

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ДИСТАНЦИОННЫХ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВЫХ УСЛУГ ООО «АПВД»

(утверждено Приказом Генерального директора ООО «АПВД»
№ 9 от 18.04.2019 г.)

Общество с ограниченной ответственностью «АПВД» (далее – Компания)

Юридический адрес: 105082, Россия, г. Москва, Рубцовская наб., д. 3, стр.1, оф.44

Почтовый адрес: 109147, г. Москва, ул. Марксистская, д.9, а/я 213

тел. 8 800 511 60 01

Раздел I. Общие положения

1. Область действия

1.1. Настоящие Правила оказания дистанционных информационно-правовых услуг ООО «АПВД» (далее — «Правила») регулируют взаимоотношения между Клиентом и Компанией при оказании юридических и иных сопряженных с ними (сервисное, информационно-справочное обслуживание, сопутствующая передача данных и иных) услуг (далее по тексту — «Услуги»).

1.2. Правила устанавливаются Компанией самостоятельно, являются публичной офертой на заключение договора об оказании услуг и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

1.3. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе.

2. Термины и определения

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

Договор об оказании услуг / Договор— договор, заключаемый по правилам ст.ст. 434, 438 Гражданского кодекса РФ путем акцепта Клиентом оферты Компании на предоставление ею Услуг согласно Тарифному плану, выбранному Клиентом, и на основании условий, предусмотренных настоящими Правилами. Фактом, подтверждающим заключение Договора об оказании услуг, могут являться по выбору Компании и в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом выдаваемый Клиенту сертификат / карточка Клиента в виде бумажного или электронного документа и/ или предоставление уникального кода доступа к Личному кабинету Компании.

Документ — электронный файл с зафиксированной в нем юридически значимой информацией в текстовом и/или медиа форматах, их сочетаний, включающий обязательные реквизиты документа изложенный на государственном (официальном) языке Российской Федерации, доступный к изучению без применения специальных не юридических (например, технических, медицинских, финансовых) знаний.

Заключение Специалиста — форма предоставления информационно-правовых услуг, представляющая собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающая ход и результаты исследований, проведенных Специалистом в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с правом Российской Федерации.

Запрос на оказание Услуг (Запрос) — обращение Клиента (иного уполномоченного лица) в устной форме с использованием телефонной связи по телефонному(ым) номеру(ам), указанным на сайте Компании в сети «Интернет», или в форме электронной корреспонденции, направляемой Компанией на адрес электронной почты, указанный на официальном сайте Компании в сети «Интернет» для получения Услуги в соответствии с Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующий требованиям, установленным Компанией.

Идентификационные данные — совокупность информации предоставляемой Компанией Клиентом (третьим лицом по поручению Клиента) при заключении Договора об оказании услуг, служащей для определения

тождественности между лицом ею обладающим и Клиентом Компании (идентификация Клиента).

Информационно-правовая услуга – разновидность Услуги в виде информационно-правовой поддержки, предоставляемой Компанией Клиенту в соответствии с выбранным им Тарифным планом. Информационно-правовые услуги Компании не могут быть использованы Клиентом без дополнительного письменного согласования с уполномоченным представителем Компании для проведения лотерей, голосования, конкурсов, викторин, рекламы, опросов и прочее.

Консультация Специалиста — форма предоставления информационно-правовых 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, включая консультации по заполнению Европротокола*.

** Сумма ущерба, превышающая 50 000 рублей для регионов России и 400 000 рублей для Москвы, Санкт-Петербурга и областей, регистрации по Европротоколу не подлежит.*

Транспортные средства/автомобиль: легковые автомобили полной массой до 3,5 тонн. Число пассажиров, количество багажа и/или груза должны соответствовать предусмотренным техническим характеристикам Транспортных средств, предоставленным заводом-изготовителем.

Эвакуация автомобиля – разновидность услуги, в соответствии с которой производится эвакуация транспортного средства Клиента. Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным образом в уполномоченных на то органах, Транспортное средство не может начать или продолжить движение вследствие повреждения деталей или узлов Транспортного средства, Компания должна организовать эвакуацию Транспортного средства с места ДТП на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом. Если расстояние от административной границы города Территории обслуживания (для Москвы – от МКАД) до местонахождения указанной Клиентом станции технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо места парковки) и до места нахождения Транспортного средства превышает 50 (пятьдесят) километров, то услуга может быть оказана Компанией при условии наличия у него или у ее Партнеров в данном городе технической возможности, а дополнительный пробег в этом случае Клиент оплачивает Компании или Партнеру Компании дополнительно. В случае если Транспортное средство с грузом и автоприцепом или без них нуждается в возвращении на дорогу, данная услуга оказывается Компанией при условии наличия у него или у его Партнеров в данном городе соответствующей технической возможности и стоимость услуг по возвращению Транспортного средства, автоприцепа и груза на дорогу оплачивается Клиентом дополнительно в момент оказания услуги. Общее количество услуг эвакуации за весь период действия программы не ограничено, но по одному случаю ДТП/поломки услуга эвакуации оказывается только один раз.

Вызов экстренных служб – по просьбе Клиента осуществляется вызов оперативных служб (ГИБДД, МЧС, Скорая помощь, сотрудники полиции) на место происшествия.

Поиск автомобиля при эвакуации с места стоянки - разновидность услуги, в соответствии с которой, в случае эвакуации автомобиля Клиента, предоставляется консультация о необходимых шагах для возврата автомобиля и поиск адреса, куда он был эвакуирован.

Аварийный комиссар - разновидность услуги, которая предоставляется в случае дорожно-транспортного происшествия (ДТП) с участием Транспортного средства, и управляемого Клиентом или его доверенным лицом. Услуга включает оперативный выезд аварийного комиссара на место ДТП и помощь Клиенту в оформлении документов на месте ДТП. Услуга оказывается только в Российской Федерации и только на расстоянии до 50 (пятидесяти) км от административных границ (г. Москва – 50 км от МКАД) городов оказания услуги «Аварийный комиссар», указанных в Приложении №2 к настоящим Правилам.

Консьерж – оказание письменных и устных консультаций Клиенту по следующим блокам вопросов:

Здоровье и медицина:

- состояния здоровья Клиента и предоставление Клиенту порядка оказания медицинской помощи;
- профилактики возрастных заболеваний, адаптации к физическим нагрузкам и оптимальному рациону питания;
- наличия лекарственных препаратов, проверка показаний и противопоказаний к применению, побочные действия препаратов;
- наличия доступных аналогов лекарственного препарата;
- вызов врача на дом (при наличии технической возможности в месте проживания клиента)

Социальные вопросы:

- решение всех правовых вопросов по экстренной ситуации, возникшей у клиента. Например, рекомендации по действиям в случае навязанных продаж по завышенным ценам, конфликтные ситуации с соседями и прочее.
- вызов скорой помощи (при возникновении у Клиента проблем с вызовом скорой помощи (например, не смогли дозвониться, отказали в предоставлении скорой помощи и т.п.)
- предоставление Клиенту телефонных номеров, адресов, сайтов органов государственной власти и органов местного самоуправления РФ

Юридические вопросы:

- ЖКХ;
- наследства;
- положенных льгот и выплат;
- защиты прав потребителей;
- оценки имущества при покупке или реализации;
- порядков обжалований неправомерных действий медиков, должностных лиц, уполномоченных органов и т.п. по отношению к пенсионеру;
- также других юридических вопросов, связанных с другими отраслями права

Проверочный звонок «Все хорошо» - по предоставленному номеру Клиента, согласовав с ним заранее время, специалист компании совершит звонок Клиенту или его близким 1 раз в месяц родственникам чтобы убедиться, что с Клиентом все хорошо

Клиент — физическое лицо/представитель юридического лица, которое приобрело право на получение Услуг в соответствии с настоящими Правилами по выбранному Тарифному плану.

Личный кабинет - персональный и закрытый раздел на сайте Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предназначенный для удаленного обслуживания Клиента и дающий ему возможность получать Услугу, отслеживать историю его обращений, заказывать дополнительные услуги, получать результаты оказанных Компанией услуг. Доступ к Личному кабинету Клиента осуществляется посредством авторизации Клиента с использованием им логина и пароля, предоставляемого Компанией в том числе в Договоре об оказании услуг, по средством направления смс уведомления или иным способом по усмотрению Компании.

Период оказания услуг — период времени, определяемый выбранным Клиентом Тарифным планом и равный 1 (одному) месяцу или 1 (одному) году с даты заключения Клиентом Договора оказания услуг, в течение которого у Компании сохраняются обязательства по оказанию Услуг. Период оказания услуг может автоматически продлеваться на следующий аналогичный период при условии согласия Клиента на продление срока получения Услуги, выраженное путем оплаты Услуг Компании и/ или также при отсутствии заявления о прекращении Договора оказания услуг. При оплате Клиентом Договора об оказании услуг путем дачи им поручения на такую оплату третьему лицу (в том числе Банку) Договор автоматически продлевается на следующий период при условии не отзыва данного при заключении Договора поручения.

Пользователи услуг — близкие родственники Клиента и/или представители юридического лица, в отношении которых Клиент вправе получать Услуги в соответствии с выбранным Тарифным планом. В целях настоящих Правил к близким родственникам относятся мать, отец, опекун, родные полнокровные братья и сестры, бабушки, дедушки, супруг, супруга.

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 заключении Договора об оказании услуг или в процессе пользования Услугами, включая персональные данные Клиента;
- данные, которые автоматически передаются в процессе пользования Услугами, в том числе, но не исключительно: IP, MAC, ICCID адреса, данные или иные уникальные данные об оборудовании Клиента, номера телефонов, региональные коды, информация о программном обеспечении Клиента, с помощью которых осуществляется доступ к Услугам;
- иная информация о Клиенте, сбор и/или предоставление которой определяется и оговаривается с Клиентом индивидуально.

Правовая позиция Компании — разновидность Услуги в виде позиции Компании по поставленному Клиентом вопросу и ее правовое обоснование в соответствии с применимым законодательством.

Специалист — сотрудник Компании или иное лицо, с которым Компания заключила соответствующий договор и уполномоченный Компанией на оказание Услуг от лица Компании, обладающий необходимыми и достаточными знаниями для оказания Услуг.

Тарифный план — перечень Услуг, их количество, а также срок оказания Услуг, право на получение которых имеет Клиент согласно Приложению № 1 к настоящим Правилам. Тарифный план вместе с настоящими Правилами является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг. Тарифные планы указаны на сайте <http://www.apvd.online>

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

Услуги сторонних поставщиков – услуги страхования, оказания медицинской помощи, оценки ущерба и т.д.

Партнеры/ Партнеры Компании – юридические и физические лица, а также индивидуальные предприниматели, содействующие Компании в оказании Услуг Клиентам, в порядке, предусмотренном, соответствующими договорами.

3. Порядок заключения и действие Договора об оказании услуг

3.1. В соответствии с Договором об оказании услуг Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом. Тарифные планы указаны в Приложениях, являющихся неотъемлемой частью настоящих Правил.

3.2. Договор об оказании услуг между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих сторон с момента полного и безоговорочного принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил посредством, если иное не установлено в выбранном Клиентом Тарифном плане, оплаты стоимости Услуги, определенной в Тарифном плане. Договор об оказании услуг вступает в силу со дня оплаты Услуги, если иное не определено Тарифными планами, в частности, если момент вступления Договора об оказании услуг не связывается с иными юридическими фактами. В зависимости от выбранного Тарифного плана Услуга может быть оплачена единовременно одним платежом или в рассрочку в течение Периода оказания услуг.

3.3. Права и обязанности сторон возникают с момента заключения Договора об оказании услуг, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть в других перечисленных в Договоре об оказании услуг случаях.

3.4. Обязанности Компании по оказанию Услуг Клиенту возникают в момент вступления Договора об оказании услуг в силу и продолжают в течение Периода оказания Услуг, определяемого соответствующим Тарифным планом.

3.5. Днем начала оказания Услуг считается день, в который была осуществлена оплата или вступление Договора оказания услуг в силу по иным указанным в нем причинам в зависимости от условий Тарифного плана.

3.6. Действие Договора об оказании услуг и Период оказания Услуг у Клиента не продлеваются на период отсутствия возможности осуществления Запроса на получение

3.7. Внесение изменений в условия Правил осуществляется путем направления Клиенту соответствующих предложений (в том числе путем сервиса коротких текстовых сообщений (SMS), электронной корреспонденции, публикации на сайте Компании, или иными способами, обеспечивающими получение соответствующих предложений Клиентом и позволяющими определить, что предложение исходит от Компании). 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, это означает согласие Клиента с указанными изменениями.

3.8. В случае досрочного отказа Клиента от Договора оказания услуг, Клиент обязан направить Компании Заявление об отказе от Договора оказания услуг по установленной форме, расположенной в Личном кабинете Клиента на сайте официальном сайте Компании в сети «Интернет» по адресу <http://www.apvd.online>

Заявление об отказе от Договора оказания услуг направляется Клиентом в Компанию почтовым отправлением заказным письмом с уведомлением о доставке. В Заявлении об отказе от Договора оказания услуг Клиент в обязательном порядке указывает все необходимые личные данные и свои банковские реквизиты счета, с которого была произведена оплата Сертификата. Возврат денежных средств возможен только путем перечисления денежных средств на данный банковский счет Клиента. Возврат денежных средств наличным путем и почтовым переводом не осуществляется.

3.8.1. После передачи Клиенту подготовленных специалистами Компании документов, возврат денежных средств Клиенту возможен только при предоставлении Клиентом письменных доказательств ненадлежащего качества предоставленных Компанией Услуг путем направления таких доказательств на рассмотрение Компании почтовым отправлением заказным письмом с уведомлением о доставке.

3.8.2. В течение 30 календарных дней Компания рассматривает доказательства, указанные в п.3.8.1. настоящих Правил, после чего направляет на почтовый адрес Клиента протокол разногласий или отказ.

3.9. При досрочном отказе Клиента от Договора оказания услуг в течение 3 (трех) рабочих дней путем предоставления Компании в данный период Заявления об отказе от Договора оказания услуг с указанием всех необходимых данных и реквизитов банковского счета Клиента с момента заключения Договора оказания услуг уплаченная Клиентом сумма подлежит возврату в полном объеме в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения такого заявления. Датой получения Компанией Заявления об отказе от Договора оказания услуг считается дата поступления полного комплекта документов на почтовый адрес Компании: **109147, г. Москва, ул. Марксистская, д.9, а/я 213.**

3.10. В случае досрочного отказа клиента от Договора оказания услуг, за исключением случаев, предусмотренных п. 3.8.1 настоящих Правил, путем направления Клиентом Заявления об отказе от договора оказания услуг по истечении срока, установленного в п. 3.9 настоящих Правил, денежные средства, оплаченные Клиентом, возвращаются Компанией за минусом фактически понесенных расходов Компании, в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения такого заявления. Датой получения Компанией Заявления об отказе от Договора оказания услуг считается дата поступления документов на почтовый адрес Компании.

3.11. В случае, если Клиент приобрел сертификат не в офисе и не на сайте Компании, и воспользовался услугами сторонней организации по оформлению сертификата, то компания вправе удержать 90% от стоимости сертификата в качестве расходов на оформление данного сертификата.

4. **Идентификация Клиента**

4.1. При заключении Договора об оказании услуг Клиент с целью последующей идентификации предоставляет Компании сведения, в том числе, но не ограничиваясь: часть номера страхового полиса, персональные данные Клиента (фамилию, имя, а также отчество (если применимо), его контактные реквизиты), кодовое слово, контрольный вопрос и ответ или внесения в информационную базу компании реестра, полученного от партнеров компании, по клиентам с указанием тарифного плана и срока обслуживания.

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

4.3. Компания вправе запретить использование определенных Идентификационных данных, выбираемых Клиентом, а также устанавливать специальные требования к ним.

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

4.5. Лицо, приобретшее право на получение Услуг, несет все риски, связанные с использованием своих Идентификационных данных любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг неуполномоченными на то лицами.

- 4.6. Идентификация Клиента производится во всех случаях обращения Клиента в Компанию и является необходимым условием оказания Клиенту Услуг.
- 4.7. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента в Компанию и определяется Компанией самостоятельно.
- 4.8. При идентификации Клиента могут использоваться специальные программно - аппаратные средства, в том числе по записи, обработке и уничтожению информации.
- 4.9. В случае, когда данные, сообщаемые Клиентом при обращении в Компанию, не позволяют идентифицировать Клиента, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуг.
- 4.10. Предоставлением электронного адреса, номера факса Клиент подтверждает свое согласие на обмен электронной корреспонденцией через открытые каналы связи (интернет, факс).
- 4.11. Анонимные Запросы в Компанию с требованиями о предоставлении Услуг либо иными требованиями не обрабатываются.

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

5. Условия оказания Услуг

- 5.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяется выбранным им Тарифным планом, в том числе Услуги, которые могут быть не перечислены в настоящей статье.
- 5.2. Помимо Услуг, Клиент в период обслуживания может запросить иные информационно-правовые услуги, оказываемые Компанией. Условия предоставления таких информационно-правовых услуг Компанией оговариваются с Клиентом индивидуально в рамках отдельно заключаемых соглашений.
- 5.3. Информационно-правовые услуги предоставляются в соответствии и на основании права Российской Федерации, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью правовой системы Российской Федерации. Информационно-правовые услуги по Запросам, предмет которых регулируется правовыми нормами корпоративного, ведомственного, служебного иного персонифицированного либо ограниченного в использовании в соответствии с российским правом, предоставляются в части, не подлежащей такому регулированию.
- 5.4. Все Услуги предоставляются Клиенту лично и в его пользу и только при его личном обращении за получением соответствующей Услуги. Клиент вправе задавать вопросы в отношении и в пользу своих близких родственников (супруги или супруга в зарегистрированном браке, родителей, детей, бабушки, дедушки, братьев, сестёр, опекуна, опекаемого).
- 5.5. Услуги предоставляются исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участником которых являются лица, указанные в п. 5.4 Правил, действующие от своего имени и в собственных интересах, в том числе касающимся будущих или произошедших событий, при условии реальности их наступления.
- 5.6. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказание консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных подобных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.
- 5.7. Формат предоставления Услуг во всех случаях определяется Компанией.
- 5.8. Все Услуги предоставляются на Запросы, сформированные исключительно в соответствии с положениями Правил. Запросы, формируемые в иной форме, не рассматриваются.
- 5.9. 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, а также сложившейся в Компании практики оказания Услуг.
- 5.10. 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.
- 5.11. Предоставление Услуг Компанией может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством

Российской Федерации, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.

5.12. Все обращения Клиента по номерам телефонов Компании 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.

6. **Порядок оказания Услуг**

6.1. Услуга «Устная консультация».

6.1.1. Результаты оказания услуги предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемым Компанией.

6.1.2. Для получения услуги необходимо:

- обратиться в Компанию;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.1.3. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

6.1.4. Специалисты предоставляют консультацию, только если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения.

6.1.5. Результатом оказания услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

6.2. Услуга «Экстренная устная консультация».

6.2.1. Предоставление Услуги осуществляется по устному Запросу Клиента.

6.2.2. Экстренная устная консультация — Консультация Специалиста, предоставляемая Клиенту безотлагательно 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 консультация при наличии любого из следующих критериев:

- Запрос на консультацию осуществляется с места происшествия, в котором существует не мнимая потенциальная опасность при условии, что риск ее наступления в краткосрочной перспективе либо не наступления можно избежать здесь и сейчас;
- Запрос на консультацию осуществляется по вопросу, требующему немедленного реагирования, при условии, что он не мог быть представлен ранее по объективным обстоятельствам;
- 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.

6.2.3. Не являются экстренными обстоятельства, являющиеся предвиденными и установленными заранее.

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

6.2.5. Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемым Компанией.

6.2.6. Для получения услуги необходимо:

- обратиться в Компанию;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

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

6.2.8. Результатом оказания услуги является предоставляемая в оперативном порядке устная консультация

Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

6.3. Услуга «Устная бизнес-консультация».

6.3.1. Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

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

6.3.3. Для получения услуги необходимо:

- обратиться в Компанию;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.3.4. 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.

6.3.5. Результатом предоставления услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

6.4. Услуга «Правовое разъяснение документа».

6.4.1. Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

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

6.4.3. В случаях поступления документа объемом свыше стандартного Компания 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.

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

6.5. Услуга «Инструкция по составлению документа».

6.5.1. Услуга предоставляется по телефону либо посредством иных средств дистанционной коммуникации (через Личный кабинет), определяемых Компанией.

6.5.2. Для получения услуги необходимо:

- обратиться в Компанию;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.5.3. 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.

6.5.4. Результатом предоставления Услуги является 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, обязательных его реквизитов и порядке его легализации в рамках действующего права в части требований, обозначенных Клиентом.

6.5.5. 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.

6.6. Услуга «Содействие в переговорах».

6.6.1. Услуга заключается в участии Специалиста в коммуникации между Клиентом и третьим лицом, с которым у Клиента возникло правовое взаимодействие либо устойчивое правоотношение, осуществляемое по телефону или также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, с целью оказания

содействия в достижении наиболее благоприятного результата переговоров для Клиента.

6.6.2. Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

6.6.3. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Компанию не ранее чем за 6 (шесть) часов до предполагаемого события переговоров;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.6.4. В случаях, когда ситуация Клиента не позволяет предоставить Услугу непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения и требуется дополнительное установление обстоятельств или просмотр документов, Запрос должен осуществляться посредством электронной почты либо иных средств дистанционной коммуникации (личный кабинет), определяемым Компанией, не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до предполагаемого события переговоров.

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

6.6.6. В случаях поступления документов объемом свыше стандартного Компания 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.

6.6.7. В случае, когда необходимость получения Услуги без предварительного уведомления обусловлена обстоятельствами чрезвычайного (экстренного) характера, которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности, Услуга «Содействие в переговорах» оказывается в соответствии с положениями пункта 12.1.1. («Экстренная устная консультация») Правил.

6.6.8. Клиент предоставляет свое однозначное и безусловное согласие с тем, что Специалист вправе самостоятельно избрать любую наиболее благоприятную позицию для Клиента 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.

6.6.9. Результатом оказания Услуги является 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.

6.6.10. В случае отказа третьего лица разговаривать со Специалистом Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании.

6.7. Услуга «Письменная консультация»

6.7.1. Услуга предоставляется посредством электронной почты либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции (через Личный кабинет), определяемых Компанией.

6.7.2. Для получения Услуги необходимо:

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

6.7.3. Результатом оказания Услуги является Заключение Специалиста по Запросу Клиента.

6.8. Услуга «Звонок юриста»

6.8.1. Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

6.8.2. Для получения Услуги необходимо:

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

6.8.3. В случаях, когда для предоставления Услуги требуется просмотр документов, Запрос должен

осуществляться посредством электронной почты либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции (через личный кабинет), определяемых Компанией, не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до необходимого времени осуществления коммуникационного вызова.

6.8.4. 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.

6.8.5. 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.

6.8.6. 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.

6.8.7. О результате коммуникационного вызова Специалист сообщает Клиенту посредством того средства связи, через которое поступил Запрос Клиента.

6.8.8. 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.

6.9. Услуга «Рекомендуемая модель договора»

6.9.1. Услуга предоставляется посредством электронной почты либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции (через Личный кабинет), определяемых Компанией.

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

6.9.3. Результатом оказания Услуги является направление Клиенту образца (примерной формы) договора, который наиболее соответствует Запросу Клиента, из числа договоров, прямо предусмотренных перечнем, утверждаемым Компанией.

6.10. Услуга «Справочная контактная информация»

6.10.1. Услуга носит информационно-справочный характер и заключается в предоставлении Клиенту телефонов, адресов, сайтов в сети Интернет органов государственной власти Территории оказания Услуг из содержащейся в информационной базе Компании.

6.10.2. Услуга предоставляется посредством электронной почты, через Личный кабинет, по телефону либо иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

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

6.10.4. Контактная информация предоставляется в случаях:

- ее обнародования (опубликования) указанными органами и организациями в средствах массовой информации;
- ее размещения на официальном сайте в сети Интернет (при его наличии);
- отсутствия ограничения доступа к указанной информации законом.

6.10.5. Компания не несет ответственности за достоверность информации, распространяемой указанными органами путём размещения в сети Интернет.

6.10.6. Запрос об информации о деятельности государственных органов, в том числе информации, созданной в пределах своих полномочий государственными органами, их территориальными органами, законах и иных нормативных правовых актах, устанавливающих структуру полномочия, порядок формирования и деятельности указанных органов, иная информация, касающаяся их деятельности, предоставляется в рамках информационно-правовых услуг, предусмотренных Правилами.

6.10.7. Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту соответствующих сведений.

6.11. Услуга «Письменное заключение по запуску бизнес-проекта»

6.11.1. Услуга предоставляется посредством электронной почты либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции (через Личный кабинет), определяемых Компанией.

6.11.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Компанию путем осуществления письменного Запроса;

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

6.11.3. Запрос должен содержать все релевантные для Запроса документы, ключевые тематические вопросы к Специалисту, указание на основные параметры планируемых действий, без получения которых является объективно невозможным предоставление Услуги.

6.11.4. Результатом оказания Услуги является Заключение Специалиста по Запросу Клиента.

6.12. Услуга «Обзор изменений законодательства»

6.12.1. Услуга предоставляется посредством электронной почты либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции (через Личный кабинет), определяемых Компанией.

6.12.2. Запрос должен содержать указание на конкретный вид правоотношений (сферу права) из числа определяемых Компанией, в отношении которой Клиент желает получать обзор изменений релевантных норм права.

6.12.3. Результатом оказания Услуги является письменная информационно-аналитическая аннотация с обзором изменений в общегосударственном законодательстве (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.

6.12.4. Услуга предоставляется 1 (один) раз в месяц.

6.12.5. Результатом предоставления Услуги является заключение Компании об основных изменениях законодательства в соответствии с Запросом Клиента.

6.12.6. Услуга «Обзор изменений законодательства» предоставляется в соответствии с предусмотренным классификатором Компании.

6.13. Услуга «Оценка судебной перспективы»

6.13.1. Услуга представляет собой квалифицированный вероятностный прогноз относительно результата рассмотрения дела в органе или организации из числа предусмотренных п. 6.13.6 Правил, уполномоченными рассматривать споры, а также перспектив исполнения акта, издаваемого или утверждаемого данными органами и организациями, произведенный на основании изучения представленных Клиентом сведений и документов, а также положений права и правоприменительной практики.

6.13.2. Услуга предоставляется посредством электронной почты либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции (через Личный кабинет), определяемых Компанией.

6.13.3. Для получения Услуги необходимо:

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

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

6.13.5. При отсутствии релевантных сведений и отсутствии объективной возможности их установления Компания вправе интерпретировать предоставленные сведения, а также допускать предположения.

6.13.6. Услуга предоставляется относительно дел, рассматриваемых в следующих органах и организациях:

- органах судебной системы;
- третейских судах;

6.13.7. Услуга не предоставляется в отношении рассмотрения дел в:

- органах исполнительной власти страны;
- международных и наднациональных органах и организациях;

- органах и организациях осуществляющих свою деятельность за пределами Российской Федерации.

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

мнением Специалиста.

6.14. Услуга «Назначение представителя от Клиента»

6.14.1. Услуга заключается в предоставлении Клиенту возможности уполномочить третье лицо (именуемое в дальнейшем — «представитель Клиента» или «представитель»), которым может быть любое дееспособное в соответствии с законом лицо (например, супруг, поверенный, секретарь), обращаться в Компанию за получением Услуг исключительно в интересах и от имени Клиента.

6.14.2. Услуга носит сервисный характер и служит для последующего осуществления иных Услуг:

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

6.14.4. Назначение представителя возможно только при соблюдении всех следующих условий:

- Клиент сообщил все необходимые сведения о назначаемом представителе;
- представитель Клиента подтвердил Компании своё назначение в качестве представителя любыми способами коммуникации, установленными Компанией.

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

6.15. Услуги Сторонних поставщиков - услуги по страхованию, оценке, по оказанию медицинской помощи оказываются на основании Правил оказания услуг данными Поставщиками. Объем оказания таких услуг описан в тарифном плане, выбранном Клиентом. Описание тарифных планов находится на сайте <http://www.apvd.online>

7. **Контроль за качеством Услуг**

7.1. С жалобами на качество предоставляемых Услуг, а также с вопросами справочно-информационного характера, касающимися предоставления Услуг, Клиент вправе обращаться в Департамент клиентских отношений Компании с 9:00 до 21:00 по московскому времени с понедельника по пятницу, за исключением нерабочих праздничных дней.

7.2. Обращение в Департамент клиентских отношений осуществляется в течение 48 часов с момента получения конкретной Услуги либо с истечения срока, установленного настоящими Правилами для оказания соответствующей Услуги, в случае ее не предоставления, по следующему телефону:

88005116001 (для обращений из всех регионов РФ; стоимость звонка определяется условиями Тарифного плана оператора сотовой (мобильной) связи, услугами которого пользуется Клиент;

7.3. С жалобами на качество оказанных Услуг Клиент вправе обратиться путем направления Компании письменной претензии через Личный кабинет.

8. **Порядок осуществления устного Запроса**

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

8.2. Осуществление устного Запроса допускается только в случае соблюдения всех необходимых требований, установленных Правилами.

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

8.4. При осуществлении Запроса необходимо предоставить:

- краткие обстоятельства Запроса (либо ответить на наводящие вопросы Специалиста), позволяющие определить категорию Запроса (вид Услуги) и основную специфику Запроса;
- по просьбе Специалиста Компании (равно после переключения вызова на другого Специалиста) представить подробные сведения об обстоятельствах, на которые опирается правовой вопрос/вопросы, о наличии либо отсутствии экстренных обстоятельств, ожиданиях и целях использования Услуги. При необходимости дополнить Запрос иными сведениями, запрошенными Специалистом.

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

8.6. Набор вопросов в рамках 1 (одного) Запроса должен опираться на 1 (одну) совокупность однородных юридических фактов (событий, действий, обстоятельств и прочее).

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

9. **Порядок осуществления письменного Запроса**

9.1. Письменные Запросы должны осуществляться посредством электронной почты либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции (через Личный кабинет), определяемых Компанией.

9.2. Запрос, направляемый по электронной почте, должен соответствовать форме электронного письма, а также существующим правилам пользования сервисов электронной почты.

9.3. Электронное письмо, направляемое в Компанию, должно содержать:

- заголовок («тема письма»), тождественный идентификатору;
- Запрос, соответствующий требованиям Правил.

9.4. Все письменные Запросы должны содержать:

- полные и достоверные сведения, необходимые для предоставления Услуг;
- однозначно определенные требования и вопросы;
- сведения о предпочтительных результатах.

9.5. Запрос должен быть сформулирован исключительно на государственном (официальном) языке Российской Федерации.

9.6. 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 являлось возможным определить его суть.

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

9.8. В случаях, когда представленный Клиентом Запрос содержит неоднородные вопросы (невысвязанные или взаимозависимые вопросы), по согласованию с Клиентом разделить данный Запрос на несколько самостоятельных.

9.9. Каждый письменный Запрос обладает следующими признаками:

- взаимосвязанность обстоятельств между собой;
- 3 (три) вопроса, которые Клиент определяет самостоятельно.

9.10. В случаях, если Запрос Клиента выходит за рамки одного Запроса, определяемые настоящими Правилами, каждая следующая совокупность вопросов или ситуации в целом рассматривается Компанией как отдельный Запрос. О таких случаях Компания не обязана уведомлять Клиента, если рассмотрение такого отдельного Запроса не влечет для Клиента обязанности нести дополнительные расходы, связанные с оплатой Услуг Компании.

10. **Требования к входящим документам**

10.1. Для целей настоящих Правил объем документа определяется в "стандартных страницах" исходя из эквивалента числа символов в нем числу символов на полной странице, набранной шрифтом Times New Roman, кегль 12.

10.2. Направляемый Клиентом документ должен отвечать следующим техническим требованиям:

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

10.3. Электронные документы принимаются исключительно в форматах с расширениями txt, rtf, doc, pdf, xls, tiff, tif, bmp, gif; jpeg, jpg, png, docx, odt, xml, mp3, wav.

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 III. Сроки. Уведомления. Сопроводительные сервисы

11. Порядок исчисления сроков оказания Услуг

11.1. Сроки оказания Услуг, установленные в днях, начинают исчисляться с 9:00 часов по московскому времени рабочего дня, следующего за календарным днем фиксации Запроса Клиента Компанией, если Правилами не установлен иной порядок исчисления сроков для оказания конкретных Услуг:

11.2. Сроки оказания Услуг; установленные в часах, начинают исчисляться с момента поступления Запроса.

11.3. Моментом поступления Запроса является момент фиксации специальными техническими средствами Компании Запроса 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. Компания регистрирует Запросы в разумные сроки.

11.4. 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.

11.5. В настоящих Правилах под месяцем понимается календарный месяц, под днём понимается рабочий день.

12. Сроки оказания Услуг по устным Запросам

12.1. Экстренная устная консультация

12.1.1. Предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения с Клиентом либо в случаях, предусмотренных Правилами, с учетом экстренного характера обстоятельств может быть предоставлена в течение времени, согласованного с Клиентом.

12.2. Устная консультация, Инструкция по составлению документа, Устная бизнес - консультация

12.2.1. Результат оказания Услуги предоставляется непосредственно в момент обращения Клиента.

12.2.2. Предоставление результата оказания Услуги может быть осуществлено путем обратного вызова на телефонный номер Клиента в течение 24 часов с момента фиксации запроса Клиента Компанией в случае, если для оказания Услуг Специалисту требуется дополнительно ознакомиться с законодательством и правоприменительной практикой, о чем сообщается Клиенту

12.3. Звонок юриста, Содействие в переговорах

12.3.1. Результат оказания Услуги предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения с Клиентом либо в течение 6 (шести) часов с момента обращения Клиента, но в любом случае не позднее 21:00 часа по московскому времени.

12.3.2. В случае, если для оказания Услуги требуется дополнительно ознакомиться с законодательством и правоприменительной практикой, результат оказания Услуги предоставляется по истечении 24 часов с момента поступления Запроса в период времени, указанный Клиентом (в соответствии с пунктом 9.7 Правил), но не позднее 72 часов после поступления Запроса, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящими Правилами.

12.4. Рекомендуемая модель договора

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

13. Сроки оказания Услуг по письменным Запросам

13.1. Устная консультация, Инструкция по составлению документа, Устная бизнес консультация, Звонок юриста, Содействие в переговорах, Рекомендуемая модель договора

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

13.2. Правовое разъяснение документа

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

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

13.3. Письменная консультация

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

13.3.2. 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.

13.4. Письменное заключение по запуску бизнес-проекта, Оценка судебной перспективы

13.4.1. Срок оказания составляет 5 (пять) дней.

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

13.5. Обзор изменений законодательства

13.5.1. Результаты оказания Услуги предоставляются один раз в календарный месяц в дату, определенную Компанией.

14. **Сроки оказания сопряженных Услуг**

14.1. Справочная контактная информация

14.1.1. Результат оказания Услуги предоставляется в течение 24 часов с момента фиксации Запроса Клиента Компанией.

14.2. Назначение представителя от Клиента

14.2.1. Компания открывает доступ к Услугам Представителю Клиента в течение 2 (двух) дней с момента осуществления Запроса при условии успешности процедуры подтверждения полномочий Представителя.

15. **Уведомления**

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

15.2. В случаях поступления Запроса без указания конкретной Услуги, которую необходимо оказать, Компания в срок, обозначенный в пункте 15.1, направляет Клиенту уведомление о классификации Запроса на оказание конкретной Услуги.

15.3. При поступлении Запросов, не соответствующих настоящим Правилам, при отсутствии объективной возможности оказать сервисные Услуги по сопровождению Запроса Компания уведомляет Клиента об отклонении Запроса с указанием на причины несоответствия.

16. **Сопровождение Запросов**

16.1. В отношении каждого Запроса, соответствующего либо не полностью соответствующего требованиям Правил, осуществляется процедура его сопровождения в соответствии с порядком, устанавливаемым Компанией.

16.2. В случаях, когда Компания, исходя из критерия наибольшего соответствия результатов оказания Услуг пожеланиям Клиента, классифицирует обращение Клиента как Запрос на оказание иной Услуги, нежели обозначенной Клиентом, соответствующий Специалист уведомляет Клиента в ходе коммуникационного соединения при поступлении Запроса устно либо в течение 1 (одного) рабочего дня с момента поступления Запроса связывается с Клиентом и согласовывает с ним конкретную Услугу которую необходимо оказать при поступлении Запроса письменно.

16.3. 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 IV. Требования к обмену информацией

17. Сопутствующие сведения

17.1. 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 на соответствие тем или иным требованиям. Компания не несет ответственность 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.

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

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

18. Требования к коммуникациям

18.1. Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг, устанавливается Компанией и содержится на ее сайте, а также в иных источниках (сайты партнеров Компании, буклетах, сопроводительных материалах и пр.). В случае изменения соответствующей контактно - адресной информации приоритетной является информация, размещенная на сайте Компании. Компания не несет никакой ответственности за недостоверность сведений, размещенных на каких-либо ресурсах (сайты партнеров, рекламные и пр. материалы), не находящихся во владении Компании, в случае изменения контактно-адресной информации.

18.2. 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.

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

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

18.5. Клиент самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям законодательства, включая ответственность перед третьим 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.

18.6. Компания 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.

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

18.8. 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, 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 при осуществлении информационного обмена.

Раздел V. Конфиденциальная информация

19. Персональная информация

19.1. Персональная информация Клиента хранится и обрабатывается Компанией в соответствии с условиями Правил, действующих в отношении всей информации, которую Компания может 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.

19.2. Использование Услуг означает безоговорочное согласие Клиента с положениями настоящей статьи и указанными в ней условиями обработки его Персональной информации.

19.3. Компания в общем случае не обязывается проверять достоверность Персональной информации, предоставляемой Клиентами, и не осуществляет контроль за их дееспособностью, однако исходит из того, что Клиент предоставляет достоверную и достаточную Персональную информацию и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.

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

19.5. 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.

19.6. Хранение Персональной информации Клиентов осуществляется в соответствии с внутренними корпоративными документами. В отношении Персональной информации Клиента сохраняется ее конфиденциальность.

19.7. Компания 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;
- такая передача происходит в рамках расширения территории оказания Услуг;
- в целях обеспечения возможности защиты прав и законных интересов Компании или третьих лиц в случаях, когда Клиент нарушает Правила.

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

соответствующую Компанию.

19.9. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания последним информационно-правовых Услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством.

19.10. 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 передача, включая трансграничную передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение Персональных данных.

20. **Иная конфиденциальная информация**

20.1. К иной конфиденциальной информации в целях настоящих Правил относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством.

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

20.3. 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.

Раздел VI. Права и обязанности

21. **Права Клиента**

21.1. Клиент вправе:

21.1.1. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, предоставляемых Услугах, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг, прямо предусмотренную законодательством;

21.1.2. Пользоваться Услугами в течение всего Периода оказания Услуг, определяемого в соответствии с Тарифным планом.

21.1.3. Осуществлять Запросы на оказание Услуг и получать результаты оказания Услуг.

21.1.4. Пользоваться предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

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

21.1.6. Выразить свой отказ от возможности получения рекламы, направляемой через средства связи, когда возможность такого отказа предусмотрена законодательством, путем направления Компании соответствующего письменного уведомления.

21.1.7. Получать клиентскую корреспонденцию по каналам телефонной или иной электронной связи.

21.1.8. Изменять выбранные Идентификационные данные.

22. **Обязанности Клиента**

22.1. Клиент обязуется:

22.1.2. Ознакомиться с условиями настоящих Правил и объемом возможных Услуг.

22.1.3. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для идентификации Клиента, пользования Услугами, а также своевременно сообщать обо всех случаях изменения указанной информации.

22.1.4. Не использовать результаты оказания Услуг в противоправных целях, а равно не совершать

действий, наносящих вред Компании.

22.1.5. При обращении в Компанию не нарушать требований законодательства, а также принятых в обществе норм морали, нравственности и публичного порядка.

22.1.6. Пользоваться Услугами лично.

22.1.7. Своевременно проверять объем и качество оказанных Услуг и принимать оказанные Услуги.

22.1.8. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с Правилами, если иное прямо не оговорено в Правилах.

22.1.9. Не передавать или иным образом отчуждать свое право на получение Услуг третьим лицам.

22.1.10. Сохранять втайне и не передавать Идентификационные данные третьим лицам.

23. **Права Компании**

23.1. Компания вправе:

23.1.1. Уточнять поступившие Запросы от Клиента.

23.1.2. Определять порядок и формат оказания Услуг.

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

23.1.4. Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам.

23.1.5. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Правил.

23.1.6. Временно приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Клиентом Правил.

23.1.7. Осуществлять запись обращений Клиента с использованием программно - аппаратных средств.

23.1.8. В любой момент потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при заключении Договора об оказании услуг, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.

23.1.9. Оказывать те Услуги, Запрос на оказание которых поступил в Компанию.

23.1.10. Направлять Клиентам информационные сообщения, а также иную клиентскую корреспонденцию.

23.1.11. Придерживаться в процессе оказания информационно-правовых Услуг выработанной правовой позиции, не предоставляя дополнительных юридических аргументов или сведений, помимо предоставленных ранее.

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

- Клиент нарушает условия 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 Компании;
- оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании;
- действия Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании;
- 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, в результате которого действие (бездействие) Компании и (или) Специалистов причиняют убытки Компании и (или) иным образом нарушают права и законные интересы Компании.

23.1.13. Определять условия оказания Услуг.

23.1.14. Вносить изменения в Правила при условии своевременного извещения Клиента в порядке, определенном Правилами.

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

23.1.16. Ограничить оказание Услуг при неоднократном нарушении Правил.

23.1.17. Предоставлять Клиентам на рассмотрение Компании скидки, бонусы и подарки, в том числе в виде бесплатного набора услуг.

24.

Обязанности Компании

24.1. Компания обязана:

24.1.1. Обеспечить Клиенту возможность получения Услуг в соответствии с Правилами и соответствующим тарифным планом, круглосуточное нахождение юристов колл-центра, специализирующихся по правовым услугам в соответствии с Тарифными планами, поддерживать круглосуточно в работоспособном состоянии Личный кабинет Клиента.

24.1.2. Оказывать Услуги надлежащего качества, соответствующего уровню принятому на рынке юридических услуг.

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

24.1.4. Отвечать на запросы Клиента в соответствии с его Тарифным планом;

24.1.5. Консультировать и сообщать Клиентам имеющуюся в его распоряжении информацию об Услугах, условиях ее оказания, порядке оплаты Услуг, знакомить с Тарифами планами оказания информационно-правовой поддержки.

24.1.6. Обеспечивать сохранность документов, полученных от Клиента.

24.1.7. Не использовать информацию, полученную от Клиента, во вред Клиенту, в том числе не передавать ее третьим лицам, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

24.1.8. Не принимать ответственность и не давать никаких обязательств от имени Клиента, не предусмотренных Правилами, без получения согласия Клиента.

Раздел VII. Прочие условия

25.

Права интеллектуальной собственности

25.1. 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.

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

25.3. Клиент не вправе нарушать исключительные права Компании путем и не исключительно последующей реализации, тиражирования, передачи в эфир, иного публичного обнародования результатов оказания Услуг.

25.4. Не является нарушением исключительных прав Компании действия, предусмотренные пунктом 28.3 Правила, совершенные с согласия Компании. В любом случае использование Клиентом объектов интеллектуальной собственности Компании 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, сохранении соответствующего объекта в неизменном виде.

26.

Урегулирование споров

26.1. 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 рассматриваются в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

27.

Изъятия и ограничение ответственности

27.1. Компания не несет ответственность за результаты оказания Услуг при предоставлении Клиентом недостоверных сведений и документов или не предоставлении таковых.

27.2. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства и предоставляет все информационно-правовые услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста на основе положений законодательства и сложившейся практики

правоприменения; информационно-правовые услуги носят рекомендательный характер.

Клиент самостоятельно определяет, следовать или не следовать предоставленным информационно-правовым консультациям и рекомендациям.

27.3. Правовая позиция, заложенная в основу предоставляемой информационно-правовой услуги, является разработкой Компании и может не совпадать с позициями органов и организаций предоставляющих аналогичные или схожие информационно-правовые услуги.

27.4. Ни Компания, ни одно из должностных лиц или сотрудников, ни какая-либо третья сторона не несут ответственность 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 Компании по соответствующему запросу Клиента, независимо от наличия или отсутствия у Компании возможности воздействовать на обстоятельства, на это влияющие.

27.5. Компания не оказывает 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.

27.6. Компания не несет ответственность за неполучение Клиентом уведомлений, сообщений, иной корреспонденции, а также результатов оказания Услуг, в случае неисполнения Клиентом обязанности, предусмотренной пунктом 22.1.3 Правил.

27.7. Компания не несет ответственность за какие-либо убытки, возникшие в результате использования информации Клиентом, содержащейся в предоставляемых Услугах в инвестиционных, финансовых или иных коммерческих целях.

27.8. 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.

27.9. 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.

27.10. Компания и Клиент понимают и признают, что предоставление информационно-правовых услуг и использование результатов оказания таковых 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.

28. **Заключительные положения**

28.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании <http://www.apvd.online>. Все изменения в настоящих Правилах утверждаются приказом генерального директора Компании и публикуются на официальном сайте Компании.

28.2. Вступление в силу настоящих Правил отменяет действие всех ранее утвержденных Правил.

28.3. 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.

28.4. 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.

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

28.6. Положения настоящих Правил применяются постольку, поскольку не противоречат условиям Тарифных планов. Тарифными планами могут устанавливаться правила оказания Услуг, отличные от тех, которые установлены настоящими Правилами.

28.7. Все приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями Правил.

Приложение № 1

К Правилам оказания дистанционных услуг

ООО «АПВД»

Таблица №1

	Описание	Мой Адвокат	Мой семейный адвокат	Мой Адвокат VIP
Устные дистанционные консультации	Устная консультация клиента по любому юридическому вопросу	12 консультаций в год	Без ограничений	Без ограничений
Звонок юриста компании третьему лицу	Юрист компании осуществляет звонок за клиента третьему лицу с целью представления интересов Клиента	2 звонка	Без ограничений	Без ограничений
Предоставление справочной информации	Общая информация по действующим сервисам АПВД, по тарифным планам	2 раза в год	3 раза в год	6 раз в год
Поговорите с моим адвокатом	Передача Клиентом телефона третьему лицу для переговоров со специалистом Компании в случае конфликтной ситуации	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Письменная консультация	Письменная консультация по любым юридическим вопросам, в т.ч.: Трудовое законодательство, Семейное право, Защита прав потребителя и др. Предоставляется по письменному запросу через Личный кабинет.	1	3	4
Обзор изменений в законодательстве	Обзор изменений по любому юридическому вопросу в соответствии с	нет	нет	2 отрасли права

	законодательством РФ			
Предоставление типовых документов и инструкций по их заполнению и прочих процессуальных документов по запросу через личный кабинет	Предоставление документов по любому юридическому вопросу без ограничения в Личном кабинете клиента	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Количество пользователей	Количество пользователей, которые могут пользоваться данной услугой.	1	до 2	до 3
Время консультаций	Определение времени оказания консультации Клиенту.	24/365	24/365	24/365
Период оказания услуг (срок действия)	Срок действия оказания услуг и сертификата.	1 год	1 год	1 год
Правовая экспертиза/разъяснение документов		1 консультация в год	4 консультации в год	Без ограничений
Устные дистанционные консультации клиентам за границей	Помощь клиенту в поездках за границей, в т.ч. С консультацией в рамках иностранного законодательства	6	Без ограничений	Без ограничений
Стоимость руб.		3 500	6 000	11 500

Таблица №2

Услуги/Тарифы	Описание	Для самых близких	Для самых близких +	Лучшее для самых близких
Устная правовая консультация	Устная консультация клиента по любому юридическому вопросу, в т.ч.: ЖКХ (правильность применения тарифов, льгот в оплате ЖКХ); наследства; положенных пенсионеру льгот, выплат, в том числе пенсии; договора ренты; защиты прав потребителей; оценки имущества при покупке или реализации;	5	10	Без ограничения

	порядков обжалований неправомерных действий медиков, должностных лиц, уполномоченных органов и т.п.			
Звонок юриста компании третьему лицу	Юрист компании осуществляет звонок за клиента третьему лицу с целью представления интересов Клиента	1	1	2
Предоставление типовых договоров и инструкций по их составлению	Предоставление типовых документов и инструкций по их заполнению и прочих процессуальных документов по запросу через личный кабинет	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Письменная юридическая консультация	Письменная консультация по любым юридическим вопросам	2	2	5
Закрепление личного налогового консультанта				Включено
Заполнение формы 3 НДФЛ за клиента			1	1
Подача документов в налоговые органы			1	1
Доступ к библиотеке документов		Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Ваше здоровье	Консультации по вопросам: связанным с состоянием здоровья Клиента и порядком оказания медицинской помощи; профилактики возрастных заболеваний, адаптированным физическим нагрузкам и оптимальному рациону питания; наличия лекарственного препарата в списке забракованных, проверки показаний к применению, а также	5	7	10

	противопоказаний и побочных действий препарата; наличия более доступных аналогов лекарственного препарата			
Правовые консультации для детей и внуков		2	3	4
Помощь в составлении жалоб и исков в государственные инстанции		2	3	4
Анкетирование клиента для выявления доступных льгот		Включено	Включено	Включено
Стоимость руб.		4 500	8 000	10 000

Таблица №3

	Мои льготы	Мои льготы плюс	Мои льготы ВИП
Устные дистанционные консультации	нет	3 консультации в год по правовым вопросам	3 консультации в год по правовым вопросам
Звонок юриста компании третьему лицу	нет	2 содействия	2 содействия
Предоставление справочной информации	нет	3 раза в год	6 раз в год
Помощь в пошаговом оформлении документов	нет	Да	Да
Оформление льгот и возмещение налогов	Клиент заполняет простую онлайн анкету. Формируется список льгот.	Анкетирование клиента. Предоставление клиенту необходимых документов, пошаговое консультирование по их заполнению.	заполнение за клиента документов для получения льгот и возмещения налогов. Отправка в соответствующие гос. органы.
Письменная консультация	нет	1 раз в год	1 раз в год

Предоставление типовых документов и инструкций по их заполнению и прочих процессуальных документов по запросу через личный кабинет	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Количество пользователей	1	1	2
Время консультаций	не осуществляется	24/365	24/365
Период оказания услуг (срок действия)	1 год	1 год	1 год
Стоимость руб.	3 500	5 000	8 000

Таблица №4

	Вернем налог	Вернем налог плюс	Вернем налог под ключ
Количество предусмотренных обращений за юр консультацией	-	5 устных налоговых консультаций 5 письменных налоговых консультаций	5 устных налоговых консультаций Персональный налоговый консультант 5 письменных налоговых консультаций
Предоставление справочной информации	-	3 раза в год	6 раз в год
Звонок юриста компании третьему лицу	нет	нет	нет
Письменная консультация	-	1 консультация	3 консультации
Предоставление типовых документов и инструкций по их заполнению и прочих процессуальных документов по запросу через личный кабинет	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Количество пользователей	1	1	1

Время консультаций	24/365	24/365	24/365
Период оказания услуг (срок действия)	1 год	1 год	1 год
Условия пролонгации договора	оплата	оплата	оплата
Заполнение формы ЗНДФЛ			1 раз в год
Помощь в пошаговом оформлении документов	нет. Клиент заполняет простую онлайн анкету	Да. Клиент заполняет онлайн анкету, наши специалисты ее проверяют и помогают подать ЗНДФЛ через интернет.	Подготовка и подача документов ЗНДФЛ в гос. орган
Стоимость руб.	2 500	3 500	5 000

Таблица №5

Поддержка бизнеса	Лайт	Оптимальный	Расширенный
Устная правовая консультация по предпринимательским вопросам	4 раза в год	4 раза в год	Безлимитно
Письменная консультация		2 раза в год	6 раз в год
Предоставление типовых договоров и инструкций по их заполнению		3 раза в год	Безлимитно
Обзор изменений в законодательстве			До 2 отраслей в год
Составлении индивидуальных договоров для юридических лиц и ИП	1 договор в год	3 договора в год	5 договоров в год
Информирование и помощь в получении льгот и субсидий от государства	1 раз в год	1 раз в год	1 раз в год
Дистанционная поддержка во взаимодействии с государственными органами		3 в год	4 в год
Устная правовая консультация по вопросам взыскания долгов	1	1	1
Устное напоминание о просроченной задолженности	2	4	4
Подготовка письменной претензии по долгу	1	1	1
Отправка письменной претензии Должнику от имени коллектора	0	1	1

Звонок о взыскании долга в досудебном порядке	5	5	5
Подготовка заявления о выдаче судебного приказа	0	1	1
Подготовка искового заявления	0	2	2
Подготовка и отправка искового заявления коллектором	0	1	1
Участие в судебном заседании в суде общей юрисдикции	0	2	2
Участие в судебном заседании в Арбитражном суде	0	2	2
Получение исполнительного листа	нет	Да	Да
Подача исполнительного листа на исполнение	нет	Да	Да
Дистанционный мониторинг исполнительного производства	нет	3 раза	3 раза
Срок действия	12 мес	12 мес	12 мес
Количество пользователей ЮЛ	1	1	1
Стоимость % от суммы возвращенного долга	0	20%	20%
Подготовка документов для регистрации (ИП, ООО, АО)			1 раз в год
Стоимость руб.	8 000	20 000	24 000

Таблица №6

Услуги/Тарифы	Предприниматель	Предприниматель +	Предприниматель ВИП
Устные правовая консультация (не более 3-х пользователей ФЛ)	4 раза в год	Безлимитно	Безлимитно
Устная правовая консультация по предпринимательским вопросам	4 раза в год	Безлимитно	Безлимитно
Предоставление справочной информации	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Доверь переговоры юристу	2 раза в год	4 раза в год	6 раз в год
Звонок юриста компании	3 раза в год	3 раза в год	3 раза в год
Предоставление типовых договоров и инструкций по их заполнению	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно

Письменная консультация	3 раза в год	4 раза в год	6 раз в год
Обзор изменений в законодательстве	До 2 отраслей в год	До 2 отраслей в год	До 2 отраслей в год
Письменные консультации по составлению индивидуальных договоров	1 раз в квартал	3 консультации	Без ограничений
Удалённые переговоры с партнерами заказчика	1 раз в год	3 консультации	6 консультаций
Дистанционная поддержка в общении с государственными органами	Не предусмотрено	3 звонка	4 звонка
Информирование и помощь в получении льгот и субсидий от государства	Не предусмотрено	1 раз в год	1 раз в год
Подготовка процессуальных документов в рамках Арбитражного процесса	Не предусмотрено	Не предусмотрено	1 раз в год
Подготовка документов по обжалованию результатов тендера/конкурса в судебном порядке	Не предусмотрено	Не предусмотрено	1 раз в год
Консультации и дистанционная подготовка документов для открытия расчетного счета в банке	Не предусмотрено	Не предусмотрено	1 раз в год
Подготовка документов для регистрации (ИП, ООО, АО)	Не предусмотрено	Не предусмотрено	1 раз в год
Стоимость руб.	5 000	7 500	12 500

Таблица №7

Поддержка бизнеса	Лайт	Оптимальный	Расширенный
Устная правовая консультация по предпринимательским вопросам	4 раза в год	4 раза в год	Безлимитно
Письменная консультация	_____	2 раза в год	6 раз в год

Предоставление типовых договоров и инструкций по их заполнению	_____	3 раза в год	Безлимитно
Обзор изменений в законодательстве	_____	_____	До 2 отраслей в год
Составлении индивидуальных договоров для юридических лиц и ИП	1 договор в год	3 договора в год	5 договоров в год
Информирование и помощь в получении льгот и субсидий от государства	1 раз в год	1 раз в год	1 раз в год
Дистанционная поддержка во взаимодействии с государственными органами	_____	3 в год	4 в год
Устная правовая консультация по вопросам взыскания долгов	1	1	1
Устное напоминание о просроченной задолженности	2	4	4
Подготовка письменной претензии по долгу	1	1	1
Отправка письменной претензии Должнику от имени коллектора	0	1	1
Звонок о взыскании долга в досудебном порядке	5	5	5
Подготовка заявления о выдаче судебного приказа	0	1	1
Подготовка искового заявления	0	2	2
Подготовка и отправка искового заявления коллектором	0	1	1

Участие в судебном заседании в суде общей юрисдикции	0	2	2
Участие в судебном заседании в Арбитражном суде	0	2	2
Получение исполнительного листа	Нет	Да	Да
Подача исполнительного листа на исполнение	Нет	Да	Да
Дистанционный мониторинг исполнительного производства	Нет	3 раза	3 раза
Срок действия	12 мес.	12 мес.	12 мес.
Количество пользователей ЮЛ	1	1	1
Стоимость % от суммы возвращенного долга	0	20%	20%
Подготовка документов для регистрации (ИП, ООО, АО)	_____	_____	1 раз в год
Стоимость услуги для Клиента (руб.)	8 000	20 000	24 000

Таблица №8

Услуги	Консьерж Стандарт	Консьерж Премиум
Здоровье и медицина	15 консультаций	Безлимитно
Социальные вопросы		
Юридические вопросы		
Проверочный звонок "Все	1 раз в месяц	

хорошо"		
Письменная консультация по любому блоку	_____	2 раза
Стоимость программы, руб.	4 000	6 500

Таблица №9

Тариф	Телемедицина
Круглосуточная экстренная медицинская консультация (через чат или аудиозвонок)	40 раз в год
Письменная консультация "Второе мнение"	5 раз в год
Честная фармакология	10 раз в год
Расшифровка лабораторных анализов	3 раза в год
Юридическая консультация по вопросам получения медицинской помощи	10 раз в год
Подбор лекарств как на территории РФ, так и за рубежом	Безлимитно
Экстренная неотложная медицинская помощь: консультация и вызов экстренной помощи	Безлимитно
Организация записи в клинику	10 раз в год
Стоимость (руб.)	4 000

Услуги, предусмотренные настоящим приложением, предоставляются на всей территории России.

Приложение № 2

К Правилам оказания дистанционных услуг

ООО «АПВД»

Таблица №1

Услуги/Тарифы	ЕВРОПРОТОКОЛ	АВТОПОМОЩНИК	АВТОПОМОЩНИК +
Круглосуточная дистанционная юридическая консультация по вопросам владения, пользования и распоряжения транспортным средством	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Предоставление типовых форм документов	+	+	+
Техническая консультация специалиста-автомеханика по вопросам, связанным с эксплуатацией транспортного средства и устранения возникших неисправностей автомобиля	-	2 раза в год	2 раза в год
Эвакуация автомобиля	-	-	2 раза в год
Вызов экстренных служб	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Консультация при составлении Европротокола	2 раза в год	3 раза в год	3 раза в год
Письменная подготовка и оформление различных процессуальных и других документов юридического характера, относящихся к	-	1 раз в год	1 раз в год

вопросам владения, пользования и распоряжения автомобилем			
Помощь в урегулировании спора в досудебном порядке	-	-	1 раз в год
Официальный звонок адвоката от имени клиента третьему лицу в целях представления интересов клиента	-	+	+
Поговорите с моим адвокатом	2 раза в год	3 раза в год	Безлимитно
Подбор юридических и экспертных компаний	-	Безлимитно	Безлимитно
Подготовка искового заявления (в страховую или участнику ДТП)	-	-	1 раз в год
Экстренная и неотложная медицинская помощь	-	-	Включено
Амбулаторная и стационарная помощь	-	-	1 раз в год (до 3-х дней)
Экстренная консультация по охране здоровья	-	Безлимитно	Безлимитно
Круглосуточная техническая помощь на дороге, в т.ч. На выбор: - подзарядка аккумулятора; - замена колеса - подвоз топлива - выезд электрика - вскрытие автомобиля - отключение сигнализации		1 раз в год	2 раза в год
Стоимость руб.	3 000	20 000	30 000

Таблица №2

Услуги/Тарифы	Автопарк	Автопарк Плюс	Автопарк ВИП
Консультации по всем			

юридическим вопросам, касающимся вопросов владения, пользования и распоряжения транспортным средством, административного и уголовного законодательства в области безопасности дорожного движения	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Техническая консультация по телефону 24/7	_____	15 раз в год	15 раз в год
Эвакуация автомобиля в случае поломки или ДТП	_____	_____	15 раз в год
Вызов экстренных служб	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Устная консультация по заполнению Европротокола	15 раз в год	20 раз в год	25 раз в год
Письменная подготовка и оформление различных процессуальных и других документов юридического характера, относящихся к вопросам владения, пользования и распоряжения автомобилем	_____	5 раз в год	5 раз в год
Помощь в урегулировании спора в досудебном порядке	_____	_____	5 раз в год
Поговорите с моим адвокатом	10 раз в год	15 раз в год	30 раз в год
Подбор юридических и экспертных компаний	_____	Безлимитно	Безлимитно
Подготовка искового заявления	_____	3 раза в год	7 раз в год
Круглосуточная техническая помощь на дороге, в т.ч. на выбор: - подзарядка аккумулятора; - замена колеса;	4 раза в год	5 раз в год	10 раз в год

- подвоз топлива; - выезд электрика; - вскрытие автомобиля; - отключение сигнализации.			
Поиск автомобиля при эвакуации с места стоянки	_____	Безлимитно	Безлимитно
Предоставление типовых форм документов	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Количество пользователей	До 10	До 10	До 10
Уведомление о наличии штрафов	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Стоимость услуг (брутто) (руб.)	50 000	80 000	100 000

Услуги, указанные в настоящем Приложении предоставляются в соответствии с нижеследующими условиями:

1. Стоимость и объем предоставляемых услуг указывается в Договоре с Клиентом.

2. Территория обслуживания (оказания Компанией и ее партнеров услуг по настоящему Договору): в рамках оказания Услуг Клиенту будут оказаны Услуги на дорогах Российской Федерации в городах, указанных ниже («Города Территории обслуживания»), а также на удалении до 50 (пятидесяти) км от административных границ этих городов (г. Москва – от МКАД), при условии наличия у Компании или у ее партнеров такой технической возможности в конкретном городе. При нахождении Клиента на большем расстоянии, Услуга может быть оказана Компанией при условии наличия у нее или у ее партнеров в данном городе такой технической возможности и за дополнительную оплату Клиентом наличными на месте оказания Услуг (о размере такой оплаты Клиент информируется до момента начала оказания Услуги).

Таблица городов действия Услуги

Архангельск	Волжский	Коряжма	Нижний Новгород	Ростов Великий	Тобольск
Абакан	Вологда	Кострома	Нижний Тагил	Ростов на Дону	Тольятти
Азов	Воронеж	Краснодар	Новокузнецк	Рыбинск	Томск
Альметьевск	Дзержинск	Красноярск	Новороссийск	Рязань	Тула
Ангарск	Димитровград	Кузнецк	Новосибирск	Самара	Тюмень
Астрахань	Екатеринбург	Курган	Новый Уренгой	Санкт-Петербург	Улан-Удэ
Барнаул	Елабуга	Курск	Октябрьск	Саранск	Ульяновск
Белгород	Елец	Липецк	Октябрьский	Саратов	Уфа
Березники	Иваново	Магнитогорск	Омск	Североуральск	Хабаровск
Бийск	Ижевск	Махачкала	Орел	Смоленск	Чебоксары
Благовещенск	Йошкар-Ола	Миасс	Оренбург	Сочи	Челябинск
Бор	Иркутск	Мин. Воды	Орск	Ставрополь	Череповец
Братск	Казань	Москва	Пенза	Старый Оскол	Чехов
Брянск	Калининград	Мурманск	Пермь	Стерлитамак	Чита

Великий Новгород	Калуга	Муром	Петрозаводск	Сургут	Шахты
Великий Устюг	Каменск-Шахтинский	Набережные Челны	Петропавловск-Камчатский	Сызрань	Энгельс
Владивосток	Кемерово	Нальчик	Полярные Зори	Сыктывкар	Якутск
Владикавказ	Киров	Нефтекамск	Прокопьевск	Таганрог	Ярославль
Владимир	Коломна	Нижевартовск	Псков	Тамбов	
Волгоград	Комсомольск-на-Амуре	Нижнекамск	Пятигорск	Тверь	

Таблица городов действия Услуги «Аварийный комиссар»

Абакан	Архангельск	Бийск	Брянск
Белорецк	Белгород	Великий Новгород	Владимир
Владикавказ	Воронеж	Златоуст	Ижевск
Казань	Копейск	Кострома	Краснодар
Красноярск	Магадан	Майкоп	Махачкала
Миасс	Мурманск	Н. Новгород	Н. Тагил
Новороссийск	Омск	Орел	Пермь
Петрозаводск	Псков	Ростов-на-Дону	Рязань
Саранск	Саратов	Тамбов	Тобольск
Томск	Тольятти	Тула	Ульяновск
Уфа	Чебаркуль	Челябинск	

3. События, при которых Клиент имеет право воспользоваться Услугами:

- 3.1. Повреждение деталей или узлов автомобиля управляемым Клиентом в результате дорожно-транспортного происшествия, оформленного должным образом в уполномоченных на то органах, вследствие которых автомобиль не может начать или продолжить движение.
- 3.2. Клиенту требуется техническая консультация по телефону по случаям неисправности автомобиля.
- 3.3. Если автомобиль Клиента эвакуируется Компанией или ее партнерами на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей для устранения неисправности, либо к месту парковки, указанное Клиентом, и Клиенту и/или его пассажирам, требуется такси с места откуда осуществляется эвакуация.
- 3.4. В бензобаке автомобиля управляемом Клиентом неожиданно закончилось топливо.

4. Условия, при которых Клиенту Услуги не оказываются:

- 4.1. Услуги Клиенту не предоставляются в случае если неисправность произошла по следующей причине:
 - форс-мажорных обстоятельств, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств;
 - участия автомобиля управляемым Клиентом в спортивных соревнованиях или тренировочных заездах;
 - повреждения перевозимым автомобилем грузом.
- 4.2. Услуги Клиента также не предоставляется в следующих случаях:
 - если неисправность автомобиля или ДТП произошло в то время, когда управление осуществлялось Клиентом, находящимся под действием алкогольного, наркотического и/или иного опьянения;
 - если Клиент в течение 5 (Пяти) часов с момента возникновения ДТП не обратился к Компании или ее партнерам с просьбой об оказании Услуг.

5. Компания и ее Партнеры освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору и Правилам, если это неисполнение явилось следствием непреодолимой силы. Под непреодолимой силой понимаются чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить имеющимися в их распоряжении разумными средствами, как-то: землетрясение, наводнение, пожар, война и военные действия, массовые беспорядки и др.

6. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Приложением, Клиент руководствуется положениями Правил.