

## **Приложение к Оферте на оказание услуг, правилам абонентского обслуживания для клиентов – физических лиц (далее - «Правила»)**

Адрес для корреспонденции: 107258 , г Москва бульвар маршала  
Рокоссовского 33/12, а/я 18  
ОГРН: 1207700085207  
ИНН/КПП: 9731061407/773101001  
Контактный телефон: 88005501447

**Если Вы прочитали текст настоящего Приложения к Оферте на оказание услуг, правилам абонентского обслуживания для клиентов – физических лиц (далее - «Правила») абонентского обслуживания для клиентов- физических лиц и не поняли его, или поняли его не полностью, либо если Вы считаете, что это Приложение лишает Вас прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, исключает или ограничивает ответственность ООО «Финансовые решения» за нарушение обязательств либо содержит другие явно обременительные для Вас условия, которые Вы, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не приняли бы при наличии возможности участвовать в определении условий настоящего Приложения для клиентов – физических лиц, либо не акцептируете его, либо уточните его условия у ООО «Финансовые решения».**

### **1. Правила оказания Услуг**

1.1 Услуга «Устная консультация (юридическая, по налоговому вычету, по защите прав работника)»

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

1.3. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

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

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

## 2. Услуга «Устная консультация по кредитным продуктам»

2.1. Предоставление Услуги осуществляется устно.

2.2. Устная консультация по кредитным продуктам - Консультация Специалиста, предоставляемая Клиенту лично и безотлагательно в день оформления Сертификата.

## 3. Услуга «Письменная юридическая консультация»

3.1. Услуга предоставляется в Личном кабинете Клиента либо также посредством иных средств письменной дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

3.2. 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.

3.3. 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.

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

## 4. Услуга «Пошаговое оформление документов»

4.1. Услуга предоставляется по телефону либо посредством иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. По усмотрению Специалиста в соответствии с Запросом Клиента результат оказания Услуги «Пошаговое оформление документов» может сопровождаться направлением Клиенту шаблона (образца, схемы) соответствующего документа, за исключением форм и бланков, предусмотренных законодательством.

#### 5 Услуга «Звонок юриста компании третьему лицу».

5.1. 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.

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

5.3. 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.

5.4. 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, определяемым Компанией, не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до предполагаемого события переговоров.

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

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8 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.

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

## 6. Услуга «Доверь переговоры юристу»

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

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. Запрос должен содержать все необходимые идентификационные данные третьего лица по запросу специалиста.

6.5. 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.

6.6. 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.

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

6.8. 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.

## 7. Услуга «Предоставление типовых документов»

7.1 Услуга носит информационно-справочный характер и заключается в предоставлении Клиенту типовых шаблонов документов.

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

7.3. Типовые документы предоставляется в случаях: - их обнародования (опубликования) указанными органами и организациями в средствах массовой информации; - их размещения на официальном сайте в сети Интернет (при его наличии); - отсутствия ограничения доступа к указанной информации законом.

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

7.5. 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.

7.6. Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту соответствующих документов.

## 8. Услуга «Обзор изменений законодательства»

8.1. Услуга предоставляется посредством электронной почты либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Компанией.

8.2. 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.

8.3. 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.

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

## 9. Услуга «Оценка судебной перспективы»

9.1. Услуга представляет собой квалифицированный вероятностный прогноз относительно результата рассмотрения дела в органе или организации из числа 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.

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

9.3. 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.

9.4. 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).

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

9.6. Услуга предоставляется относительно дел, рассматриваемых в судах общей юрисдикции, арбитражных судах, третейских судах, органах государственной власти.

9.7. 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.

## 10. Услуга «Проверка комплекта и содержания документов»

10.1 Услуга предоставляется по телефону либо посредством иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

10.2. Осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами

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

10.4. Результатом предоставления Услуги является устная консультация Специалиста о проверке и содержании комплекта конкретных документов 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.

10.5. По усмотрению Специалиста в соответствии с Запросом Клиента результат оказания Услуги «Проверка комплекта и содержания документов» может сопровождаться направлением Клиенту шаблона (образца, схемы) соответствующего документа, за исключением форм и бланков, предусмотренных законодательством.

## 11. Услуга «Доступ к библиотеке документов»

11.1. Услуга носит информационно-справочный характер и заключается в предоставлении Клиенту шаблонов документов, актов, приказов и т.д.

11.2. Услуга предоставляется через Личный кабинет либо иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

11.3. Документы предоставляются в случаях: - их обнародования (опубликования) указанными органами и организациями в средствах массовой информации; - их

размещения на официальном сайте в сети Интернет (при его наличии); - отсутствия ограничения доступа к указанной информации законом.

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

11.5. 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.

11.6. Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту соответствующих документов.

## 12. Услуга «Помощь в заполнении формы 3НДФЛ»

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

12.2. 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.

12.3 Результатом предоставления Услуги является устная консультация Специалиста о порядке заполнения формы 3НДФЛ 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.

12.4 По усмотрению Специалиста в соответствии с Запросом Клиента результат оказания Услуги «Помощь в заполнении формы 3 НДФЛ» может сопровождаться направлением Клиенту шаблона (образца, схемы) соответствующего документа, за исключением форм и бланков, предусмотренных законодательством.

## 13 Услуга «Заполнение за клиента формы 3НДФЛ»

13.1 Услуга предоставляется через Личный кабинет клиента либо посредством иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

13.2. Специалисты заполняют за клиента форму 3 НДФЛ, только если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

13.3. Результатом предоставления Услуги является заполнение Специалистом формы 3 НДФЛ 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.

13.4. По усмотрению Специалиста в соответствии с Запросом Клиента результат оказания Услуги «Помощь в заполнении формы 3 НДФЛ» может сопровождаться направлением Клиенту шаблона (образца, схемы) соответствующего документа, за исключением форм и бланков, предусмотренных законодательством.

#### 14. Услуга «Подача документов в «налоговую»»

14.1. Отправляется полный пакет документов почтой России или с помощью электронных средств связи (выбирается наиболее оптимальный вариант в зависимости от ситуации) по согласованию с Клиентом

14.2. Специалисты за Клиента подают документы в налоговую после предварительного согласования с Клиентом, по запросу, только если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

14.3. Результатом предоставления Услуги «Подача документов в налоговую» является подача документов в налоговую за клиента специалистами компании в соответствии с правоприменительной практикой и обычаями делового оборота

14.4. По усмотрению Специалиста в соответствии с Запросом Клиента результат оказания Услуги «Подача документов в налоговую» может сопровождаться направлением Клиенту шаблона (образца, схемы) соответствующего документа, за исключением форм и бланков, не предусмотренных законодательством.

#### 15. Услуга «Звонок юриста компании работодателю»»

15.1 Услуга заключается в участии Специалиста в коммуникации между Клиентом и третьим лицом (работодателем), 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.

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

15.3. 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.

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

15.5. 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.

15.6. 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.

15.7. Результатом оказания Услуги является участие Специалиста в переговорах с работодателем Клиента 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.

## 16. Услуга «Звонок юриста компании работодателю за Клиента»

16.1 Услуга заключается в участии Специалиста в коммуникации за Клиента с третьим лицом (работодателем), 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.

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

16.3. 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.

16.4. 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.

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

16.6. 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.

16.7 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.

16.8 Результатом оказания Услуги является участие Специалиста в переговорах с работодателем Клиента 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.

17. Услуга «Предоставление интересов работника на переговорах в суде с работодателем»

17.1. Услуга предоставляется посредством участия специалиста компании на переговорах в суде, по запросу Клиента.

17.2 Для получения Услуги необходимо: - обратиться в Компанию не ранее чем за 3(троек) суток до предполагаемого времени осуществления услуги; - пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией; - осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

17.3. 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 3 (трое) суток до необходимого времени осуществления услуги.

17.4. Вне зависимости от формы Запрос должен содержать общие запрашиваемые идентификационные данные (паспорт и т.д).

17.5. Результатом оказания Услуги является участие Специалиста на переговорах в суде, 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.

17.6. 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.

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

17.8. 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.

## 18. Услуга «Проверка кредитной нагрузки»

18.1. Предоставление Услуги осуществляется устно.

18.2. Устная консультация по проверке кредитной нагрузки - Консультация Специалиста, предоставляемая Клиенту лично и безотлагательно в день оформления Сертификата.

## 19. Порядок осуществления устного Запроса

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

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

19.3. Запрос должен содержать все необходимые для оказания абонентской Услуги сведения.

19.4. 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.

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

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

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

## 20. Порядок осуществления письменного Запроса

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

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

- 20.3. Электронное письмо, направляемое в Компанию, должно содержать: - заголовок («тема письма»), тождественный идентификатору; - запрос, соответствующий требованиям Правил.
- 20.4. Все письменные Запросы должны содержать: - полные и достоверные сведения, необходимые для предоставления абонентских Услуг; - однозначно определенные требования и вопросы; - сведения о предпочтительных результатах.
- 20.5. Запрос должен быть сформулирован исключительно на государственном (официальном) языке Российской Федерации.
- 20.6. 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.
- 20.7. Набор вопросов в рамках 1 (одного) Запроса должен опираться на 1 (одну) совокупность однородных юридических фактов (событий, действий, обстоятельств и прочее).
- 20.8. В случаях, когда представленный Клиентом Запрос содержит неоднородные вопросы (независимые или взаимозависимые вопросы), по согласованию с Клиентом разделить данный Запрос на несколько самостоятельных.
- 20.9. 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.

## 21. Сроки оказания абонентских Услуг по устным Запросам

- 21.1. Устная консультация (юридическая, по налоговому вычету, по защите прав работника),
- 21.2. Предоставление результата оказания абонентской 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 абонентских Услуг Специалисту требуется дополнительно ознакомиться с законодательством и правоприменительной практикой, о чем сообщается Клиенту.
- 21.3. В случае, если для оказания абонентской 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.

## 22. Сроки оказания абонентских Услуг по письменным Запросам

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

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

## 23. Оценка судебной перспективы

23.1. Срок оказания составляет 5 (пять) дней.

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

## 24. Обзор изменений в законодательстве

24.1. Результаты оказания абонентской Услуги предоставляются один раз в календарный месяц в дату, определённую Компанией.

## 25. Сроки оказания сопряженных абонентских Услуг

25.1. Предоставление типовых документов, Доступ к библиотеке документов, Обзор изменений в законодательстве.

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

25.3. Назначение представителя от Клиента.

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

**Генеральный директор**  
**ООО «Финансовые решения»**  
**Кетенчиев М.М.**

