

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «Финансовые решения»
(утверждено Приказом Генерального директора
ООО «Финансовые решения» № 5 от 26.02.2020 г.)

Общество с ограниченной ответственностью «Финансовые решения»

Юридический адрес: 121609, г. Москва, ул. Осенняя, д.23, эт 9, ком
114А, оф 80

Адрес для корреспонденции: 107258, г Москва бульвар маршала Рокоссовского 33/12, а/я 18

ОГРН: 1207700085207

ИНН/КПП: 9731061407/773101001

Контактный телефон: 8 800 550 14 47

Раздел I. Общие положения

1. Область действия

- 1.1 Настоящие Правила оказания услуг ООО «Финансовые решения» (далее — «Правила») регулируют взаимоотношения между Клиентом, обратившимся в ООО «Финансовые решения» (далее - Клиент) и ООО «Финансовые решения» (далее - Компания) за юридическими и иными сопряженными с ними (сервисное, информационно-справочное обслуживание, сопутствующая передача данных и иных) услугами (далее по тексту — «Услуги»).
- 1.2 Правила устанавливаются Компанией самостоятельно, являются публичной офертой на заключение договора об оказании услуг и могут быть приняты Клиентом не иначе как в целом, путем подписания сертификата, с указанием выбранного им Тарифного плана.
- 1.3 Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе.

2. Термины и определения

- 2.1 Все заголовки разделов используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил. Термины и определения, используемые при взаимоотношениях сторон, подлежат толкованию согласно определениям, установленным настоящими Правилами, и не могут трактоваться никак иначе, даже если в иных источниках используются другие определения аналогичных терминов.
- 2.2 Договор об оказании услуг / Договор/ Сертификат — договор, заключаемый по правилам ст.ст. 434, 438 Гражданского кодекса РФ путем акцепта Клиентом оферты Компании на предоставление ею Услуг согласно Тарифному плану, выбранному Клиентом, и на основании условий, предусмотренных настоящими Правилами. Фактом, подтверждающим заключение Договора об оказании услуг, могут являться по выбору Компании и в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом выдаваемый Клиенту сертификат / карточка Клиента в виде бумажного или электронного документа и/ или предоставление уникального кода доступа к Личному кабинету Компании.
- 2.3 Анкета-заявление физического лица – ответ Клиента о полном и безоговорочном принятии публичной оферты Компании. В Анкете-заявлении указываются персональные данные Клиента, согласие на обработку персональных данных Клиента, выбранный Тарифный план.
- 2.4 Документ — электронный файл с зафиксированной в нем юридически значимой информацией в текстовом и/или медиа форматах, их сочетаний, включающий обязательные реквизиты документа изложенный на государственном (официальном) языке Российской Федерации, доступный к изучению без применения специальных не юридических (например, технических, медицинских, финансовых) знаний.
- 2.5 Заключение Специалиста — форма предоставления информационно-правовых услуг, представляющая собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающая ход и результаты исследований, проведенных Специалистом в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с правом Российской Федерации.
- 2.6 Запрос на оказание Услуг (Запрос) — обращение Клиента (иного уполномоченного лица) в устной форме с использованием телефонной связи по телефонному(ым) номеру(ам), указанным на сайте Компании в сети «Интернет», или в форме электронной корреспонденции, направляемой Компанией на адрес электронной почты, указанный на официальном сайте Компании в сети.

- 2.7 «Интернет» для получения Услуги в соответствии с Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующий требованиям, установленным Компанией.
- 2.8 Идентификационные данные — совокупность информации предоставляемой Компанией Клиентом (третьим лицом по поручению Клиента) при заключении Договора об оказании услуг, служащей для определения тождественности между лицом ею обладающим и Клиентом Компании (идентификация Клиента).
- 2.9 Информационно-правовая услуга - разновидность Услуги в виде информационно-правовой поддержки, предоставляемой Компанией Клиенту в соответствии с выбранным им Тарифным планом. Информационно-правовые услуги Компании не могут быть использованы Клиентом без дополнительного письменного согласования с уполномоченным представителем Компании для проведения лотерей, голосования, конкурсов, викторин, рекламы, опросов и прочее.
- 2.10 Консультация Специалиста — форма предоставления информационно-правовых услуг в виде разъяснений, рекомендаций и иных форматов консультаций, включая определение и (или) оценку проблем и (или) возможностей лица, по правовым вопросам, заключающаяся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего права.
- 2.11 Клиент — физическое лицо/представитель юридического лица, которое приобрело право на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами по выбранному Тарифному плану.
- 2.12 Личный кабинет - персональный и закрытый раздел на сайте Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предназначенный для удаленного обслуживания Клиента и дающий ему возможность получать Услугу, отслеживать историю его обращений, заказывать дополнительные услуги, получать результаты оказанных Компанией услуг. Доступ к Личному кабинету Клиента осуществляется посредством авторизации Клиента с использованием им логина и пароля, предоставляемого Компанией, посредством указания личных данных (логин, пароль) в индивидуальном сертификате Клиента, направления sms-уведомления или иным способом по усмотрению Компании.
- 2.13 Период оказания услуг — период времени, определяемый выбранным Клиентом Тарифным планом, со дня заключения Клиентом Договора оказания услуг, в течение которого у Компании сохраняются обязательства по оказанию Услуги. Период оказания услуг может автоматически продлеваться на следующий аналогичный период при условии согласия Клиента на продление срока получения Услуги, выраженное путем оплаты Услуги Компании и/или также при отсутствии заявления о прекращении Договора оказания услуг. При оплате Клиентом Договора об оказании услуг путем дачи им поручения на такую оплату третьему лицу (в том числе Банку) Договор автоматически продлевается на следующий период при условии не отзыва данного поручения при заключении Договора поручения.
- 2.14 Пользователи услуг — физическое лицо, приобретающее сертификат, являющееся Клиентом.
- 2.15 Персональная информация Клиента — информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации Клиенту, а именно:
- персональная информация, которую Клиент предоставляет о себе самостоятельно при заключении Договора об оказании услуг или в процессе пользования Услугами, включая персональные данные Клиента;
 - данные, которые автоматически передаются в процессе пользования Услугами, в том числе, но не исключительно: IP, MAC, ICCID адреса, данные или иные уникальные данные об оборудовании Клиента, номера телефонов, региональные коды, информация о программном обеспечении Клиента, с помощью которых осуществляется доступ к Услугам;
 - иная информация о Клиенте, сбор и/или предоставление которой определяется и оговаривается с Клиентом индивидуально.
- 2.16 Правовая позиция Компании — разновидность Услуги в виде позиции Компании по поставленному Клиентом вопросу и ее правовое обоснование в соответствии с применимым законодательством.
- 2.17 Специалист — сотрудник Компании или иное лицо, с которым Компания заключила соответствующий договор и уполномоченный Компанией на оказание Услуги от лица Компании, обладающий необходимыми и достаточными знаниями для оказания Услуги.
- 2.18 Тарифный план — перечень Услуги, их количество, а также срок оказания Услуги, право на получение которых имеет Клиент согласно Приложению № 1 к настоящим Правилам.
- 2.19 Электронная корреспонденция — электронные сообщения, документы, копии документов или иных материальных носителей, содержащих информацию, равно любая другая информация, передаваемая посредством электронных средств связи.

2.20 Услуги сторонних поставщиков - услуги автопомощи, страхования, оказания медицинской помощи, оценки ущерба и т.д.

3. Порядок заключения и действие Сертификата

- 3.1 В соответствии с настоящими Правилами оказания услуг, Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом. Тарифные планы указаны в Приложениях, являющихся неотъемлемой частью настоящих Правил.
- 3.2 Договорные отношения между Клиентом и Компанией становятся обязательными для обеих сторон с момента полного и безоговорочного принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил посредством, если иное не установлено в выбранном Клиентом Тарифном плане, оплаты стоимости Услуги, определенной в Тарифном плане. Сертификат вступает в силу со дня оплаты Услуги в полном объеме, если иное не определено Тарифными планами, в частности, если момент вступления Сертификата не связывается с иными юридическими фактами. В зависимости от выбранного Тарифного плана, Услуга может быть оплачена единовременно одним платежом.
- 3.3 Права и обязанности сторон возникают с момента подписания Сертификата, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть в других перечисленных в Правилах оказания услуг случаях.
- 3.4 Обязанности Компании по оказанию Услуг Клиенту возникают в момент вступления Сертификата и продолжаются в течение Периода оказания Услуг, определяемого соответствующим Тарифным планом.
- 3.5 Днем начала оказания Услуг считается день, в который была осуществлена оплата или вступление Сертификата в силу по иным указанным в нем причинам в зависимости от условий Тарифного плана.
- 3.6 Срок действия Сертификата и Период оказания Услуг у Клиента не продлеваются на период отсутствия возможности осуществления Запроса на получение данных услуг от Клиента.
- 3.7 Внесение изменений в условия Правил осуществляется путем публикации на сайте Компании, или иными способами, обеспечивающими получение соответствующих предложений Клиентом и позволяющими определить, что предложение исходит от Компании. При этом если в течение 3 трех календарных дней с даты получения Клиентом указанного сообщения или размещения соответствующей информации/публикации, Компания не получит письменный полный или частичный отказ Клиента от принятия таких изменений, либо Клиент продолжает пользоваться Услугами, это означает согласие Клиента с указанными изменениями.
- 3.8 В случае досрочного отказа Клиента от Сертификата, Клиент обязан направить Компании Заявление об отказе в использовании Сертификата по установленной форме в течение 14 дней, в случае не соблюдения сроков, Компания вправе отказать Клиенту
- 3.9 Заявление об отказе от Сертификата направляется Клиентом в Компанию почтовым отправлением заказным письмом с уведомлением о доставке. В Заявлении об отказе от Договора Сертификата, Клиент в обязательном порядке указывает все необходимые личные данные, прикладывает копию сертификата и реквизиты своего банковского счета, на которые, в случае удовлетворения заявления об отказе от Сертификата, должны быть перечислены денежные средства. Возврат денежных средств возможен только путем перечисления денежных средств на банковский счет Клиента. Возврат денежных средств наличным путем и почтовым переводом не осуществляется.
- 3.10 После фактического оказания услуг или передачи Клиенту подготовленных специалистами Компании документов, возврат денежных средств Клиенту возможен только при предоставлении Клиентом письменных доказательств ненадлежащего качества предоставленных Компанией Услуг путем направления таких доказательств на рассмотрение Компании почтовым отправлением заказным письмом с уведомлением о доставке.
- 3.11 В течение 30 календарных дней Компания рассматривает доводы и представленные доказательства, указанные в п.3.9. настоящих Правил, после чего направляет на почтовый адрес Клиента ответ на заявление в письменном виде.
- 3.12 В случае досрочного отказа клиента от Сертификата, за исключением случаев, предусмотренных п. 3.10 настоящих Правил, путем направления Клиентом Заявления об отказе от договора оказания услуг, денежные средства, оплаченные Клиентом, возвращаются Компанией за вычетом фактически понесенных расходов Компании.
- 3.13 В случае расторжения Сертификата по инициативе Клиента, без нарушения условий предоставления услуг и условий со стороны Компании, до момента исполнения услуг по Договору в

полном объеме, Компания вправе удержать денежную сумму в размере не менее 30% (тридцати процентов) от цены Договора в счет оказания устной консультации по кредитным продуктам и проверки кредитной нагрузки.

- 3.14 В случае, если Клиент приобрел сертификат не на сайте Компании, и воспользовался услугами сторонней организации по оформлению сертификата, то компания вправе удержать 90% от стоимости сертификата в качестве расходов на оформление данного сертификата.
- 3.15 При приобретении сертификата, Клиент дает согласие на ознакомление с правилами пользования услуг информационно-правовой поддержки (правилами оказания услуг компании), размещенными на сайте <https://fin-product24.ru/>, и выражает свое согласие на обработку (сбор, систематизацию, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, удаление с использованием средств автоматизации или без использования таких средств) Банку ВТБ (ПАО) (ИНН 7702070139, адрес: Российская Федерация, 191144, г. Санкт-Петербург, Дегтярный переулок, д. 11, лит. А) предоставленных Клиентом персональных данных (фамилии, имени, отчества, номера телефона, адреса электронной почты), в целях подачи заявки на заключение Комплексного договора банковского обслуживания с Банком ВТБ (ПАО).

4. Идентификация Клиента

- 4.1 Для оформления Сертификата, Клиент дает согласие на обработку своих персональных данных и предоставляет Компании (фамилию, имя, отчество (если применимо), реквизиты, контактные данные), а также, в случае необходимости, иные Идентификационные данные на усмотрение Компании.
- 4.2 Компания вправе устанавливать специальные требования к Идентификационным данным.
- 4.3 Клиент самостоятельно несет ответственность за безопасность выбранных им Идентификационных данных, а также самостоятельно обеспечивает конфиденциальность этих данных.
- 4.4 Лицо, приобретшее право на получение Услуг, несет все риски, связанные с использованием своих Идентификационных данных любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг неуполномоченными на то лицами.
- 4.5 Идентификация Клиента производится во всех случаях обращения Клиента в Компанию и является необходимым условием оказания Клиенту Услуг.
- 4.6 Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента в Компанию и определяется Компанией самостоятельно.
- 4.7 При идентификации Клиента могут использоваться специальные программно - аппаратные средства, в том числе по записи, обработке и уничтожению информации.
- 4.8 В случае, когда данные, сообщаемые Клиентом при обращении в Компанию, не позволяют идентифицировать Клиента, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуг.
- 4.9 Предоставлением электронного адреса, номера факса Клиент подтверждает свое согласие на обмен электронной корреспонденцией через открытые каналы связи (интернет, факс).
- 4.10 Анонимные Запросы в Компанию с требованиями о предоставлении Услуг либо иными требованиями не обрабатываются.

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

5. Условия оказания Услуг

- 5.1 Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяется выбранным им Тарифным планом, в том числе Услуги, которые могут быть не перечислены в настоящей статье.
- 5.2 Помимо Услуг, Клиент в период обслуживания может запросить иные информационно-правовые услуги, оказываемые Компанией. Условия предоставления таких информационно-правовых услуг Компанией оговариваются с Клиентом индивидуально в рамках отдельно заключаемых соглашений.
- 5.3 Информационно-правовые услуги предоставляются в соответствии и на основании права Российской Федерации, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью правовой системы Российской Федерации. Информационно-правовые услуги по Запросам, предмет которых регулируется правовыми нормами корпоративного, ведомственного, служебного иного персонифицированного либо ограниченного в использовании в соответствии с российским правом, предоставляются в части, не подлежащей такому регулированию.
- 5.4 Все Услуги предоставляются Клиенту лично и в его пользу и только при его личном обращении за получением соответствующей Услуги.

- 5.5 Услуги предоставляются исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участником которых являются лица, указанные в п. 5.4 Правил, действующие от своего имени и в собственных интересах, в том числе касающимся будущих или произошедших событий, при условии реальности их наступления.
- 5.6 Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказание консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных подобных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.
- 5.7 Формат предоставления Услуг во всех случаях определяется Компанией.
- 5.8 Все Услуги предоставляются на Запросы, сформированные исключительно в соответствии с положениями Правил. Запросы, формируемые в иной форме, не рассматриваются.
- 5.9 Все результаты оказания Услуг предоставляются в соответствии с поступившим Запросом, при необходимости подвергнутым толкованию и интерпретации Специалистом, исходя из изложенных в Запросе фактов (событий, обстоятельств), положений права и правоприменительной практики, а также сложившейся в Компании практики оказания Услуг.
- 5.10 Для получения Услуг Клиент должен иметь соответствующие программные и аппаратные средства, в отсутствие которых не существует объективной возможности осуществления Запроса или получения результата оказания Услуг.
- 5.11 Предоставление Услуг Компанией может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.
- 5.12 Все обращения Клиента по номерам телефонов Компании записываются в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Услуг. Осуществляя Запрос на получение Услуг, предусмотренных Правилами, Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение, трансграничную передачу записей разговоров, в которых он участвует. Распространение записи разговора с участием Клиента допускается только после предоставления на то согласия Клиента.

6. Правила оказания Услуг

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

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

6.1.2 Для получения услуги необходимо:

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

6.1.3 Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

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

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

6.2 Услуга «Устная консультация по кредитным продуктам»

6.2.1 Предоставление Услуги осуществляется устно.

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

6.3 Услуга «Письменная юридическая консультация»

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

6.3.2. 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.

6.3.3. 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.

6.3.4. 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.

6.4. Услуга «Пошаговое оформление документов»

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

6.4.2. Для получения услуги необходимо:

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

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

6.4.4. Результатом предоставления Услуги является устная консультация Специалиста о порядке составления конкретного документа в соответствии с правоприменительной практикой и обычаями делового оборота, а также разъяснение правовых положений, регулирующих отношения по составлению документа, обязательных его реквизитов и порядке его легализации в рамках действующего права в части требований, обозначенных Клиентом.

6.4.5 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.

6.5 Услуга «Звонок юриста компании третьему лицу».

6.5.1 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.

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

6.5.3. 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.

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

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

6.5.6. 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.

6.5.7 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.

6.5.8 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.

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

6.6 Услуга «Доверь переговоры юристу»

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

6.6.2. 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.

6.6.3. 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.

6.6.4. Вне зависимости от формы Запрос должен содержать номер телефона, фамилию, имя, отчество, а также, если применимо, должность, звание, название организации третьего лица, с которым Специалисту необходимо будет связаться в интересах Клиента для разрешения вопроса Клиента.

6.6.5. 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.

6.6.6. 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.

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

6.6.8. 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.

6.7 Услуга «Предоставление типовых документов»

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

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

6.7.3. 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.

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

6.7.5. 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.

6.7.6. Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту соответствующих документов.

6.8. Услуга «Обзор изменений законодательства»

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

6.8.2. 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.

6.8.3. 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.

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

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

6.9. Услуга «Оценка судебной перспективы»

6.9.1. 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.

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

6.9.3. 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.

6.9.4. 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).

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

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

- органах судебной системы;
- третейских судах;

6.9.7. Услуга не предоставляется в отношении рассмотрения дел в:

- органах исполнительной власти страны;
- международных и наднациональных органах и организациях;
- органах и организациях, осуществляющих свою деятельность за пределами Российской Федерации.

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

6.10. Услуга «Проверка комплекта и содержания документов»

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

6.10.2. Для получения услуги необходимо:

- обратиться в Компанию;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией;

6.10.3. Осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами

6.10.4 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.

6.10.5 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.

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

6.11 Услуга «Доступ к библиотеке документов»

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

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

6.11.3 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.

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

6.11.5 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.

6.11.6 Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту соответствующих документов.

6.12 Услуга «Помощь в заполнении формы 3НДФЛ»

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

6.12.2. Для получения услуги необходимо:

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

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

6.12.4 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.

6.12.5 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.

6.13 Услуга «Заполнение за клиента формы 3НДФЛ»

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

6.13.2 Для получения услуги необходимо:

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

6.13.3 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.

6.13.4 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.

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

6.14 Услуга «Подача документов в налоговую»

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

6.14.2 Для получения услуги необходимо:

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

6.14.3 Специалисты за Клиента подают документы в налоговую после предварительного согласования с Клиентами, 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.

6.14.4 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

6.14.5 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, предусмотренных законодательством.

6.15 Услуга «Звонок юриста компании работодателю»

6.15.1 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.

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

6.15.3 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.

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

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

6.15.6 В случаях поступления документов объемом свыше стандартного Компания либо увеличивает срок оказания Услуг в предусмотренном порядке, либо классифицирует обращение как Запрос на оказание иной Услуги, наиболее соответствующей пожеланиям Клиента, при обязательном уведомлении о данном обстоятельстве Клиента.

6.15.7 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.

6.15.8 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.

6.16 Услуга «Звонок юриста компании работодателю за Клиента»

6.16.1 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.

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

6.16.3 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.

6.16.4 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.

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

6.16.6 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.

6.16.7 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.

6.16.8 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.

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

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

6.17.2 Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Компанию не ранее чем за 3 (трое) 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.

6.17.3 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.

6.17.4 Вне зависимости от формы Запрос должен содержать номер телефона, фамилию, имя, отчество, а также, если применимо, должность, звание, название организации третьего лица, с которым Специалисту необходимо будет связаться в интересах Клиента для разрешения вопроса Клиента.

6.17.5 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.

- 6.17.6 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.
- 6.17.7 О результате коммуникационного вызова Специалист сообщает Клиенту посредством того средства связи, через которое поступил Запрос Клиента.
- 6.17.8 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.

6.18 Услуга «Проверка кредитной нагрузки»

6.18.1 Предоставление Услуги осуществляется устно.

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

7. Контроль за качеством Услуг

- 7.1 С жалобами на качество предоставляемых Услуг, а также с вопросами справочно-информационного характера, касающимися предоставления Услуг, отделом претензий, Клиент вправе обращаться в Претензионный отдел Компании с 9:00 до 18:00 по московскому времени с понедельника по пятницу, за исключением нерабочих праздничных дней.
- 7.2 Обращение в Претензионный отдел компании осуществляется в течение 48 часов с момента получения конкретной Услуги либо с истечения срока, установленного настоящими Правилами для оказания соответствующей Услуги, в случае ее не предоставления, по следующим телефонам:
- 8 800 550 14 47 (для обращений из всех регионов РФ, стоимость звонка определяется условиями Тарифного плана оператора сотовой (мобильной) связи, услугами которого пользуется Клиент;
- 7.3 С жалобами на качество оказанных Услуг Клиент вправе обратиться путем направления Компании письменной претензии через Личный кабинет, в разделе Консультации, а также написав на почту info@fin-product24.ru

8. Порядок осуществления устного Запроса

- 8.1 Устные Запросы должны осуществляться посредством телефонной связи либо также иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.
- 8.2 Осуществление устного Запроса допускается только в случае соблюдения всех необходимых требований, установленных Правилами.
- 8.3 Запрос должен содержать все необходимые для оказания Услуг сведения.
- 8.4 При осуществлении Запроса необходимо предоставить:
- краткие обстоятельства Запроса (либо ответить на наводящие вопросы Специалиста), позволяющие определить категорию Запроса (вид Услуги) и основную специфику Запроса;
- по просьбе Специалиста Компании (равно после переключения вызова на другого Специалиста) представить подробные сведения об обстоятельствах, на которые опирается правовой вопрос/вопросы, о наличии либо отсутствии экстренных обстоятельств, ожиданиях и целях использования Услуги. При необходимости дополнить Запрос иными сведениями, запрошенными Специалистом.

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

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

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

9. Порядок осуществления письменного Запроса

- 9.1. Письменные Запросы должны осуществляться посредством электронной почты либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции (через Личный кабинет), определяемых Компанией.
- 9.2. Запрос, направляемый по электронной почте, должен соответствовать форме электронного письма, а также существующим правилам пользования сервисов электронной почты.
- 9.3. Электронное письмо, направляемое в Компанию, должно содержать:
- заголовок («тема письма»), тождественный идентификатору;
 - Запрос, соответствующий требованиям Правил.
- 9.4. Все письменные Запросы должны содержать:
- полные и достоверные сведения, необходимые для предоставления Услуг;
 - однозначно определенные требования и вопросы;
 - сведения о предпочтительных результатах.
- 9.5. Запрос должен быть сформулирован исключительно на государственном (официальном) языке Российской Федерации.
- 9.6. Все поставленные вопросы должны быть взаимосвязаны и опираться на одну совокупность однородных юридических фактов. Вопросы должны быть максимально четко сформулированы таким образом, чтобы при ознакомлении с Запросом являлось возможным определить его суть.
- 9.7. В случаях осуществления письменного Запроса на оказание Услуг, результат которых предоставляется устно, Клиент должен также указать на период времени доступности (не менее 1 (одного) часа подряд) для принятия исходящего вызова Компании. При несоблюдении данного требования, а также при недоступности Клиента в обозначенный период времени Компания освобождается от обязанности оказания Услуги.
- 9.8. В случаях, когда представленный Клиентом Запрос содержит неоднородные вопросы (невзаимосвязанные или взаимозависимые вопросы), по согласованию с Клиентом разделить данный Запрос на несколько самостоятельных.
- 9.9. 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.

10. Требования к входящим документам

- 10.1. Для целей настоящих Правил объем документа определяется в "стандартных страницах" исходя из эквивалента числа символов в нем числу символов на полной странице, набранной шрифтом Times New Roman, кегль 12.
- 10.2. Направляемый Клиентом документ должен отвечать следующим техническим требованиям:
- стандартный объем документа/-ов — не более 6 (шести) стандартных страниц;
 - максимальный объем документа в любом случае не должен превышать 60 (шестидесяти) стандартных страниц;
 - текст документа должен быть хорошо читаем и отображаем.
- 10.3. Электронные документы принимаются исключительно в форматах с расширениями txt, rtf, doc, pdf, xls, tiff, tif, bmp, gif; jpeg, jpg, png, docx, odt, xml, mp3, wav.
- 10.4. В случае, если направленных Клиентом документов объективно недостаточно для предоставления Специалистом результатов оказания Услуг, предоставление запрашиваемой Клиентом Услуги приостанавливается до предоставления дополнительных документов. Недостаточность документов определяется Специалистом.

Раздел III. Сроки. Уведомления. Сопроводительные сервисы

11. Порядок исчисления сроков оказания Услуг

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

11.3. Моментом поступления Запроса является момент фиксации специальными техническими средствами Компании Запроса в предусмотренном Правилами допустимом формате, включая соблюдение Клиентом всех требований в отношении объема, достаточности, достоверности, правомерности и иных требований в отношении документов, сведений и данных. Компания регистрирует Запросы в разумные сроки.

11.4. В случае уточнения Запроса течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса. При предоставлении дополнительных документов срок начинает течь после получения последнего релевантного документа.

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

12. Сроки оказания Услуг по устным Запросам

12.1. Устная консультация (юридическая, по налоговому вычету, по защите прав работника),

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

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

12.1.3 Услуги «Звонок юриста компании третьему лицу, Доверь переговоры юристу, Помощь в заполнении ЗНДФЛ, Подача документов в налоговую, Проверка комплекта и содержания документов, Звонок юриста компании работодателю, Звонок юриста компании работодателю за Клиента, Предоставление интересов работника на переговорах в суде с работодателем»

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

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

13. Сроки оказания Услуг по письменным Запросам

13.1. Письменная юридическая консультация, Пошаговое оформление документов, Заполнение за Клиента формы ЗНДФЛ, Проверка комплекта документов

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

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

13.2. Оценка судебной перспективы

13.2.1. Срок оказания составляет 5 (пять) дней.

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

13.3. Обзор изменений законодательства

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

14. Сроки оказания сопряженных Услуг

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

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

14.2. Назначение представителя от Клиента

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

15. Уведомления

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

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

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

16. Сопровождение Запросов

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

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

16.3. В случае, если письменный Запрос представлен не в полном объеме, в том числе при отсутствии важных сведений или документов, либо отсутствуют необходимые реквизиты Запроса, при условии наличия возможности определения его сути соответствующий Специалист связывается с Клиентом с целью конкретизации Запроса.

Раздел IV. Требования к обмену информацией

17. Сопутствующие сведения

17.1. В процессе предоставления Услуг Клиенту могут сообщаться данные о других организациях, органах и гражданах (третьи лица), их разработках, продуктах, предложениях, в том числе коммерческого характера, ссылки на сайты в сети Интернет (сопутствующая информация). Указанные третьи лица и сопутствующая информация не проверяются Компанией на соответствие тем или иным требованиям. Компания не несет ответственность за данную сопутствующую информацию, в том числе за любые мнения или утверждения, выраженные третьими лицами, рекламу и прочее, а также за доступность такой сопутствующей информации и последствия ее использования или неиспользования Клиентом.

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

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

18. Требования к коммуникациям

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

18.2. Все контактные реквизиты: номера телефонов, адреса электронной почты, равно как любые иные предоставляемые Клиентом сведения — расцениваются как корректные, принадлежащие Клиенту и доступные для Клиента, в связи с чем осуществление телефонных и иных коммуникационных вызовов, предоставление электронной и иной корреспонденции с использованием данных реквизитов признается осуществлением коммуникации с Клиентом.

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

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

18.5. Клиент самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям законодательства, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда предоставление Клиентом тех или иных данных или содержание этих данных нарушает права и законные интересы третьих лиц, в том числе личные неимущественные права авторов, иные интеллектуальные права третьих лиц, и/или посягает на принадлежащие им нематериальные блага.

18.6. Компания вправе устанавливать ограничения в обмене данными для всех Клиентов либо для отдельных категорий Клиентов (в зависимости от места пребывания Клиента, программно-аппаратных средств используемых в коммуникации), в том числе: наличие/отсутствие отдельных функций сопутствующих Услуг максимальное количество телефонных вызовов или сообщений, передаваемых через электронные средства связи, которые могут быть отправлены или получены одним Клиентом за указанный период времени, максимальный размер почтового сообщения, максимальная продолжительность непрерывного телефонного/иного коммуникационного соединения, специальные параметры пересылаемых через электронные средства связи данных.

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

18.8. При использовании Услуг Клиент не вправе:

- передавать любым способом данные, которые являются незаконными, вредоносными, клеветническими, оскорбляющими нравственность, демонстрирующими (или являющимися пропагандой) насилия и жестокости, нарушают права интеллектуальной собственности, пропагандируют ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержат оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержат элементы (или являются пропагандой) порнографии, разъясняют порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;
- выдавать себя за другого человека или представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Компании, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц;
- передавать любым способом какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, в том числе путем размещения ссылок на вышеуказанную информацию;
- иным образом нарушать требования законодательства при осуществлении информационного обмена.

Раздел V. Конфиденциальная информация

19. Персональная информация

19.1. Персональная информация Клиента хранится и обрабатывается Компанией в соответствии с условиями Правил, действующих в отношении всей информации, которую Компания может получить о Клиенте в процессе пользования Услугами. Согласие Клиента на предоставление Персональной информации, данное им в соответствии с положениями настоящих Правил, в рамках отношений с любым из указанных лиц распространяется на все эти лица.

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

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

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

19.5. Персональная информация Клиента может использоваться в следующих целях:

- идентификация Клиента в рамках Правил;
- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
- связь с Клиентом, в том числе направление уведомлений, Запросов и информации, а также обработка запросов от Клиента;
- улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых продуктов и Услуг;

- проведение статистических и иных исследований на основе обезличенных данных.
- 19.6. Хранение Персональной информации Клиентов осуществляется в соответствии с внутренними корпоративными документами. В отношении Персональной информации Клиента сохраняется ее конфиденциальность.
- 19.7. Компания вправе передать Персональную информацию Клиента третьим лицам в следующих случаях:
 - Клиент выразил свое согласие на такие действия;
 - передача необходима в рамках пользования Клиентом определенными Услугами;
 - передача предусмотрена законодательством;
 - такая передача происходит в рамках расширения территории оказания Услуг;
 - в целях обеспечения возможности защиты прав и законных интересов Компании или третьих лиц в случаях, когда Клиент нарушает Правила.
- 19.8. Компания принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты Персональной информации Клиента от неправомерного или случайного доступа, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ней третьих лиц, равно возлагает аналогичные обязанности на соответствующую Компанию.
- 19.9. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания последним информационно-правовых Услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством.
- 19.10. Клиент выражает свое согласие Компании на хранение информации о себе и оказанных Услугах с целью контроля качества Услуг, обработку указанной информации с помощью своих программно-аппаратных средств, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача, включая трансграничную передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение Персональных данных.

20. Иная конфиденциальная информация

- 20.1. К иной конфиденциальной информации в целях настоящих Правил относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством.
- 20.2. В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по оказанию Услуг может потребоваться передача между участниками обмена конфиденциальной информацией.
- 20.3. Любой из участников информационного взаимодействия при получении конфиденциальной информации обязуется:
 - использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;
 - не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:
 - была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;
 - была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от передавшего участника;
 - должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с законодательством.

Раздел VI. Права и обязанности Права Клиента

21. Права Клиента

- 21.1 Клиент вправе:
 - получать необходимую и достоверную информацию о Компании, предоставляемых Услугах, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг, прямо предусмотренную законодательством;
 - пользоваться Услугами в течение всего Периода оказания Услуг, определяемого в соответствии с Тарифным планом.
 - осуществлять Запросы на оказание Услуг и получать результаты оказания Услуг.
 - пользоваться предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.
 - сообщать Компании обо всех случаях не предоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании.
 - выразить свой отказ от возможности получения рекламы, направляемой через средства связи, когда возможность такого отказа предусмотрена законодательством, путем направления Компании соответствующего письменного уведомления.
 - получать клиентскую корреспонденцию по каналам телефонной или иной электронной связи.

- изменять выбранные Идентификационные данные.

22. Обязанности Клиента

22.1. Клиент обязуется:

- обеспечить условия оказания юридических услуги посредством предоставления ответов на запросы, утверждения или отказа в утверждении документов, направленных Клиенту Компанией в срок, не превышающий 10 (десять) календарных дня от даты отправки.
- оказывать всемерную помощь Компании для надлежащего оказания юридических услуг, предоставление ответов на запросы Компании, рассмотрение и утверждение подготовленных Компанией проектов документов, а также оказание всемерного содействия действиям Компании в необходимых случаях, определяемых Компанией.
- ознакомиться с условиями настоящих Правил и объемом возможных Услуг.
- предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для идентификации Клиента, пользования Услугами, а также своевременно сообщать обо всех случаях изменения указанной информации.
- не использовать результаты оказания Услуг в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Компании.
- при обращении в Компанию не нарушать требований законодательства, а также принятых в обществе норм морали, нравственности и публичного порядка.
- пользоваться Услугами лично.
- своевременно проверять объем и качество оказанных Услуг и принимать оказанные Услуги.
- не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с Правилами, если иное прямо не оговорено в Правилах.
- не передавать или иным образом отчуждать свое право на получение Услуг третьим лицам.
- сохранять втайне и не передавать Идентификационные данные третьим лицам.

23. Права Компании

23.1. Компания вправе:

- уточнять поступившие Запросы от Клиента.
- определять порядок и формат оказания Услуг.
- определять необходимую Клиенту Услугу, в случаях, если в Запросе отсутствует указание на ее вид или Клиент определяет её ошибочно.
- привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам.
- проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Правил.
- временно приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Клиентом Правил.
- осуществлять запись обращений Клиента с использованием программно - аппаратных средств.
- в любой момент потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при оформлении Сертификата, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.
- оказывать те Услуги, Запрос на оказание которых поступил в Компанию.
- направлять Клиентам информационные сообщения, а также иную клиентскую корреспонденцию.
- придерживаться в процессе оказания информационно-правовых Услуг выработанной правовой позиции, не предоставляя дополнительных юридических аргументов или сведений, помимо предоставленных ранее.

23.2 Отказать Клиенту в предоставлении Услуги в случаях, когда:

- Клиентом нарушены условия настоящих Правил;
- получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;
- Клиент осуществляет Запрос при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях/бездействии признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании;
- оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании;
- действия Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании;
- оказание Услуг не представляется возможным ввиду неполучения полных и/или достоверных сведений от Клиента;
- запрос не соответствует требованиям Правил;
- запрос осложнен противоречием между интересами Клиента и Компании, в результате которого действие (бездействие) Компании и (или) Специалистов причиняют убытки Компании и (или) иным образом нарушают права и законные интересы Компании.

- определять условия оказания Услуг.
- вносить изменения в Правила при условии своевременного извещения Клиента в порядке, определенном Правилами.
- приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений Правил.
- ограничить оказание Услуг при неоднократном нарушении Правил.
- предоставлять Клиентам на усмотрение Компании скидки, бонусы и подарки, в том числе в виде бесплатного набора услуг.

24. Обязанности Компании

- 24.1. Компания обязана:
- 24.2. В своих действиях исходить из презумпции достоверности документов и информации, представленных Клиентов. Ответственность за недостоверность и (или) неточность, или несвоевременность предоставленной информации и (или) документов несёт Клиент.
 - 24.2.1. Обеспечить Клиенту возможность получения Услуг в соответствии с Правилами и соответствующим тарифным планом, круглосуточное нахождение юристов колл-центра, специализирующихся по правовым услугам в соответствии с Тарифными планами, поддерживать круглосуточно в работоспособном состоянии Личный кабинет Клиента.
 - 24.2.2. Оказывать Услуги надлежащего качества, соответствующего уровню, принятому на рынке юридических услуг.
 - 24.2.3. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Клиента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте.
 - 24.2.4. Отвечать на запросы Клиента в соответствии с его Тарифным планом;
 - 24.2.5. Консультировать и сообщать Клиентам имеющуюся в его распоряжении информацию об Услугах, условиях ее оказания, порядке оплаты Услуг, знакомить с Тарифными планами оказания информационно-правовой поддержки.
 - 24.2.6. Обеспечивать сохранность документов, полученных от Клиента.
 - 24.2.7. Не использовать информацию, полученную от Клиента, во вред Клиенту, в том числе не передавать ее третьим лицам, если иное не предусмотрено законодательством РФ.
 - 24.2.8. Не принимать ответственность и не давать никаких обязательств от имени Клиента, не предусмотренных Правилами, без получения согласия Клиента.

Раздел VII. Прочие условия

- 25. Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, которые могут возникнуть в процессе оказания Клиенту Услуг, сохраняются за Компанией. При этом Клиенту предоставляется право бессрочного использования таких объектов исключительно в личных целях.
 - 25.1 Результаты оказания Услуг принадлежат Клиенту и могут использоваться исключительно Клиентом лично.
 - 25.2 Клиент не вправе нарушать исключительные права Компании путем и не исключительно последующей реализации, тиражирования, передачи в эфир, иного публичного обнародования результатов оказания Услуг.
 - 25.3 Не является нарушением исключительных прав Компании действия, предусмотренные пунктом 28.3 Правила, совершенные с согласия Компании. В любом случае использование Клиентом объектов интеллектуальной собственности Компании должно производиться при условии сохранения всех знаков охраны авторского права, смежных прав, товарных знаков, других уведомлений об авторстве, сохранения имени (или псевдонима) автора/наименования правообладателя в неизменном виде, сохранении соответствующего объекта в неизменном виде.
 - 25.4 Стороны вправе использовать факсимиле для подписания Договора, Сертификата, Акта. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, что и подлинная подпись уполномоченного лица.

26. Урегулирование споров

- 26.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто

в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде по месту регистрации Компании..

27. Изъятия и ограничение ответственности

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

27.2. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства и предоставляет все информационно-правовые услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста на основе положений действующего законодательства и сложившейся практики правоприменения; информационно-правовые услуги носят рекомендательный характер. Клиент самостоятельно определяет, следовать или не следовать предоставленным информационно-правовым консультациям и рекомендациям.

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

27.4. Ни Компания, ни одно из должностных лиц или сотрудников, ни какая-либо третья сторона не несет ответственность какого-либо рода за потери или убытки, понесенные Клиентом в результате правомерных или неправомерных действий третьих лиц, вовлеченных в правовые отношения или взаимодействия с Клиентом, являющихся предметом исследования Компании по соответствующему запросу Клиента, независимо от наличия или отсутствия у Компании возможности воздействовать на обстоятельства, на это влияющие.

27.5. Компания не оказывает Клиенту услуги связи, в силу чего ни при каких обстоятельствах не могут отвечать за стоимость, технические параметры и качество телефонного или иного коммуникационного соединения, использование Клиентом средств связи или электронной коммуникации для информационного обмена.

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

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

27.8. Компания не гарантирует того, что предоставляемые в соответствии с Правилами Услуги или иные продукты Компании будут соответствовать требованиям или ожиданиям Клиента, помимо требований, установленных Правилами.

27.9. Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной Услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей услугой, само по себе не является фактом оказания услуги ненадлежащего качества.

27.10. Компания и Клиент понимают и признают, что предоставление информационно-правовых услуг и использование результатов оказания таковых услуг может быть сопряжено с определенными обоснованными рисками, с наличием которых стороны согласны и подтверждают принятие условий Правил только при принятии положений данного раздела об ограничении ответственности.

28. Заключительные положения

28.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании <https://fin-product24.ru>. Все изменения в настоящих Правилах утверждаются приказом генерального директора Компании и публикуются на официальном сайте Компании.

28.2. Никакое положение Правил не может пониматься как установление между Клиентом и Компанией агентских отношений, отношений товарищества, отношений по совместной деятельности, отношений личного найма либо каких-то иных отношений, прямо не предусмотренных Правилами.

28.3. Если по тем или иным причинам одно или несколько положений Правил будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений Правил.

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

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

28.6. Все приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями Правил.

Приложение № 1

К Правилам оказания дистанционных услуг
ООО «Финансовые решения»

Таблица № 1 Тариф «Личный юрист»

Личный юрист		
Услуги и тарифы	Личный юрист	Личный юрист VIP
Устная юридическая консультация	Безлимитно	Безлимитно
Письменная юридическая консультация	Нет	3 раза
Предоставление типовых документов	Безлимитно	Безлимитно
Пошаговое оформление документов	2 раза	4 раза
Проверка комплекта и содержание документов	Нет	Включено
Звонок юриста компании третьему лицу	1 раз	3 раза
Доверь переговоры юристу	Нет	1 раз
Оценка судебной перспективы (заключение юриста)	Нет	2 раза
Количество пользователей	1	2

Таблица № 2 Тариф «Налоговый вычет»

Налоговый вычет		
Услуги и тарифы	Налоговый вычет	Налоговый вычет VIP
Устная юридическая консультация	Безлимитно	Безлимитно
Письменная юридическая консультация	Безлимитно	Безлимитно
Предоставление типовых документов	3 раза	5 раз
Пошаговое оформление документов	Нет	5 раза
Проверка комплекта и содержание документов	Нет	Включено

Звонок юриста компании третьему лицу	Безлимитно	Безлимитно
Доверь переговоры юристу	Включено	Включено
Оценка судебной перспективы (заключение юриста)	1	2
Количество пользователей	1	2

Таблица № 3 Тариф Телемедицина

Телемедицина	Телемедицина +
Услуга «Срочные Онлайн-консультации врача-терапевта»	Услуга «Срочные Онлайн-консультации врача-терапевта»
Услуга «Онлайн-консультации профильного врач» (терапевт, невролог, кардиолог, психолог)	Услуга «Онлайн-консультации профильного врач» - (терапевт, невролог, кардиолог, психолог)
Услуга «Фармацевтическая справка»	Услуга «Фармацевтическая справка»
Услуга «Вызов медсестры для забора анализов»	Услуга «Вызов медсестры для забора анализов»
Услуга «Запись на инструментальную диагностику»	Услуга «Запись на инструментальную диагностику»
Причины обращения: по состоянию здоровья; по результатам выполненных исследований (второе мнение, расшифровка анализов); по подготовке к планируемым исследованиям.	Причины обращения: по состоянию здоровья; по результатам выполненных исследований (второе мнение, расшифровка анализов); по подготовке к планируемым исследованиям.

Таблица № 4 Тариф Защита прав трудящихся

Защита прав трудящихся		
Услуги и тарифы	Защита прав трудящихся	Защита прав трудящихся VIP
Устная консультация по защите прав работника	Безлимитно	Безлимитно
Предоставление типовых документов	Безлимитно	Безлимитно
Звонок юриста компании работодателю	3 раза	5 раз
Звонок юриста компании работодателю за Клиента	2 раза	4 раза
Предоставление интересов работника на переговорах в суде с работодателем	Нет	1 раз
Письменное предоставление апелляционной жалобы работнику	Нет	Включено
Обзор изменений в законодательстве	Включено	Включено
Количество пользователей	1	2

Таблица № 4 Тариф «Автопомощник»

«Автопомощник»		
Масса автомобиля - до 3.5 тонн		
Техпомощь для автомобиля: подзарядка аккумулятора, запуск двигателя		
Эвакуация автомобиля при поломке		
Эвакуация автомобиля при ДТП в УУУ		
Аварийный комиссар при ДТП		
Европротокол		
Круглосуточная	дистанционная	техническая
консультация		
Проверка штрафов ГИБДД		
Поиск эвакуированного авто		
Территория покрытия – РФ, зона - город + 50 км		
Устная консультация по кредитным продуктам		
Круглосуточная	дистанционная	юридическая
консультация		
Письменное составление документов		
Помощь в урегулировании спора в досудебном порядке		
Официальный звонок юриста от имени клиента		
Круглосуточная	дистанционная	медицинская
консультация		
Экстренная и неотложная помощь		
Профильная медицинская консультация специалиста		

Таблица № 5 Тариф КАСКО

КАСКО	КАСКО +
Круглосуточная дистанционная юридическая консультация	Круглосуточная дистанционная юридическая консультация
Письменное составление документов	Письменное составление документов
Помощь в урегулировании спора в досудебном порядке	Помощь в урегулировании спора в досудебном порядке
Официальный звонок юриста от имени клиента	Официальный звонок юриста от имени клиента
Доверь переговоры юристу	Доверь переговоры юристу
Предоставление типовых документов	Предоставление типовых документов
Устная консультация по кредитным продуктам	Устная консультация по кредитным продуктам
Проверка кредитной нагрузки	Проверка кредитной нагрузки
Устная консультация по кредитным продуктам	Устная консультация по кредитным продуктам
	Эвакуация при ДТП
	Европротокол

**При оформлении от клиента будут запрашиваться данные:*

Фино, паспортные данные с регистрацией, номер телефона, vin - номер, марка авто, стоимость авто, серия/номер ПТС

Таблица № 6 Тариф Страхование жизни

Страхование жизни*		
Услуги и тарифы	СЖ	СЖ +
Срочные Онлайн-консультации врача-терапевта	3 раза	3 раза
Онлайн-консультации профильного врач (терапевт, невролог, кардиолог, психолог)	4 раза	4 раза
*продолжительность каждой консультации до 30 минут,	3 раза	3 раза
Фармацевтическая справка	1 год	3 раза
Вызов медсестры для забора анализов	-	3 раза
Запись на инструментальную диагностику Запись на инструментальную диагностику Причины обращения: по состоянию здоровья; по результатам выполненных исследований (второе мнение, расшифровка анализов); по подготовке к планируемым исследованиям	-	3 раза

**При оформлении от клиента будут запрашиваться данные: Фино, паспортные данные с регистрацией, номер телефона, vin номер, марка авто, стоимость авто, серия/номер ПТС*

Таблица № 7 Тариф Продленная гарантия

Продленная гарантия	
Услуги	Двигатель (Блок цилиндров), до 50 000 Р
	Впускной/выпускной коллекторы, до 50 000 Р
	Коробка передач (АКПП или МКПП), до 40 000 Р
	Редуктор переднего моста, до 30 000 Р
	Редуктор заднего моста, до 30 000 Р
	Ось/мост (все смазываемы детали), до 30 000 Р
	Радиатор системы охлаждения, до 10 000 Р
	Радиатор кондиционера, до 10 000 Р
	Радиатор КПП, до 10 000 Р
	*Срок действия программы – 12 месяцев или 20 000 км пробега
	Совокупный лимит ответственности по ремонту – 100 000 Р

**При оформлении от клиента будут запрашиваться данные:
Ф.и.о, паспортные данные с регистрацией, номер телефона, vin - номер, марка авто, пробег*