

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ «АДВОСЕРВИС»

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

Настоящий Договор устанавливается Компанией самостоятельно и может быть принят Клиентом не иначе как путем присоединения к нему в целом, без каких-либо исключений и оговорок путем оплаты по Договору предоставления Услуги по одному из Сертификатов. Осуществление Клиентом оплаты по Договору подтверждает ознакомление Клиента с настоящими Правилами, согласие с ними и акцепт их в полном объеме. Акцептуя Оферту Компании, Клиент подтверждает, что настоящие Правила ему понятны.

Приложения к Договору является его неотъемлемой частью.

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В Договоре используются следующие понятия и термины:

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

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

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

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

Номер Сертификата — индивидуальный номер в верхней части Сертификата, необходимый для активации Сертификата и для идентификации Клиента.

Активация Сертификата — это совокупность действий Владельца Сертификата и Специалиста Компании, в результате которых Владельец Сертификата регистрируется в Клиентской базе Компании, и подключается к базе информационно-правовой поддержки. Порядок активации Сертификата определяется в Приложении № 1 к настоящему Договору.

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

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

Виды информационно — правовых продуктов Компании по программе АДВОСЕРВИС «Налоговая помощь», «Личный адвокат + Налоги»:

- Личный кабинет;
- Круглосуточная экстренная юридическая консультация;
- Предоставление по запросу форм документов;
- Письменная консультация;
- Поговорите с моим адвокатом;
- Звонок адвоката от имени Клиента;
- Отпуск без сюрпризов;
- Устная правовая консультация по вопросам налогообложения физического лица;
- Устная правовая поддержка при камеральной проверке;
- Письменная правовая поддержка при камеральной проверке;
- Узнай свой ИНН;

- Налоговая поддержка.

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

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

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

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

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

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

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

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

II. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

2.1. Договор вступает в силу с даты оплаты Клиентом Услуг Компании по Договору и действует в течение 1 (одного) календарного года. Активация Сертификата возможна в течение 1 (одного) календарного года с момента его приобретения.

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

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

2.4. Досрочное расторжение Договора по инициативе Компании возможно в случаях, предусмотренных п. 4.3.4. настоящего Договора. В этом случае Компания представляет Клиенту письменное уведомление о расторжении Договора по адресу, указанному им при активации Сертификата, и Договор прекращает свое действие на следующий рабочий день с момента получения Клиентом уведомления от Компании.

2.5. Досрочное расторжение Договора по инициативе Клиента, возможно при условии возмещения Клиентом Компании расходов, вызванных отказом от исполнения Договора, если их возмещение предусмотрено действующим законодательством РФ. В этом случае Клиент обязан представить в Компанию письменное заявление о расторжении Договора, и Договор прекращает свое действие на следующий рабочий день с момента получения Клиентом уведомления от Компании.

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

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

2.8. В случае обращения Клиента для расторжения Договора по истечении 14 дней с даты оформления Сертификата, стоимость Услуг, оплаченная Клиентом, подлежит возврату пропорционально неистекшему сроку его действия в случае, если Клиент не обращался за оказанием правовой поддержки.

Формула расчета выглядит следующим образом:

$$X \text{ (сумма возврата)} = Y \text{ (стоимость Сертификата)} - (Y: \text{количество дней действия сертификата} \times \text{количество дней, прошедших с момента приобретения})$$

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

III. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

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

- информационно-правовая поддержка осуществляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;
- информационно-правовая поддержка осуществляется на возмездной основе. Стоимость звонка Клиента на телефонный номер Компании, не возмещается в случае, если звонок совершается не на номер бесплатной линии 8 (800) 775 03 38;
- услуги предоставляются по всем отраслям права в соответствии с законодательством РФ (исключая осуществление и проверку финансово-экономических расчетов), Клиент не ограничен временем консультирования, исключение составляют случаи, прямо указанные в Договоре и Приложении № 1 к настоящему Договору;
- информационно-правовая поддержка по вопросам, касающимся предпринимательской деятельности, по программе АДВОСЕРВИС не осуществляется;
- информационно-правовая поддержка осуществляется по вопросам, касающимся персонально Клиента (то есть, непосредственно связанным с ним лично, и не относящимся к третьим лицам), в объеме, предусмотренном Договором. По Сертификату, включающему услугу «Моя семья» за консультацией вправе обратиться Клиент и один член семьи Клиента, указанный им при активации Сертификата. Член семьи Клиента при звонке в Компанию обязан сообщить идентификационные данные, указанные в п. 1.3 Приложения № 1 к настоящей Оферте запрашиваемые Специалистом Компании. Предоставляя Компании указанные данные член семьи Клиента, тем самым дает Компании согласие на обработку его персональных данных для целей оказания ему услуг по настоящему Договору. Под обработкой персональных данных стороны понимают сбор, хранение, передачу, уничтожение и любые иные виды обработки любыми допускаемыми законом способами персональных данных Клиента или члена его семьи (включая фамилию, имя, отчество, телефон, адрес, e-mail), предоставленных ими письменно или сообщенных устно;
- устное консультирование осуществляется непосредственно в ходе телефонного разговора или, если необходимо изучение источников правового регулирования и/или судебной практики, в течение 24 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента;
- услуги, оказываемые в письменной форме, предоставляются Компанией в электронном виде через личный кабинет Клиента в течение 48 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Клиент имеет право:

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

4.2. Клиент обязан:

- 4.2.1. Ознакомиться с условиями Договора и объемом информационно-правовой поддержки до приобретения Сертификата;
- 4.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Сертификата и для

получения информационно-правовой поддержки;

4.2.3.Предпринять все необходимое и зависящее от него для обеспечения качественной телефонной связи в случае обращения в Компанию посредством телефонной связи;

4.2.4.Пользоваться информационно-правовой поддержкой в соответствии с условиями Договора;

4.2.5.При обращении в Компанию за предоставлением информационно-правовой поддержки (посредством телефонной связи, или письменно через свой личный кабинет) формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;

4.2.6.Не использовать информационно-правовые продукты Компании в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;

4.2.7.Не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникации, размещенные в личном кабинете Клиента, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;

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

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

4.2.10.Принимать оказанные услуги в порядке, предусмотренном Договором;

4.2.11.Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и Специалистов;

4.2.12.Обеспечить недоступность третьих лиц к своим идентификационным данным;

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

4.3. Компания имеет право:

4.3.1.Определять условия оказания информационно-правовой поддержки;

4.3.2.Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством РФ. В таком случае Компания несет ответственность за деятельность третьих лиц;

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

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

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

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

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

4.4. Компания обязана:

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

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

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

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

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

5.3. Компания несет ответственность за неисполнение обязательств по Договору только при наличии ее вины и в

сумме, пропорциональной периоду времени фактического неисполнения обязательств по Договору (по отношению к сроку действия Договора). Факт невозможности получения информационно-правовой поддержки должен быть Клиентом подтвержден документально.

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

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

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

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

VI. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

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

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

ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО СЕРТИФИКАТАМ «НАЛОГОВАЯ ПОМОЩЬ», «ЛИЧНЫЙ АДВОКАТ + НАЛОГИ»

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

I. АКТИВАЦИЯ Сертификата

1.1. Клиент получает право пользования информационно-правовой поддержкой Компании в соответствии с Договором с момента активации Сертификата «Налоговая помощь», «Личный адвокат + Налоги».

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

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

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

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

II. ВИДЫ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

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

2.2. Круглосуточная экстренная юридическая консультация – устные консультации по всем юридическим вопросам, связанным с Клиентом лично и на условиях, предусмотренных Договором, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ. При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента. Устная консультация предоставляется исходя из сведений, сообщённых Клиентом при обращении в Компанию по телефону или через Личный кабинет. В случае, если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом по запросу Компании через личный кабинет клиента.

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

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

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

2.4. Письменная консультация - письменные консультации по всем юридическим вопросам, связанным с Клиентом лично и на условиях главы III Правил, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ. При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента. Письменная консультация

предоставляется исходя из сведений, сообщённых Клиентом при обращении в Компанию через Личный кабинет. В случае, если для предоставления письменной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом по запросу Компании через личный кабинет клиента и их объем не может быть более 10 листов рукописного/машинописного текста формата А4, размер кегля не более 12 пунктов. Специалист на основании полученной информации даёт правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента исходя из представленных документов. По запросу Клиента специалистом может быть составлен и оформлен документ (исковое заявление, претензия, ходатайство, возражение на иск, жалоба, договор и пр.) в объеме не более 3 страниц машинописного текста, а также дан письменный комментарий документу, представленному Клиентом. Письменная консультация предоставляется в течение 48 часов с даты регистрации запроса Клиента и предоставления всех запрошенных Специалистом Компании документов в полном объеме. Письменная консультация первоначально не предполагает изучение документов клиента, подтверждающих его вопрос и/или ситуацию. Документы могут быть запрошены Компанией или предоставлены клиентом через личный кабинет на условиях настоящего пункта Правил. В случае, если документы, представленные Клиентом для письменной консультации на анализ, содержат более чем 10 листов рукописного/машинописного текста, Клиент вправе обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной, по цене, не превышающей 80% от стоимости этой услуги по тарифам, действующим в Компании. В рамках получения данной услуги Клиент вправе обратиться: либо за письменной консультацией, либо за составлением документа, либо за письменным комментарием представленного документа. Каждое обращение Клиента приравнивается к получению одной письменной консультации.

Компания не несет ответственности за достижение конечного результата, необходимого Клиенту, в случае составления Компанией Претензии, Искового заявления или Жалобы, поскольку этот конечный результат зависит не от действий Компании, а от действий Клиента и/или третьего лица.

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

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

2.6. Звонок адвоката от имени Клиента - телекоммуникация Специалиста с оппонентом Клиента от его имени. Предоставление данного вида обслуживания может быть ограничено из-за отказа оппонента вести коммуникацию со Специалистом, или технической невозможности коммуникации с ним.

Клиент не вправе использовать аудиозаписи переговоров Специалиста Компании и оппонента Клиента, которые размещены в личном кабинете Клиента, в целях, нарушающих права и законные интересы третьих лиц. Предоставляется с 9:00 до 19:00 по местному времени, без выходных дней.

2.7. Устная правовая консультация по вопросам налогообложения физического лица - устная консультация по вопросу налогообложения физического лица на условиях, предусмотренных Договором. При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента. Устная консультация предоставляется исходя из сведений, сообщённых Клиентом при обращении в Компанию по телефону или через Личный кабинет. В случае, если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом по запросу Компании через личный кабинет клиента, в объеме, не превышающем 10 листов рукописного/машинописного текста формата А4, размер кегля не более 12 пунктов. Специалист на основании полученной информации даёт правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента исходя из представленных документов. Данный вид обслуживания может быть ограничен Специалистом по продолжительности его предоставления.

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

Устная правовая консультация по вопросам налогообложения физического лица предоставляется в рабочие дни в период с 9:00 до 19:00 по местному времени. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания производит консультирование в течение 24 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента и предоставления им всех необходимых документов. При необходимости и в случае, когда клиентом не соблюдены условия получения устной консультации согласно Правил, время предоставления услуги может быть увеличено по усмотрению Компании до 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента.

2.8. Устная правовая поддержка при камеральной проверке - устная консультация по порядку формирования и предоставления документов, помощь в подготовке пояснений в случае их затребования налоговым органом и на условиях, предусмотренных Договором. При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента. Устная консультация предоставляется исходя из сведений, сообщённых Клиентом при обращении в Компанию по телефону или через Личный кабинет. В случае, если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом по запросу Компании через личный кабинет клиента, в объеме, не превышающем 10 листов рукописного/машинописного текста формата А4, размер кегля не более 12 пунктов. Специалист на основании полученной информации даёт правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента исходя из представленных документов. Данный вид обслуживания может быть ограничен Специалистом по продолжительности его предоставления.

В случае, если документы, представленные Клиентом для устной консультации на анализ, содержат более чем 10 листов

рукописного/машинописного текста, Клиент вправе обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной, по цене, не превышающей 80% от стоимости этой услуги по тарифам, действующим в Компании.

2.9. Письменная правовая поддержка при камеральной проверке - это подготовка и оформление письменных пояснений в налоговый орган от имени Клиента, не требующая от Специалиста изучения документов Клиента в объеме более, чем 10 машинописных страниц формата А4 (исковое заявление, претензия, ходатайство, возражение на иск, договор и т.д.) по письменному запросу Клиента, представленному через личный кабинет. Объем и характер предоставляемых документов Клиент должен предварительно согласовать со Специалистом Компании по телефону в период с 9:00 до 19:00 по местному времени. В случае, если объем документов Клиента, подлежащий представлению на анализ содержит более чем 10 листов рукописного/машинописного текста, Клиент вправе обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной по цене, не превышающей 50% от стоимости этой услуги по тарифам, действующим в Компании.

2.10. Узнай свой ИНН - Специалист Компании сообщает Клиенту его Индивидуальный номер налогоплательщика. Клиент уведомлен и согласен, что услуга предоставляется при условии сообщения Клиентом серии, номера и даты выдачи паспорта гражданина РФ.

2.11. Налоговая поддержка - подготовка специалистом Компании Налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц (форма 3-НДФЛ, далее - Декларация) и/или заявления на налоговый вычет.

Клиент осведомлен и согласен, что для получения данной услуги по запросу Специалиста необходимо предоставить в Компанию через Личный кабинет копии документов, являющихся основанием для получения Клиентом налогового вычета, банковские реквизиты и паспортные данные Клиента. Перечень документов доводится Специалистом Компании до Клиента при коммуникации с помощью средств, предусмотренных настоящими Правилами.

Декларация и/или Заявление на предоставление налогового вычета предоставляются Клиенту в электронной форме через Личный кабинет в течение 24 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента и после предоставления Клиентом всех необходимых документов. При необходимости и в случае, когда Клиентом не соблюдены условия оказания услуги согласно настоящим Правилам, время предоставления услуги может быть увеличено по усмотрению Компании до 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента.

Оказание данной услуги не предполагает направление Компанией декларации или заявления на налоговый вычет от имени Клиента в налоговые органы.

Компания не несет ответственности за какие-либо последствия, если Клиент после подготовки декларации / заявления на налоговый вычет Специалистом Компании внес самостоятельно изменения в данную Декларацию и (или) изменил состав и содержание документов, подтверждающих наличие оснований для получения налогового вычета.

Компания оставляет за собой права при непредставлении Клиентом копий документов, необходимых для подготовки Декларации, отказать в предоставлении данной услуги.

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

2.13. Отпуск без сюрпризов – проверка Специалистом компании официальных сведений о наличии у клиента возможных ограничений по выезду за пределы РФ, связанных с возбужденным исполнительным производством. Предоставляется при условии сообщения Клиентом достоверной информации, затребованной Специалистом компании, в полном объеме. Услуга предоставляется в течение 24 часов с момента запроса.

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

III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

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

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

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

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

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

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

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

3.6. Все запросы должны быть сформулированы в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, содержать информацию обо всех существенных обстоятельствах правоотношений, являющихся его предметом. В случае

непредставления достаточных сведений для оказания услуг, Компания вправе запросить у Клиента дополнительные сведения и/или документы. Запрос, сформулированный в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускается.

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

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

IV. ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

Компания предоставляет информационно-правовую поддержку в следующем объеме:

	Налоговая помощь	Личный адвокат + НАЛОГИ
8-800 (Бесплатные звонки из любой точки РФ)	включено	включено
Круглосуточная экстренная юридическая консультация (24/7) – устная консультация по всем юридическим вопросам в рамках законодательства РФ, кроме вопросов по предпринимательской деятельности.	3 раза в год	10 раз в год
Личный кабинет - персональный раздел, находящийся на сайте Компании (advoservice.ru/rosbank). В Личном кабинете размещены аудиозаписи устных консультаций, через Личный кабинет можно направить и получить письменные документы.	включено	включено
Предоставление по запросу форм документов - более 100 типовых договоров, исков, доверенностей и прочих документов предоставляются по запросу Клиента через личный Кабинет	безлимитно	безлимитно
Письменная консультация - письменная консультация по всем юридическим вопросам в рамках законодательства РФ, кроме вопросов по предпринимательской деятельности. Предоставляется по письменному запросу через Личный кабинет.	1 раз в год	1 раз в год
Поговорите с моим адвокатом	нет	2 раза в год
Звонок адвоката от имени клиента	нет	2 раза в год
Отпуск без сюрпризов	2 раза в год	2 раза в год
Устная правовая консультация (включая разъяснения по документам) – дистанционная устная консультация по любым вопросам налогообложения физического лица. Устная правовая консультация предполагает ознакомление Клиента с требованиями действующего налогового законодательства, ответы на вопросы клиента по порядку налогообложения, налоговых вычетов и ответственности за нарушение налогового законодательства. В случае запроса Клиента на разъяснение документа, документ должен быть предоставлен Клиентом через личный кабинет.	4 раза в год	4 раза в год
Устная правовая поддержка при камеральной проверке – предоставление рекомендаций по порядку формирования и предоставления документов, помощь в подготовке пояснений, в случае их затребования.	1 раз в год	1 раз в год
Письменная правовая поддержка при камеральной проверке – подготовка письменных пояснений в налоговый орган от имени Клиента	1 раз в год	1 раз в год
Узнай свой ИНН - Специалист Компании сообщает Клиенту его Индивидуальный номер налогоплательщика. Клиент уведомлен и согласен, что услуга предоставляется при условии сообщения Клиентом серии, номера и даты выдачи паспорта гражданина РФ	включено	включено
Налоговая поддержка - заполнение налоговой декларации и заявления на предоставление налогового вычета	2 раза в год	2 раза в год
Срок действия сертификата	1 год	1 год
Стоимость Сертификата	3000 рублей	5000 рублей

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