

**ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКОЙ
ЮРИДИЧЕСКОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ «Адвосервис»
(Сертификаты: «Юридическая проверка объекта недвижимости», «Юридическое
дистанционное сопровождение сделки с недвижимостью»)**

Настоящие Правила являются публичной офертой (далее Договор) Общества с ограниченной ответственностью «Национальная Юридическая Служба» (далее Компания), содержащей все существенные условия Договора и порядок пользования информационно-правовым продуктом юридической телефонной линии «Адвосервис», адресованной любому физическому лицу обладающему дееспособностью и необходимыми полномочиями заключить договор с Обществом с ограниченной ответственностью «Национальная Юридическая Служба» на условиях и в порядке, установленном Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

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

Приложение к Договору является его неотъемлемой частью.

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В Договоре используются следующие понятия и термины:

СЕРТИФИКАТ - персональный идентификационный материальный носитель, являющийся оборотоспособным объектом гражданских прав, который обеспечивает доступ его Владельцу к информационно-правовым продуктам юридической телефонной линии «Адвосервис», в соответствии с Договором.

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

Клиент – физическое лицо, являющееся Владельцем Сертификата, и активировавшее его.

Компания – Общество с ограниченной ответственностью «Национальная Юридическая Служба» (ООО «Национальная Юридическая Служба»), ИНН 7702745920.

Номер Сертификата – индивидуальный номер на Сертификате, 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, становится Клиентом 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 заключёнными 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:

- Личный кабинет;
- Круглосуточная экстренная юридическая консультация (24/7);
- Устная консультация по любым вопросам, связанным с владением, пользованием и распоряжением личным имуществом;
- Круглосуточная устная юридическая консультация по жилищным вопросам (взаимодействие с ТСЖ, УК, ЖКХ, снятие с регистрационного учета, распределение долей, переселение из ветхого жилья и т.д.);
- «Замечательный сосед»;
- Анализ документов на объект недвижимости, планируемый к приобретению Клиентом;
- «Дорожная карта»;
- Проверка наличия судебного спора по объекту недвижимости, принадлежащего Продавцу;
- Проверка наличия в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество сведений о принадлежащем Продавцу объекте недвижимости и зарегистрированных обременениях;
- Проверка правоустанавливающих документов по объекту недвижимости на предмет их полноты и соответствия закону, а также возникновения возможных спорных ситуаций перед сделкой;
- Выдача правового заключения по объекту недвижимости;
- Предоставление Клиенту рекомендаций о последствиях и рисках предстоящей сделки купли-продажи недвижимого имущества;
- Анализ проектов договоров, планируемых к подписанию Клиентом при совершении сделки с недвижимым имуществом;
- Подготовка проекта договора купли-продажи и акта приема-передачи;
- Дистанционное сопровождение сделки по приобретению объекта недвижимого имущества, предоставление рекомендаций;
- Подбор экспертных организаций.

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.

Клиент поручает Компании обработку своих персональных данных, в том числе специальных категорий персональных данных, для целей установления и осуществления прав субъекта персональных данных, защиты законных интересов Клиента. Биометрические персональные данные Компания не использует для установления личности Клиента (субъекта персональных данных).

1.3. В соответствии со ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «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 РФ, 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 момента приобретения Сертификата и действует в течение срока, предусмотренного Тарифом. Обязанность Компании по предоставлению Клиенту услуг по информационно-правовой поддержке в рамках Договора возникает после активации Сертификата. В случае, если активация Сертификата не произведена в течение указанного срока, какие-либо обязательства Компании перед Владельцем Сертификата, вытекающие из Договора, считаются исполненными в полном объеме.

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

2.3. 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.

2.4. Досрочное расторжение Договора по инициативе Клиента, возможно при условии возмещения Клиентом Компании расходов, вызванных отказом от исполнения Договора. В этом случае Клиент обязан представить в Компанию письменное заявление о расторжении Договора.

2.5. В случае принятия Клиентом решения о расторжении Договора об оказании информационно-правовой поддержки, по истечении 14 дней с момента приобретения Сертификата, стоимость, уплаченная за Сертификат, подлежит возврату пропорционально не истекшему сроку его действия в случае, если Клиент 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 6.3. настоящего Договора.

2.6. Клиент уведомлен и согласен, что фактически понесенные расходы Компании составляют:
300 рублей - расходы на активацию Сертификата;
500 рублей - расходы на устную консультацию;

500 рублей - расходы на письменное составление документа.

III. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Предметом настоящего Договора является оказание Клиентам информационно-правовой поддержки в объёме и порядке, установленном Договором, согласно следующим условиям:

(а). информационно-правовая поддержка осуществляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ.

(б) информационно-правовая поддержка осуществляется на возмездной основе (приобретенный Сертификат должен быть оплачен Клиентом в полном объеме);

(в) Клиент не ограничен временем консультирования, исключение составляют случаи, прямо указанные в Договоре и Приложении;

(г) информационно-правовая поддержка осуществляется по вопросам, касающимся персонально Клиента (то есть, непосредственно связанным с ним лично, и не относящимся к третьим лицам), в объёме, предусмотренном соответствующим тарифом;

(д) 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;

(е) услуги, оказываемые в письменной форме, предоставляются Компанией в электронном виде через Личный кабинет Клиента в течение 48 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента.

(ж) Информационно-правовая поддержка по отдельным правовым вопросам может быть осуществлена 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 шрифта текста, оформленного самостоятельно Клиентом, не может быть менее 12 кегля. 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.

3.2. Порядок осуществления бесплатного звонка в Компанию:

(а). телефонный номер, по которому может быть осуществлен бесплатный звонок в Компанию: 8-800-775-03-38

(б). Стоимость звонка на номер 8-800-775-03-38 при нахождении Клиента за пределами территории РФ (во внутрисетевом роуминге) не возмещается Компанией.

(в). оплата за звонки на городские телефонные номера не возмещается Компанией.

3.3. Консультации по правоотношениям между Клиентом и Банком «ВБРР» (АО), Компанией не оказываются.

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 выбранным видом Сертификата;

4.1.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией, а также партнёрами 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 объёме 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 по всем вопросам качества предоставляемых Компанией услуг. Претензии и пожелания Клиента, связанные с качеством обслуживания, могут быть направлены следующими способами:

через Личный кабинет Клиента на сайте Компании www.advoservice.ru/vbrr;

по телефону: +7 (499) 215 14 77

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 объёмом информационно-правовой поддержки соответствующих тарифов 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 меры 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 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, размещённые 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 выполненные работы 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 доступа 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, в том числе в целях реализации/продажи услуг, других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством РФ. В этом случае Компания несет ответственность за деятельность третьих лиц и предпринимает все необходимые меры в целях соблюдения установленных законодательством РФ принципов и правил обработки персональных данных;

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 оказание услуг в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных п. 4.2. или положений законодательства РФ; в этом случае Компания обязана уведомить Клиента посредством направления соответствующего уведомления в Личный кабинет Клиента на сайте www.advoservice.ru/vbrr, а также направить смс-сообщение на номер телефона, указанный Клиентом в момент активации Сертификата, о принятом решении о приостановлении оказания услуг;

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:

(а). отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;

(б). нарушения Клиентом условий Договора;

(в). противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание информационно-правовой поддержки противоречит действующему законодательству РФ, принятым в обществе нормам нравственности и морали;

(г). если предметом запроса является спор в правоотношениях между Клиентом и Компанией, а также Клиентом и Банком «ВБРР» (АО).

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. В рамках предоставления услуг по юридической телефонной линии «Адвосервис» обсуждение обоснованности отдельных положений и содержания Правил оказания услуг в целом не предусмотрено.

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.

Компания несет ответственность за качество оказанной информационно-правовой поддержки при условии, что представленные Клиентом на исследование документы являются надлежащими копиями и полностью отражают обстоятельства анализируемой ситуации, а сообщенная Компании информация соответствует действительности.

5.2. Стороны несут 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 РФ, вправе временно прекращать или ограничивать предоставление услуг Клиенту.

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

5.6. В случае, если спор между Компанией и Клиентом не был урегулирован в досудебном порядке, он подлежит разрешению 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/vbrr, 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.

ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

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 того или иного тарифа.

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

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

- Номер Сертификата;
- Пароль активации;
- 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.

1.4. В случае не предоставления сведений, необходимых для активации Сертификата, Компания оставляет за собой право отказать в его активации.

II. ВИДЫ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Личный кабинет – это персональный раздел, находящийся на сайте Компании (www.advoservice.ru/vbrr), доступный только Владельцу активированного Сертификата - Клиенту. Личный кабинет доступен Клиенту в течение срока действия Договора и последующих 14 календарных дней после окончания его срока действия.

В случае, если для оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки 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 юридической помощи, информационной и справочной поддержки 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.

В Личном кабинете размещается 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. Активируя Сертификат, Клиент соглашается с тем, что ведется аудиозапись всех переговоров между представителями Компании, Клиентом и третьими лицами, указанным Клиентом и имеющими доступ к услугам, оказываемым Компанией.

2.2. Круглосуточная экстренная юридическая консультация (24/7) - устная консультация по всем юридическим вопросам, связанным с Клиентом лично, предоставляемая на русском языке на условиях, предусмотренных Договором, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ.

При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента, 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.

В случае изменения фактических обстоятельств правовой проблемы, в том числе предоставления Клиентом ранее неизвестной информации, дополнительных документов, консультация оказывается в рамках отдельной устной юридической консультации. Данный вид обслуживания может быть ограничен Специалистом по продолжительности его предоставления.

В случае, если документы, представленные Клиентом для изучения с последующим предоставлением устной консультации, содержат более чем 10 листов рукописного/машинописного текста, Клиент вправе обратиться за предоставлением ему данной консультации как дополнительной услуги, по цене, не превышающей 80% от стоимости этой консультации 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 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 Договору, время предоставления консультации 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 Договора.

2.3. Устная консультация по любым вопросам, связанным с владением, пользованием и распоряжением личным имуществом –консультации по всем юридическим вопросам владения, пользования и распоряжения личным имуществом, связанным с Клиентом лично, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ

Консультация не может быть предоставлена в отношении вопросов Клиента, связанных с владением и распоряжением коммерческой недвижимости и/или недвижимости, используемой для извлечения Клиентом какой-либо прибыли.

При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента, связанной с вопросом владением, пользованием и распоряжением личным имуществом.

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 менее 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 данной консультации как дополнительной, по цене, не превышающей 80% от ее стоимости 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 консультации 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.

2.4. Круглосуточная дистанционная юридическая консультация по жилищным вопросам (взаимодействие с ТСЖ, УК, ЖКХ, снятие в рег. учета, распределение долей, переселение из ветхого жилья и т.д.) – устная консультация по правовым вопросам, возникающим в связи с взаимодействием и коммуникацией Клиента с представителями ЖКХ, ТСЖ, УК.

Консультация предоставляется исходя из информации, сообщённой Клиентом при обращении в Компанию по телефону или через Личный кабинет.

При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента.

В случае, если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом по запросу Компании через Личный кабинет Клиента и их объем не может быть более 10 листов рукописного/машинописного текста формата А4 с размером шрифта не менее 12 кегля. Размер шрифта текста, оформленного самостоятельно Клиентом, не может быть менее 12 кегля.

Специалист Компании 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 Компании по продолжительности его предоставления.

В случае, если документы, представленные Клиентом для устной консультации на анализ, содержат более чем 10 листов рукописного/машинописного текста с размером шрифта не менее 12 кегля, Клиент вправе обратиться за предоставлением ему данной консультации как дополнительной, по цене, не превышающей 80% от ее стоимости по тарифам, действующим в Компании.

Экстренная юридическая консультация предоставляется 24 часа в сутки ежедневно.

Юридическая консультация, не имеющая экстренного характера, предоставляется с 9:00 до 21:00 по местному времени, без выходных дней. 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.

2.5. «Замечательный сосед» - дистанционная помощь при возникновении проблем с соседями (нарушение режима тишины, большое количество животных и другие проблемы).

Помощь заключается в устном информировании Клиента о порядке действий, направления претензий.

2.6. Анализ документов на объект недвижимости, планируемый к приобретению Клиентом - устная консультация, предполагающая изучение предоставленных Клиентом документов на объект недвижимости, планируемом Клиентом к приобретению, в целях предоставления Клиенту информации о правомерности сделки и соответствия анализируемых документов законодательству РФ.

Специалист Компании не дает заключений относительно действительности направляемых Клиентом документов.

Анализ документов осуществляется на основании документов, предоставленных Клиентом при обращении в Компанию через Личный кабинет, в объеме, не превышающем 10 листов рукописного/машинописного текста формата А4, размер кегля не менее 12 пунктов.

В случае, если документы, представленные Клиентом для проверки, содержат более чем 10 листов рукописного/машинописного текста, Клиент вправе обратиться за предоставлением ему данной

консультации как дополнительной, по цене, не превышающей 80% от ее стоимости по тарифам, действующим в Компании.

Информация предоставляется Клиенту в форме устной консультации в течение 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента.

2.7. «Дорожная карта» - составление Специалистом Компании плана действий Клиента для сбора и подачи документов в государственные органы, включая адреса, телефоны и график работы всех государственных органов, в которых необходимо подать или получить документы.

Составление плана действия для Клиента осуществляется на основании данных, предоставленных Клиентом при обращении в Компанию по телефону.

Информация предоставляется Клиенту в форме устной консультации в течение 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента.

2.8. Проверка наличия судебного спора по объекту недвижимости, принадлежащего Продавцу - совершение Специалистом Компании действий, направленных на сбор и анализ информации о наличии судебного спора в отношении объекта недвижимости, указанного Клиентом при направлении запроса.

Информация предоставляется по запросу Клиента, направленному через Личный кабинет либо по устному запросу Клиента при обращении в Компанию по телефону.

Информация предоставляется Клиенту в форме устной консультации в течение 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента.

2.9. Проверка наличия в едином государственном реестре прав на недвижимое имущество сведений о принадлежащем Продавцу объекте недвижимости и зарегистрированных обременениях - подготовка Специалистом Компании информации о наличии какого-либо обременения в отношении объекта недвижимости, указанного Клиентом, на основании сведений, содержащихся в едином государственном реестре прав на недвижимое имущество.

Информация предоставляется по запросу Клиента, направленному через Личный кабинет либо по устному запросу Клиента при обращении в Компанию по телефону.

Информация предоставляется Клиенту в форме устной консультации в течение 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента.

2.10. Проверка правоустанавливающих документов по объекту недвижимости на предмет их полноты и соответствия закону, а также возникновения возможных спорных ситуаций перед сделкой - устная консультация, связанная с изучением предоставленных Клиентом документов на объект недвижимости с точки зрения их применимости в предстоящей сделке купли-продажи, соответствия законодательству РФ, актуальности.

Специалист Компании не дает заключений относительно действительности направляемых Клиентом документов.

Проверка пакета документов осуществляется на основании документов, предоставленных Клиентом при обращении в Компанию через Личный кабинет, в объеме, не превышающем 10 листов рукописного/машинописного текста формата А4, размер кегля не менее 12 пунктов.

В случае, если документы, представленные Клиентом для проверки, содержат более чем 10 листов рукописного/машинописного текста, Клиент вправе обратиться за предоставлением ему данной консультации как дополнительной, по цене, не превышающей 80% от ее стоимости по тарифам, действующим в Компании.

Информация предоставляется Клиенту в форме устной консультации в течение 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента.

2.11. Выдача правового заключения по объекту недвижимости - подготовка правового аналитического заключения по вопросам, связанным с владением и распоряжением недвижимым имуществом, а также условиями заключения сделок с недвижимым имуществом, связанным с Клиентом лично и на условиях, предусмотренных Договором, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ.

Правовое заключение не может быть предоставлено в отношении вопросов Клиента, связанных с владением и распоряжением коммерческой недвижимости и/или недвижимости, используемой для извлечения Клиентом какой-либо прибыли.

При каждом обращении заключение предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента, связанной с недвижимым имуществом Клиента.

Заключение составляется исходя из сведений, сообщённых Клиентом при обращении в Компанию по телефону или через Личный кабинет.

В случае, если для подготовки заключения 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 менее 12 пунктов.

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

Заключение предоставляется Клиенту письменной форме, через Личный кабинет, в течение 48 часов с момента получения необходимых для оказания услуги документов, запрошенных Специалистом Компании у Клиента.

2.12. Предоставление Клиенту рекомендаций о последствиях и рисках предстоящей сделки купли-продажи недвижимого имущества - устная консультация, предоставляемая Специалистом Компании в целях предупреждения Клиента о возможных правовых последствиях предстоящей сделки по приобретению или отчуждению объекта недвижимости.

Консультация предоставляется на русском языке, исходя из документов и сведений, предоставленных Клиентом.

2.13. Анализ проектов договоров, планируемых к подписанию Клиентом при совершении сделки с недвижимым имуществом – изучение Специалистом Компании предоставленных Клиентом документов в целях последующего заключения сделки с недвижимым имуществом. Поддержка осуществляется в форме устной консультации. Консультация предоставляется исходя из представленных Клиентом документов, на русском языке.

2.14. Подготовка проекта договора купли-продажи и акта приема-передачи - оформление Специалистом Компании договора купли-продажи и акта приема-передачи недвижимого имущества в соответствии с действующим законодательством РФ, на основании предоставленных Клиентом документов через Личный кабинет.

Специалист Компании осуществляет подготовку проектов договора купли-продажи и акта приема-передачи недвижимого имущества в течение 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента.

Письменное составление договора купли-продажи и акта приема-передачи недвижимого имущества не предполагает подготовку договоров и актов в связанных с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности.

Подготовленный документ по объему не должен превышать 5 (пяти) страниц рукописного/машинописного текста формата А4, размер кегля не более 12 пунктов.

2.15. Дистанционное сопровождение сделки по приобретению объекта недвижимого имущества, предоставление рекомендаций – устные консультации, предоставляемые Специалистом Компании в связи с приобретением Клиентом объекта недвижимости, в том числе в отношении процесса приобретения, проведения взаиморасчетов, регистрации перехода прав собственности, иное.

2.16. Подбор экспертных организаций – анализ запроса Клиента и подбор необходимых Клиенту экспертов - специалистов или экспертных организаций, связанных с проблемой Клиента.

III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Информационно-правовая поддержка осуществляется Компанией по запросу Клиента и на русском языке.

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, или к его бизнесу.

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 путём ввода идентификационных данных на сайте Компании www.advoservice.ru/vbrg номер Сертификата и пароль.

В рамках настоящего Договора совокупность данных, используемых Клиентом для входа в Личный кабинет, рассматривается как простая электронная подпись в соответствии с Федеральным законом РФ от 06.04.2011г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Пароль для использования Личного кабинета является кодом подтверждения, известен только Клиенту и представляет определенную последовательность (комбинацию) символов, позволяющую Компании однозначно идентифицировать Клиента при получении электронного сообщения в виде электронных документов/файлов.

Код подтверждения является ключом простой электронной подписи и представляется для использования лично на идентификационном носителе или на контактный номер мобильного телефона посредством СМС-сообщения. Контактный номер мобильного телефона предоставляется при непосредственном получении персонального идентификационного материального носителя.

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

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. В случае отсутствия достаточных сведений для предоставления услуги Клиенту может быть отказано в ее предоставлении, но Клиент не лишен возможности после уточнения полной информации вновь обратиться в Компанию за информационно-правовой поддержкой. Запрос, сформулированный в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускается.

3.7. Клиент обращается в Компанию устно, посредством телефонной связи, или письменно, через Личный Кабинет.

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

IV. ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ.

Опции / Сертификаты	Юридическая проверка объекта недвижимости	Юридическое дистанционное сопровождение сделки с недвижимостью
8-800 (Бесплатный звонок из любой точки РФ)	Включено	Включено
Личный кабинет - персональный раздел, находящийся на сайте Компании (www.advoservice.ru/vbrr). В Личном кабинете размещены аудиозаписи устных консультаций, через Личный кабинет можно направить и получить письменные документы.	Включено	Включено
Круглосуточная экстренная юридическая консультация(24/7) - устная консультация по всем юридическим вопросам в рамках законодательства РФ, кроме вопросов по предпринимательской деятельности.	1 раз в год	6 раз в год
Устная консультация по любым вопросам, связанным с владением, пользованием и распоряжением личным имуществом - консультации по всем юридическим вопросам владения, пользования и распоряжения личным имуществом, связанным с Клиентом лично, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ.	нет	6 раз в год
Круглосуточная устная юридическая консультация по жилищным вопросам (взаимодействие с ТСЖ, УК, ЖКХ, снятие в рег.учета, распределение долей, переселение из ветхого жилья и т.д.).	нет	6 раз в год
"Замечательный сосед" - дистанционная помощь при возникновении проблем с соседями (нарушение режима тишины, большое количество животных и другие проблемы). Помощь заключается в устном информировании Клиента о порядке действий, направления претензий.	нет	Включено
Анализ документов на Объект недвижимости, планируемый к приобретению Клиентом - устная консультация, предполагающая изучение	1 раз в год	1 раз в год

<p>предоставленных Клиентом документов на объект недвижимости, планируемом Клиентом к приобретению, в целях предоставления Клиенту информации о правомерности сделки и соответствия анализируемых документов законодательству РФ.</p>		
<p>"Дорожная карта" - составление Специалистом Компании плана действий Клиента для сбора и подачи документов в государственные органы, включая адреса, телефоны и график работы всех государственных органов, в которых необходимо подать или получить документы.</p>	<p>1 раз в год</p>	<p>1 раз в год</p>
<p>Проверка наличия судебного спора по объекту недвижимости, принадлежащему Продавцу - совершение Специалистом Компании действий, направленных на сбор и анализ информации о наличии судебного спора в отношении объекта недвижимости, указанного Клиентом при направлении запроса.</p>	<p>1 раз в год</p>	<p>1 раз в год</p>
<p>Проверка наличия в едином государственном реестре прав на недвижимое имущество сведений о принадлежащем Продавцу объекте недвижимости и зарегистрированных обременениях - подготовка Специалистом информации о наличии какого-либо обременения в отношении объекта недвижимости, указанного Клиентом, на основании сведений, содержащихся в едином государственном реестре прав на недвижимое имущество</p>	<p>1 раз в год</p>	<p>1 раз в год</p>
<p>Проверка правоустанавливающих документов по объекту недвижимости на предмет их полноты и соответствия закону, а также возникновения возможных спорных ситуаций перед сделкой - устная консультация, связанная с изучением предоставленных Клиентом документов на объект недвижимости с точки зрения их применимости в предстоящей сделке купли-продажи, соответствия законодательству РФ, актуальности. Специалист не дает заключений относительно действительности направляемых Клиентом документов.</p>	<p>1 раз в год</p>	<p>1 раз в год</p>
<p>Выдача правового заключения по объекту недвижимости - подготовка правового аналитического заключения по вопросам, связанным с владением и распоряжением недвижимым имуществом, а также условиями заключения сделок с недвижимым имуществом, связанным с Клиентом лично и на условиях, предусмотренных Договором, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ.</p>	<p>1 раз в год</p>	<p>1 раз в год</p>

<p>Предоставление Клиенту рекомендаций о последствиях и рисках предстоящей сделки купли-продажи недвижимого имущества - устная консультация, предоставляемая Специалистом Компании в целях предупреждения Клиента о возможных правовых последствиях предстоящей сделки по приобретению или отчуждению объекта недвижимости. Консультация предоставляется на русском языке, исходя из документов и сведений, предоставленных Клиентом.</p>	нет	1 раз в год
<p>Анализ проектов договоров, планируемых к подписанию Клиентом при совершении сделки с недвижимым имуществом - изучение Специалистом Компании предоставленных Клиентом документов в целях последующего заключения сделки с недвижимым имуществом. Поддержка осуществляется в форме устной консультации.</p>	нет	1 раз в год
<p>Подготовка проекта договора купли-продажи и акта приема-передачи - оформление Специалистом Компании договора купли-продажи и акта приема-передачи недвижимого имущества в соответствии с действующим законодательством РФ на основании предоставленных Клиентом документов.</p>	нет	1 раз в год
<p>Дистанционное сопровождение сделки по приобретению объекта недвижимого имущества, предоставление рекомендаций - устные консультации, предоставляемые Специалистом Компании в связи с приобретением Клиентом объекта недвижимости, в том числе в отношении процесса приобретения, проведения взаиморасчетов, регистрации перехода прав собственности, иное.</p>	нет	1 раз в год
<p>Подбор экспертных организаций - анализ запроса Клиента и подбор необходимых Клиенту экспертов - специалистов или экспертных организаций, связанных с проблемой Клиента.</p>	нет	Включено
<p>Срок действия</p>	1 год	1 год