

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ АДВОСЕРВИС

СЕРТИФИКАТЫ «ЛИЧНЫЙ АДВОКАТ - ЛАЙТ», «ЛИЧНЫЙ АДВОКАТ»

Настоящие Правила являются публичной офертой (далее Договор) ООО «АдвоСервис» (далее «Компания»), содержащей все существенные условия договора и порядок пользования информационно-правовым продуктом юридической телефонной линии, адресованным любому физическому лицу, обладающему дееспособностью и необходимыми полномочиями заключить договор с ООО «АдвоСервис» на условиях и в порядке, установленном Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

Настоящий Договор устанавливается Компанией самостоятельно и может быть принят Клиентом не иначе как путем присоединения к нему в целом, без каких-либо исключений и оговорок.

Приложения к Договору является его неотъемлемой частью.

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В Договоре используются следующие понятия и термины:

Сертификат на юридические консультации «Личный адвокат - Лайт», «Личный адвокат» (далее Сертификат) — персональный идентификационный материальный носитель, являющийся оборотоспособным объектом гражданских прав, который обеспечивает доступ Владельца Сертификата к информационно-правовым продуктам юридической телефонной линии АДВОСЕРВИС в соответствии с Договором. Сертификаты предполагают наличие единого тарифа и единого объема услуг его Владельцу.

Владелец Сертификата - физическое лицо, являющееся собственником не активированного Сертификата.

Клиент — физическое лицо, являющееся Владельцем Сертификата, и активировавшее его на свое имя.

Компания – Общество с ограниченной ответственностью «АдвоСервис». Профессиональный оператор в сфере комплексной юридической телекоммуникации, систематизации и автоматизации процессов обмена информацией и системный технический интегратор юридического обслуживания на расстоянии.

Номер Сертификата – индивидуальный номер в верхней части Сертификата, с помощью которого производится идентификация Клиента.

Активация Сертификата – это совокупность действий Владельца Сертификата и Специалиста Компании, в результате которых Владелец Сертификата регистрируется в Клиентской базе Компании, и подключается к базе информационно-правовой поддержки. Порядок активации Сертификата определяется в Приложении.

Специалист – это уполномоченное лицо Компании, предоставляющее информационно-правовую поддержку в соответствии с Договором и/или заключенными между Клиентом и Компанией соглашениями.

Информационно-правовой продукт – разновидность информационно-правовой поддержки

Компании, предоставляемой Клиенту в соответствии с его Сертификатом. Информационно-правовые продукты Компании не могут быть использованы Клиентом без дополнительного письменного согласования с уполномоченным представителем Компании для проведения лотерей, голосования, конкурсов, викторин, рекламы, опросов и прочее.

Виды информационно — правовых продуктов Компании по программе «Личный адвокат - Лайт», «Личный адвокат»:

- Личный кабинет;
- Аудиозапись разговора;
- Круглосуточная экстренная юридическая консультация;
- Письменная консультация;
- Предоставление по запросу форм документов;
- Вызов экстренных служб;
- Поговорите с моим адвокатом;
- Официальный звонок адвоката от имени Клиента;
- Дети клиента — экстренная консультация.

1.1. Компания, на основании акцепта Клиента и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, заключает с Клиентом Договор на условиях, изложенных в Договоре. Взаимоотношения Клиента с Компанией, не предусмотренные Договором, регламентируются действующим законодательством РФ.

1.2. Заключая Договор, Клиент выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством РФ для организации обслуживания, в частности:

их обработки в целях исполнения Договора, в том числе, для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания;

формирования, обработки, хранения и выдачи информации об исполнении должниками - Клиентами принятых на себя обязательств.

1.3. В соответствии со ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» Компания обрабатывает сведения о Клиенте с помощью своих программно-аппаратных средств с момента вступления в силу Договора и до окончания надлежащего срока хранения персональной информации. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными сведениями, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных сведений.

1.4. В случаях, предусмотренных законодательством, Клиент вправе отозвать свое согласие на передачу третьим лицам своих персональных данных, направив в Компанию соответствующее уведомление в письменной форме.

1.5. Заключая Договор, Клиент, тем самым, выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.

1.6. Клиент, предоставив Компании свой электронный адрес, подтверждает свое согласие на передачу ему корреспонденции через открытые каналы связи.

II. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

2.1. Договор вступает в силу с 00 часов 00 минут первого рабочего дня, следующего за днем оплаты Сертификата и действует в течение 1 (одного) календарного года. Активация Сертификата возможна в течение 1 (одного) календарного года с момента его приобретения.

2.2. В случае, если активация Сертификата не произведена в течение указанного срока, какие-либо обязательства Компании перед Владелец Сертификата, вытекающие из Договора, считаются исполненными в полном объеме.

2.3. По окончании срока действия Договора и при отсутствии в срок 14 дней письменных возражений со стороны Клиента по его исполнению Компанией, услуги Компании по информационно-правовому обслуживанию считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Клиентом.

2.4. Досрочное расторжение договора по инициативе Компании возможно в случаях, предусмотренных п. 4.3.4. настоящего договора. В этом случае Компания представляет Клиенту письменное уведомление о расторжении Договора, и Договор прекращает свое действие по истечении 5 рабочих дней с момента получения Клиентом уведомления от Компании.

2.5. Досрочное расторжение договора по инициативе Клиента, возможно при условии возмещения Клиентом Компании расходов, вызванных отказом от исполнения Договора, если их возмещение предусмотрено действующим законодательством РФ. В этом случае Клиент обязан представить в Компанию письменное заявление о расторжении Договора, и Договор прекращает свое действие по истечении 5 рабочих дней с момента получения Компанией такого заявления.

2.6. В случае принятия Клиентом решения о расторжении Договора об оказании информационно-правовой поддержки «*Личный адвокат - Лайт*», «*Личный адвокат*» в течение 14 календарных дней с момента приобретения Сертификата, стоимость Сертификата подлежит возврату Владельцу в полном объеме, за исключением случаев, если Владелец в указанный период обращался за оказанием правовой помощи по Сертификату. В этих случаях стоимость Сертификата возвращается Клиенту за вычетом фактически понесенных расходов.

2.7. В случае принятия Владельцем решения о расторжении Договора об оказании информационно-правовой поддержки «*Личный адвокат - Лайт*», «*Личный адвокат*» по истечении 14 дней с момента приобретения Сертификата, стоимость, уплаченная за Сертификат, подлежит возврату пропорционально неистекшему сроку его действия в случае, если Владелец не обращался за оказанием правовой поддержки. При наличии обращений за оказанием правовой поддержки из подлежащей возврату суммы дополнительно удерживаются фактически понесенные расходы, размер которых установлен в пункте 2.8. настоящего Договора.

2.8. Клиент уведомлен и согласен, что фактически понесенные расходы Компании на активацию Сертификата составляют: 1000 рублей, расходы на устную консультацию: 1000 рублей, расходы на письменную консультацию: 2000 рублей.

III. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

Предметом настоящего договора является оказание Клиентам юридической помощи в объеме и порядке, установленными Договором, согласно следующим условиям:

- a) информационно-правовая поддержка осуществляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ.
- b) информационно-правовая поддержка осуществляется на возмездной основе;
- c) стоимость звонка Клиента на телефонный номер Компании не возмещается;
- d) услуги предоставляются по всем отраслям права в соответствии с законодательством Российской Федерации (исключая осуществление и проверку финансово-экономических расчетов), Клиент не ограничен временем консультирования, исключения составляют случаи, прямо указанные в Договоре и Приложении;
- e) информационно-правовая поддержка осуществляется по вопросам, касающимся персонально Клиента (то есть, непосредственно связанным с ним лично и не относящимся к третьим лицам) в объеме, предусмотренном Сертификатом;
- f) устное консультирование осуществляется непосредственно в ходе телефонного соединения или, если необходимо изучение источников правового регулирования и/или судебной практики, в течение 24 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента;
- g) услуги, оказываемые в письменной форме предоставляются Компанией в электронном виде через личный кабинет Клиента в течение 48 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента;

- h) юридическая помощь по обращениям Клиента оказывается Специалистом Компании при условии, что документы и материалы, подлежащие изучению для оказания информационно-правовой поддержки, не превышают в объеме 10 листов рукописного/машинописного текста, размер кегля не более 12 пунктов. В случае превышения указанного объема услуга может быть оказана Клиенту при условии дополнительной оплаты. Стоимость работы определяется при этом в размере 80% от тарифа, действующего в Компании.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Клиент имеет право:

- 4.1.1. Пользоваться информационно-правовой поддержкой Компании в течение всего срока действия Договора, и на условиях в соответствии с тарифом Сертификата;
- 4.1.2. Пользоваться всеми, предоставляемыми Компанией, а также партнерами Компании, скидками и специальными предложениями для Клиентов;
- 4.1.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредставления информационно — правовой поддержки, а равно некорректного обращения Специалиста Компании с Клиентом;
- 4.1.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объеме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;
- 4.1.5. Осуществлять аудиозапись и/или публичное воспроизведение предоставляемой Компанией информации при соблюдении обязательного условия получения согласия Компании на это;
- 4.1.6. Отказаться от получения рекламы, распространяемой Компанией по сетям связи, направив в Компанию соответствующее письменное уведомление;
- 4.1.7. Получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;
- 4.1.8. Обращаться в Департамент контроля качества: с 9.00 по 18.00 по московскому времени по всем вопросам качества предоставляемых Компанией услуг и режима работы службы Компании. Претензии и пожелания Клиента, связанные с качеством обслуживания, должны быть направлены в течение 48 часов после получения информационно — правовой поддержки следующими способами: через личный кабинет Клиента на сайте Компании www.advoservice.ru/metib по телефону: +7 (499) 681 03 38 по электронной почте: info@advoservice.ru
- 4.1.9. В любой момент изменить идентификационные данные посредством обращения в Компанию.

4.2. Клиент обязан:

- 4.2.1. Ознакомиться с условиями Договора и объемом информационно-правовой поддержки до приобретения Сертификата;
- 4.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Сертификата и для получения информационно-правовой поддержки;
- 4.2.3. Предпринять все необходимое и зависящее от него для обеспечения качественной телефонной связи в случае обращения в Компанию посредством телефонной связи;
- 4.2.4. Пользоваться информационно-правовой поддержкой в соответствии с условиями Договора;
- 4.2.5. При обращении в Компанию за предоставлением информационно-правовой поддержки (посредством телефонной связи, или письменно через свой личный кабинет) формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;
- 4.2.6. Не использовать информационно-правовые продукты Компании в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;
- 4.2.7. Не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникации, размещенные в личном кабинете Клиента, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;

4.2.8. При обращении в Компанию не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к Специалистам Компании при коммуникации с ними;

4.2.9. Пользоваться информационно-правовым продуктом лично и в соответствии с условиями, перечисленными в главе III настоящего договора;

4.2.10. Принимать оказанные услуги в порядке, предусмотренном Договором;

4.2.11. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и Специалистов;

4.2.12. Обеспечить недоступность третьих лиц к своим идентификационным данным;

4.2.13. Сообщить в любой доступной форме в Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней о фактах утраты Сертификата, утраты конфиденциальности идентификационных данных или доступе к ним третьих лиц.

4.3. Компания имеет право:

4.3.1. Определять условия оказания информационно-правовой поддержки;

4.3.2. Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством;

4.3.3. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Договора, истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально;

4.3.4. Приостанавливать или досрочно прекращать действие Сертификата в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных п. 4.2. Договора, или положений законодательства; в этом случае Компания обязана уведомить Клиента посредством направления соответствующего уведомления в личный кабинет Клиента на сайте www.advoservice.ru/metib, а также на адрес электронной почты, указанный Клиентом в момент активации Сертификата о принятом решении о приостановлении либо досрочном прекращении действия Сертификата Клиента не позднее чем за 24 часа до момента приостановления либо досрочного прекращения Сертификата, с указанием причин принятого решения.

4.3.5. Приостанавливать оказание информационно-правовой поддержки на период проверки выполнения Клиентом условий Договора при обоснованном подозрении в нарушении Клиентом положений Договора;

4.3.6. Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении информационно-правовой поддержки в случаях:

- отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
- нарушения Клиентом условий Договора;
- противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание правовой поддержки противоречит действующему законодательству, принятым в обществе нормам нравственности и морали;
- если предметом запроса является спор в правоотношениях между Клиентом и Компанией, а также ПАО АКБ «Металлинвестбанк».
-

4.4. Компания обязана:

4.4.1. С момента активации Сертификата оказывать Клиенту информационно-правовую поддержку в соответствии с объемом обслуживания, предусмотренного Договором;

4.4.2. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о Клиенте;

4.4.3. Консультировать Клиента по вопросам пользования Сертификатом и предоставления документов, необходимых для получения информационно-правовой поддержки.

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Стороны

несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. Сторона несет ответственность только за прямой доказанный ущерб, причиненный другой Стороне в ходе исполнения Договора. Косвенные убытки, а также упущенная выгода возмещению не подлежат.

5.3. Компания несет ответственность за неисполнение обязательств по Договору только при наличии ее вины и в сумме, пропорциональной периоду времени фактического неисполнения обязательств по Договору (по отношению к сроку действия Договора). Факт невозможности получения информационно-правовой поддержки должен быть Клиентом подтвержден документально.

5.4. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по Договору, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее их исполнение оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы (т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств), находящейся вне контроля Сторон и повлиявшей на невозможность исполнения обязательств. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Компания, в соответствии с законодательством, вправе временно прекращать или ограничивать предоставление услуг Клиенту.

5.5. Компания не несет ответственности перед Клиентами и третьими лицами за упущенную выгоду, простой, потери дохода и другие косвенные и коммерческие потери, убытки и расходы, а также не возмещает штрафы, проживание в гостинице, командировочные расходы, потери, связанные со сроками оказания услуг.

5.6. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров.

5.7. В случае, если спор между Компанией и Клиентом не будет урегулирован в досудебном порядке, то он должен разрешаться в суде по месту нахождения Компании.

VI. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

6.1. Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Договор путем размещения соответствующих объявлений в свободном доступе в сети Интернет на сайте Компании www.advoservice.ru/metib, путем публикации в средствах массовой информации или направлением соответствующего уведомления в адрес Клиента. Такие изменения вступают в силу по истечении 5 календарных дней с момента их опубликования, независимо от того, ознакомлен ли с ними Клиент.

6.2. Компания вправе самостоятельно устанавливать тарифы, стоимость Сертификатов, а также определять иные условия предоставления информационно-правовой поддержки по Договору.

ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО СЕРТИФИКАТАМ «ЛИЧНЫЙ АДВОКАТ - ЛАЙТ», «ЛИЧНЫЙ АДВОКАТ»

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора оказания информационно-правовой поддержки юридической телефонной линии АДВОСЕРВИС (далее Договор) и содержит положения, регулирующие отношения между Компанией и Клиентом.

I. АКТИВАЦИЯ Сертификата

1.1. Клиент получает право пользования информационно-правовой поддержкой Компании в соответствии с Договором с момента активации Сертификата.

1.2. Для того, чтобы активировать Сертификаты, его Пользователю необходимо лично обратиться в Компанию по телефону 8 (800) 775 03 38 или +7 (499) 681 03 38; активация Сертификатов третьими лицами не допускается.

1.3. При активации Сертификата Клиент обязан сообщить Специалисту следующие идентификационные данные:

- Номер Сертификата;
- Фамилию, имя и отчество;
- Число, месяц и год рождения;
- Почтовый адрес;
- Адрес электронной почты;
- Контактный номер телефона;
- Кодовое слово (набор цифр и/или букв русского и/или латинского алфавита);
- Контрольный вопрос и ответ на него.

Информация, подтверждающая право Клиента, пользоваться продуктом.

1.4. В случае непредставления сведений, необходимых для активации Сертификата, Компания оставляет за собой право отказать в их активации.

II. ВИДЫ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Личный кабинет – это персональный раздел, находящийся на сайте Компании ООО «АдвоСервис» (www.advoservice.ru/metib), доступный только Владельцу активированного Сертификата. Личный кабинет доступен Клиенту в течение срока действия Договора и последующих 14 календарных дней после окончания его срока действия. В случае, если для предоставления услуги Специалистам Компании необходимо изучение конкретных материалов (документов, иных материалов), связанных с правовой ситуацией Клиента, и/или требуются дополнительные данные по ранее сформулированному Клиентом запросу, Клиент направляет указанные материалы и данные по запросу Компании через личный кабинет. По истечении 3 (трех) календарных дней с момента запроса, если необходимые для предоставления услуги Клиенту дополнительные материалы и/или данные в Компанию не были направлены Клиентом через личный кабинет, ранее сформулированный запрос снимается с контроля и считается выполненным, о чем Компания уведомляет Клиента в устной или письменной форме посредством личного кабинета. Клиент не лишен возможности повторно

обратиться в Компанию с тем же вопросом, предоставив документы/материалы, необходимые для разрешения вопроса.

2.2. Круглосуточная экстренная юридическая консультация – устные консультации по всем юридическим вопросам, связанным с Клиентом лично и на условиях, предусмотренных Договором, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ. При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента. Устная консультация предоставляется исходя из сведений, сообщённых Клиентом при обращении в Компанию по телефону или через Личный кабинет. В случае, если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом по запросу Компании через личный кабинет клиента, в объеме, не превышающем 10 листов рукописного/машинописного текста формата А4, размер кегля не более 12 пунктов. Специалист на основании полученной информации даёт правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента исходя из представленных документов. Данный вид обслуживания может быть ограничен Специалистом по продолжительности его предоставления.

В случае если документы, представленные Клиентом для устной консультации на анализ, содержат более чем 10 листов рукописного/машинописного текста, Клиент вправе обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной, по цене, не превышающей 80% от стоимости этой услуги по тарифам, действующим в Компании.

Круглосуточная экстренная юридическая консультация предоставляется 24 часа в сутки ежедневно.

По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания производит консультирование в течение 24 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента. При необходимости и в случае, когда клиентом не соблюдены условия получения устной консультации согласно Правил, время предоставления услуги может быть увеличено по усмотрению Компании до 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента.

Устная консультация первоначально не предполагает изучение документов Клиента, подтверждающих его вопрос и/или ситуацию. Документы могут быть запрошены Компанией или предоставлены Клиентом через личный кабинет на условиях настоящего пункта Правил.

2.3. Предоставление по запросу форм документов – более 100 типовых договоров, исков, доверенностей и прочих документов предоставляются по запросу Клиента, направленного через Личный кабинет.

2.4. Письменная консультация - это консультации по всем юридическим вопросам, связанным с Клиентом лично, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ. Предоставляется по запросу Клиента, осуществленный им в письменной форме через свой личный кабинет на сайте www.advoservice.ru/metib, при условии соблюдения требований к объему и составу документов (материалов), подлежащих изучению Специалистом Компании.

2.5. Вызов экстренных служб - предоставление Специалистом Компании номеров служб экстренного реагирования (Скорая помощь, полиция, МЧС) на территории Российской Федерации, а также оказание услуги вызова данных служб по просьбе Клиента Компании. Предоставляется круглосуточно, без выходных дней.

2.6. Поговорите с моим адвокатом – передача телефонного аппарата Клиентом своему оппоненту для разговора со Специалистом Компании. Предоставление данного вида обслуживания может быть ограничено из-за отказа оппонента вести коммуникацию со Специалистом, или технической невозможности коммуникации с ним.

Клиент обязан уведомить своего оппонента, что разговор между ним и Специалистом Компании записывается.

Предоставляется с 9:00 до 19:00 по местному времени, без выходных дней, в случаях, требующих немедленного реагирования — круглосуточно.

2.7. Официальный звонок адвоката от имени Клиента — звонок специалиста Компании от имени Клиента третьему лицу с целью представления интересов Клиента.

2.8. Дети клиента – экстренные консультации - предоставление несовершеннолетним детям Клиента, зарегистрированным в его личном кабинете, экстренной консультации по всем юридическим вопросам, требующим немедленного реагирования.

2.9. Аудиозапись разговора - процесс записи и результат сохранения телекоммуникации между Клиентом и Компанией (всех телефонных разговоров между специалистами Компании и Клиентом). Клиент не вправе использовать аудиозаписи переговоров, размещенных в его личном кабинете, в целях, нарушающих права и законные интересы третьих лиц.

Клиент уведомлен, что аудиозаписи всех разговоров будут доступны лицу, которому известен индивидуальный номер Сертификата и пароль активации.

III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Информационно-правовая поддержка осуществляется Компанией по запросу Клиента.

3.2. Запрос должен быть сформулирован Клиентом от первого лица в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса. Запрос должен относиться персонально к Клиенту.

3.3. Запрос Клиента не должен быть сформулирован в интересах других лиц или от их имени. Компания оставляет за собой право истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально.

3.4. В целях обеспечения конфиденциальности передаваемой информации, информационно-правовая поддержка осуществляется Компанией после прохождения процедуры идентификации Клиента в системе Компании.

При обращении в Компанию посредством телефонной связи Клиент обязан называть номер Сертификата и кодовое слово.

При обращении в Компанию через личный кабинет Клиент проходит идентификацию путем ввода идентификационных данных на сайте Компании: www.advoservice.ru/metib.

3.5. Осуществление информационно-правовой поддержки посредством переписки с Клиентом по e-mail запрещено.

3.6. Все запросы должны быть сформулированы в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, содержать информацию обо всех существенных обстоятельствах правоотношений, являющихся его предметом. В случае непредставления достаточных сведений для оказания услуг, Компания вправе запросить у Клиента дополнительные сведения и/или документы. Запрос, сформулированный в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускается.

3.7. Информационно-правовые продукты «Личный кабинет», «Аудиозапись разговора», «Круглосуточная экстренная юридическая консультация», «Предоставление по запросу форм документов», «Вызов экстренных служб», «Устная юридическая бизнес консультация» а также в экстренных ситуациях «Поговорите с моим адвокатом» доступны Клиенту круглосуточно, включая

выходные дни, исключение составляют периоды проведения профилактических и других технических работ.

3.8. Клиент обращается в Компанию устно, посредством телефонной связи, по номеру +7(499)681-03-38 (для г. Москвы и Московской области) или 8-800-775-03-38 (для других регионов РФ) или посредством письменного запроса через свой личный кабинет на сайте Компании.

3.9. Клиент не ограничен временем устного консультирования, за исключением случаев, прямо предусмотренных Договором.

IV. ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

Компания предоставляет информационно-правовую поддержку в следующем объеме:

Вид услуги	Описание услуги	Объем информационно-правовой поддержки	
		Личный адвокат - Лайт	Личный адвокат
8-800	Бесплатные звонки из любой точки РФ	Включено	Включено
Круглосуточная экстренная юридическая консультация	(24/7) - устная консультация по всем юридическим вопросам в рамках законодательства РФ, кроме вопросов по предпринимательской деятельности	5 консультаций в год	10 консультаций в год
«Личный кабинет»	Персональный раздел, находящийся на сайте Компании (www.advoservice.ru/metib). В личном кабинете размещены аудиозаписи устных консультаций, через Личный кабинет можно направить и получить письменные документы.	Включено	Включено
Предоставление по запросу форм документов	Более 100 типовых договоров, исков, доверенностей и прочих документов предоставляются по запросу Клиента через Личный кабинет	Безлимитно	Безлимитно
Вызов экстренных служб	Предоставление Специалистом Компании номеров служб экстренного реагирования (МЧС. Полиция, скорая помощь) на территории РФ, а также помощь в вывозе данных по запросу Клиента.	Безлимитно	Безлимитно
Письменная консультация	Письменная консультация по всем юридическим вопросам в рамках законодательства РФ, кроме вопросов по предпринимательской деятельности. Предоставляется по письменному запросу через «Личный кабинет»	1 раз в год	1 раз в год
Поговорите с моим адвокатом	Передача Клиентом телефона третьему лицу для переговоров со специалистом Компании в случае конфликтной ситуации	1 раз в год	2 раза в год
Официальный звонок адвоката от имени клиента	Официальный звонок адвоката от имени Клиента - звонок специалиста компании от имени Клиента третьему лицу с целью представления интересов Клиента	Нет	1 раза в год

Дети клиента – экстренные консультации	Устная юридическая консультация предоставляется детям клиента, не достигшим 18 лет и зарегистрированным через личный кабинет по вопросам требующим немедленного реагирования	Безлимитно	Безлимитно
Срок действия сертификата		1 год	1 год
Стоимость сертификата		1 900 рублей	3 300 рублей

Положения Договора действуют непосредственно и регулируют отношения, возникающие исключительно между Компанией и Клиентом и не затрагивают прав и обязанностей третьих лиц, в том числе других Клиентов Компании.