случаях, требующих проработки регионального законодательства, судебной практики и иных деталей ввиду коллизии вопросов, заданных в рамках Запроса.

6.3. Тарифным планом, выбранным Клиентом, может быть предусмотрен иной срок оказания Услуг. Иные сроки оказания Услуг, а также особенности их исчисления также могут быть предусмотрены в Приложениях к настоящим Правилам, подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом.

Статья 7. Сроки оказания Услуг по письменным Запросам, порядок направления запроса на письменные услуги

7.1. Запросы на письменные услуги по **Тарифным планам «массового сегмента»** Клиент может направить с помощью Личного кабинета либо мобильного приложения.

7.1.1. Для **Тарифных планов «массового сегмента»** срок предоставления результата по письменным услугам составляет **2 рабочих дня**; при этом в случаях, требующих проработки регионального законодательства, судебной практики и иных деталей ввиду коллизии вопроса, задача продлевается до 5 рабочих дней с обязательным письменным уведомлением Клиента в Личном кабинете. Если в запросе недостаточно информации для предоставления ответа, Специалист осуществляет исходящий звонок Клиенту, если Специалисту не удалось дозвониться до Клиента, уточняющая информация запрашивается письменно, запрос информации поступит в Личный кабинет. Результат оказания письменной услуги по Запросу Клиента отправляется Клиенту в Личный кабинет.

7.2. Запросы на письменные услуги Клиент по **Тарифным планам «премиального сегмента»** и «для малого и микро бизнеса» может направить с помощью Личного кабинета, мобильного приложения, либо звонком в службу Компании, описав при этом ситуацию или озвучив юридические вопросы.

Для **Тарифных планов «премиального сегмента»** и для **Тарифных планов «для малого и микро бизнеса»** срок предоставления результата по письменным услугам составляет **2 рабочих дня**. Если в запросе недостаточно информации для предоставления ответа, Ведущий специалист Компании осуществляет исходящий звонок Клиенту, если не удалось дозвониться до Клиента, уточняющая информация запрашивается письменно, запрос информации поступит в Личный кабинет. Результат оказания письменной услуги по Запросу Клиента отправляется Клиенту в Личный кабинет.

7.3. Услуга «Обзор изменений законодательства по выбранной тематике» предоставляется 1 (один) раз в месяц.

7.4. Тарифным планом, выбранным Клиентом, может быть предусмотрен иной срок оказания Услуг. Иные сроки оказания Услуг, а также особенности их исчисления также могут быть предусмотрены в Приложениях к настоящим Правилам, подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом.

Раздел IV. Права и обязанности Сторон

Статья 8. Права Клиента

8.1. Пользоваться Услугами в течение всего срока оказания Услуг, определяемого в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

8.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

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

8.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

Статья 9. Обязанности Клиента

9.1. Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг.

9.2. При первом обращении к Компании предоставить необходимую для целей п. 12.2 настоящих Правил информацию, такую как: кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него, субъект РФ и город (иной населенный пункт), в котором проживает Клиент.

9.3. Не нарушать требований законодательства Российской Федерации, а также общепринятых норм морали и нравственности при обращении в Компанию за получением Услуг.

9.4. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами, если иное прямо не оговорено в Тарифном плане.

9.5. Не запрашивать у Компании Услуги по правоотношениям, участником которых является Партнер (контрагент) Компании и (или) Компания, в результате оказания которых может возникнуть «конфликт интересов» и (или) может быть причинен ущерб Партнеру (контрагенту) Компании и (или) Компании.

При этом под «конфликтом интересов» понимаются те случаи оказания Компанией Услуг, предусмотренных Тарифными планами, когда Компания знает или должна знать о том, что вопрос Клиента задан по реально существующей ситуации правоотношения, сторонами в котором являются Партнер (контрагент) Компании и Клиент, либо оказание Услуг, предусмотренных Тарифными планами, по вопросам, связанным с представлением интересов Клиента перед Партнером (контрагентом) Компании, когда Компания заведомо знает о том, что стороной правоотношений является Партнер (контрагент) Компании (далее – «конфликт интересов»).

9.6. Ознакомиться с содержанием настоящих Правил, в том числе в открытом доступе в сети Интернет на сайте: <https://urist.els24.com>.

9.7. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

Статья 10. Права Компании

10.1. Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам.

10.2. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.

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

10.4. Отказать Клиенту в предоставлении Услуги в случаях, когда:

10.4.1. Клиент нарушает условия настоящих Правил.

10.4.2. Получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента.

10.4.3. Оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований применимого законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали.

10.4.4. Оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании.

10.4.5. Оказание Услуги повлечет «конфликт интересов» (п. 9.5 Правил).

Статья 11. Обязанности Компании

11.1. Оказывать Клиенту по Запросу Клиента Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующим Тарифным планом и законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных п. 10.4 настоящих Правил.

11.2. Предоставлять Клиенту справочно-консультационные услуги по вопросам оказания Услуг.

11.3. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящими Правилами, разместив их в открытом доступе в сети Интернет на сайте: <https://urist.els24.com>.

Раздел V. Прочие условия

Статья 12. Персональные данные Клиентов

12.1. Клиент, приобретая Тарифный план и (или) активируя Карту/Сертификат, выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации и для целей организации исполнения Договора.

12.1.1. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиентов, пользователей (если пользователи предусмотрены Тарифным планом), а также иных лиц, действующих от имени Клиента, в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Компанией.

12.1.2. Компания обрабатывает персональные данные Клиента, пользователей, иных лиц, сведения о которых предоставил Клиент в порядке, предусмотренном Политикой конфиденциальности Компании.

12.2. Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных в следующих целях:

- идентификация Клиента;
- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
- улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых продуктов и Услуг;
- проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных; — направления/сообщения предложений о пролонгации договора на новый срок.

12.3. Принимая условия настоящих Правил, 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. 12.2 настоящих Правил.

12.4. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания консультационно-юридических услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

Статья 13. Права интеллектуальной собственности

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

13.2. Клиент не вправе без письменного предварительного согласия Компании размещать в открытом доступе (иным образом распространять) результаты оказания Услуг Компанией.

Статья 14. Урегулирование споров

14.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящих 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 по адресу места нахождения Компании: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, кор.20 В, офис 317 - и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде в соответствии с законодательством РФ.

14.2. Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Клиента – 30 (тридцать) календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Компанией.

Статья 15. Ограничение ответственности Компании

15.1. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет все Услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения. Услуги Компании носят рекомендательный характер.

15.2. 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.

Статья 16. Заключительные положения

16.1. Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила, предварительно уведомив об этом Клиентов путем направления сообщения на адрес электронной почты, указанный Клиентом при обращении в Компанию, за 10 дней до внесения предполагаемых изменений. Все изменения в настоящих Правилах публикуются на официальном сайте Компании: <https://urist.els24.com>.

16.1.1. При несогласии клиента с новыми условиями оказания услуг, он вправе в течение 30 дней с момента размещения Правил в новой редакции на сайте <https://urist.els24.com> отказаться от услуг, возместив Компании фактически понесенные расходы.

16.2. Все Приложения к настоящим Правилам являются неотъемлемыми частями настоящих Правил.

16.3. При наличии различий между положениями Правил и Приложений к ним, относящихся к правоотношениям между Компанией и Клиентами, применению подлежат положения соответствующих Приложений.

16.4. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании: <https://urist.els24.com>.