

ОФЕРТА.
ПРАВИЛА АБОНЕНТСКОГО ЮРИДИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
(далее – «Правила»)

Услуги в соответствии с настоящими Правилами оказываются Обществом с ограниченной ответственностью «Европейская Юридическая Служба» (ООО «ЕЮС», далее по тексту – «Компания»)

Адрес местонахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 20В, офис 317
ОГРН 1107746487640, ИНН 7703722933

Раздел I. Основные положения **Статья 1. Предмет договора**

1.1. В соответствии с Правилами абонентского юридического обслуживания (далее — «Правила») Клиент вносит на абонентской основе абонентскую плату за право требовать от Общества с ограниченной ответственностью «Европейская Юридическая Служба», ОГРН 1107746487640, ИНН 7703722933, адрес места нахождения: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 20 В, офис 317, - (далее – «Компания») предоставления дистанционно юридических и иных сопряженных с ними (сервисное, информационно- справочное обслуживание, сопутствующая передача данных и т. п.) услуг (далее по тексту — «Услуги») в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

1.2. Услуги предоставляются Клиенту Компанией на основании приобретенного Электронного сертификата, на условиях абонентского договора оказания юридических услуг (ст. 429.4. ГК РФ).

1.3. Настоящие Правила являются Офертой и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

1.4. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых Приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в том числе положения Правил Компании, опубликованных на сайте: <https://urist.els24.com>

Статья 2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах

Все заголовки разделов (статей) используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил.

Тарифный план - совокупность ключевых параметров оказания Услуг (виды, количество, стоимость и пр.), в соответствии с которыми осуществляется обслуживание Клиента. Тарифный план является неотъемлемой частью абонентского договора оказания юридических услуг.

Настоящие Правила предусматривают порядок и условия оказания услуг по следующим видам Тарифных планов для Индивидуальных предпринимателей и Юридических лиц:

- **Тарифный план «Первая разовая»;**
- **Тарифный план «Повторная разовая»;**
- **Тарифный план «Базовый»;**
- **Тарифный план «Оптимальный»;**

- **Тарифный план «Предприниматель»;**
- **Тарифный план «Бизнес»;**
- **Тарифный план «Гарант»;**
- **Тарифный план «Гарант расширенный»;**
- **Тарифный план «Консультант»;**
- **Тарифный план «Личный помощник»;**
- **Тарифный план «Полный контроль».**

Сертификат – Электронный сертификат, либо иной вариант визуализации (например, смс- сообщение), подтверждающий заключение абонентского договора оказания юридических услуг между Клиентом и Компанией и содержащие номер Сертификата,

дату заключения абонентского договора оказания юридических услуг, наименование выбранного Клиентом Тарифного плана. Сертификат направляется Клиенту в электронной форме на сообщенный Клиентом адрес электронной почты, либо на номер телефона в виде смс-сообщения. Форма, визуализация Сертификата устанавливается Компанией и может быть изменена.

Идентификатор — уникальный номер Клиента в системе учета Компании тождественный номеру договора с Клиентом. Идентификатором является номер Сертификата.

Клиент — индивидуальный предприниматель либо юридическое лицо, либо физическое лицо, являющееся плательщиком налога на профессиональный доход в соответствии с п. 6 ч. 2 ст. 18 НК РФ и Федеральным законом от 27.11.2018 N 422-ФЗ, которые приобрели право требовать предоставления Компанией Услуг и тем самым приняли настоящие Правила. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило абонентский платеж, в том числе получило после его оплаты Электронный Сертификат и идентификационные данные, например, уникальный номер Сертификата и предоставило Компании свои идентификационные данные при первом обращении в Компанию. Лицо, получившее Электронный сертификат, несет все риски, связанные с его использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения услуг не уполномоченными на то лицами. Количество физических лиц (количество представителей Клиента) и дополнительные категории физических лиц, которые также могут являться Клиентами, определяются Тарифными планами. Клиент вправе получать услуги, предусмотренные Тарифным планом, по вопросам предпринимательской деятельности.

Абонентский платеж – денежные средства, оплачиваемые Клиентом в размере, определяемом стоимостью выбранного Клиентом Тарифного плана. Абонентский платеж перечисляется Клиентом в качестве абонентской платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании оказания Услуг в течение срока, определяемого выбранным Клиентом Тарифным планом. Абонентский платеж вносится Клиентом независимо от того, затребовал Клиент услугу в период срока действия Тарифного плана или нет. Клиент приобретает право требования предоставления Услуг от Компании только за предоплаченный период.

Запрос на оказание Услуг (Запрос) — обращение Клиента (представителя Клиента, если представители предусмотрены Тарифным планом) в устной форме или в иных формах коммуникации, определяемых Компанией, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме,

соответствующей требованиям, установленным Компанией.

Специалист — сотрудник Компании, владеющий необходимой квалификацией и непосредственно предоставляющий Услуги в соответствии с настоящими Правилами и правилами Компании.

Договор оказания юридических услуг (абонентский договор оказания юридических услуг)

- соглашение между Клиентом и Компанией, по которому Клиент вносит Абонентский платеж либо периодические Абонентские платежи за право требовать от Компании предоставления Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, а Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги по его требованию (Запросу). Заключение абонентского договора оказания юридических услуг осуществляется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Договор состоит из настоящих Правил, Тарифного плана и иных документов, составляемых Сторонами в рамках исполнения абонентского договора оказания юридических услуг.

Кодовое слово — это определенное слово (набор слов), которое используется Компанией для удостоверения личности Клиента либо лиц, имеющих право на обращение к компании для получения юридической Услуги по Сертификату Клиента (пользователей).

Правила абонентского юридического обслуживания (Правила, Оферта) — правила, регулирующие отношения между Клиентом и Компанией по оказанию Услуг на основании ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации, являющиеся публичной офертой.

Услуги:

Услуга «Устная правовая консультация» - деятельность Компании по обеспечению Клиента Услугой, представляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации по вопросам предпринимательской деятельности Клиента.

Услуга «Звонок юриста от имени Клиента» - результатом оказания Услуги является коммуникационный вызов Специалиста Компании 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. 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. Услуга предоставляется Компанией по правовой ситуации Клиента и (или) при наличии спора о праве.

Услуга «Письменная консультация» - результатом оказания Услуги является заключение Специалиста Компании в письменной форме по существу норм права, регулирующих отношения по направленному Клиентом Запросу по предпринимательской деятельности Клиента, а также при необходимости рисков и способов разрешения сложившейся ситуации.

Услуга «Инструкция по составлению документа» - устная консультация, заключающаяся в рекомендациях и предоставлении Клиенту алгоритма действий при составлении необходимого документа. При наличии шаблона требуемого документа он может предоставляться Клиенту в электронной форме по его Запросу.

Услуга «Рекомендуемая модель договора» — направление Клиенту образца (примерной формы) договора или документа, которые наиболее соответствуют Запросу Клиента.

Услуга «Содействие в переговорах» — оказание содействия Клиенту в переговорах с третьим лицом, осуществляемое по телефонной линии или с применением иных средств телекоммуникационной связи и заключающееся в оперативном реагировании Специалиста на те или иные правовые вопросы, возникающие в процессе переговоров Клиента с третьим лицом. Услуга оказывается при своевременном (не менее чем за 24 часа) уведомлении Специалиста о сути предстоящих переговоров, за исключением тех случаев, когда необходимость получения Услуги без предварительного уведомления обусловлена обстоятельствами чрезвычайного (экстренного) характера, которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности. Услуга считается оказанной, при коммуникации Специалиста Компании с третьим лицом, указанным Клиентом, независимо от результата, при условии, что Специалист предпринял необходимые разумные и достаточные усилия для разрешения ситуации в пользу Клиента.

Услуга «Правовое разъяснение документа» — устное разъяснение содержания документа (договора, искового заявления, доверенности и т. п.), в отношении которого поступил письменный Запрос Клиента, а также правовых последствий его использования.

Услуга «Оценка судебной перспективы» — правовая оценка в письменной форме перспектив предпочтительного для Клиента результата рассмотрения дела в государственном судебном органе, произведенная на основе изучения представленных Клиентом сведений и документов, а также норм закона и правоприменительной практики.

Услуга «Обзор изменений законодательства по выбранной Клиентом тематике» — предоставление Клиенту в письменной форме обзора изменений в законодательстве Российской Федерации (без учета изменений законодательства субъектов РФ, муниципальных образований) по конкретному интересующему Клиента виду правоотношений (сфере права) без проведения анализа правовых последствий вступления в силу указанных изменений применительно к конкретной ситуации Клиента.

Услуга «Устная консультация в случае непредвиденных ситуаций за границей» - устная консультация по международному праву, на основе международных договоров, участником которых является Российская Федерация.

Услуга «Проверка контрагента» - это заключение Специалиста, представляющее собой сбор и предоставление информации о юридическом лице/индивидуальном предпринимателе (контрагенте Клиента), в отношении которого был осуществлен запрос Клиентом. Услуга оказывается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Проверка юридического лица осуществляется по следующим направлениям:

- "Сведения о государственной регистрации юридических лиц";
- "Сведения о лицах, в отношении которых факт невозможности участия (осуществления руководства) в организации установлен (подтвержден) в судебном порядке";
- "Сведения о юридических лицах, имеющих задолженность по уплате налогов и/или не представляющих налоговую отчетность более года";
- "Сведения, опубликованные в журнале "Вестник государственной регистрации", о принятых регистрирующими органами решениях о предстоящем исключении недействующих юридических лиц из ЕГРЮЛ";
- "Сведения о судебных делах в Арбитражном суде".

Проверка индивидуального предпринимателя осуществляется по следующим направлениям:

- "Сведения о государственной регистрации индивидуального предпринимателя";
- "Сведения о судебных делах в Арбитражном суде".

Услуга оказывается в письменном виде при поступлении Запроса от Клиента в установленной форме с приложением при необходимости документов, требующих изучения в рамках Запроса.

Услуга предоставляется посредством личного кабинета Клиента либо иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

Для получения Услуги необходимо:

- обратиться к Компании путем осуществления Запроса;
- приложить к Запросу необходимые документы (в необходимых случаях);
- приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию.

Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту документа, содержащего вышеперечисленную информацию о контрагенте.

Услуга «Юридический сервис «Европа» - Клиент имеет право получать устные консультации по законодательству Европейского союза.

Услуга «Консультация в отношении третьих лиц» - это Услуга, предоставляемая Клиенту в интересах и в пользу третьего лица. Для оказания услуги Клиенту необходимо сообщить фамилию, имя и отчество (при наличии) третьего лица, номер телефона и время для звонка указанному лицу.

Клиент обязуется получать согласие на обработку Компанией персональных данных третьих лиц, в пользу которых оказывается Услуга, до передачи данных персональных данных указанных лиц Компании и до начала оказания Услуги.

Услуга «Назначение представителя от Клиента» - заключается в предоставлении Клиенту возможности уполномочить третье лицо — «Представителя Клиента» — обращаться в Компанию за получением предусмотренных Тарифным планом Клиента Услуг исключительно в интересах и от имени Клиента. Представитель Клиента вправе задавать вопросы по предпринимательской деятельности Клиента в интересах Клиента по правоотношениям, в которых Клиент является стороной, при этом представитель Клиента не вправе обращаться в Компанию по личным вопросам представителя.

Услуга «Письменное заключение по запуску бизнес проекта» — результатом оказания Услуги является заключение Специалиста Компании в письменной форме по существу норм права, регулирующих отношения по направленному Клиентом Запросу, а также при необходимости рисков и способов разрешения сложившейся ситуации, связанной с открытием Клиентом собственного бизнеса, в т.ч. регистрации Клиента в качестве ИП, выбором системы налогообложения, минимизацией юридических рисков и иными сопутствующими вопросами.

Экстренная ситуация - наличие чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть заранее, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

Партнер Компании - Публичное акционерное общество "Сбербанк России" (сокращенное наименование ПАО СБЕРБАНК), ОГРН 1027700132195, ИНН/КПП 7707083893/773601001, адрес места нахождения: 117997, г. Москва, ул. Вавилова, д. 19.

Услуга «Экспертиза сделок» — заключение Специалиста, представляющее собой суждение по правовым вопросам, поставленным Клиентом перед Специалистом, отражающее ход и результаты исследований, проведенных Специалистом в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с законодательством Российской Федерации. Услуга оказывается в

письменном виде при поступлении Запроса от Клиента в установленной форме с приложением документов, требующих изучения в рамках Запроса.

Услуга «Составление документов под ключ» - результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту договоров и иных юридических документов, необходимых для осуществления хозяйственной деятельности Клиента. Максимальный размер предоставленного Компанией документа не должен превышать 5 страниц печатного текста, шрифт Times New Roman 12.

Услуга «Представление интересов Клиента в суде» - результатом оказания данной Услуги является участие Специалиста Компании в судебном заседании (в зависимости от конкретного Тарифного плана - одно заседание или все заседания в рамках одной инстанции) для представления интересов Клиента на основании выданной последней доверенности в пределах территории г. Москвы и Московской области, кроме представления интересов Клиента в уголовном судопроизводстве.

Услуга «Аудит сайта и подготовка документов (по ФЗ-152 на соответствие законодательству и возможные штрафы)» — комплексный юридический анализ сайта Клиента на предмет соответствия деятельности Клиента, осуществляемой с использованием такого сайта, основным требованиям законодательства Российской Федерации, а также подготовка письменного отчета, включающего рекомендации по устранению выявленных нарушений.

Услуга «Правовой и налоговый аудит документации» — это заключение Специалиста, представляющее собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающее ход и результаты исследований, проведенных Специалистом в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с законодательством Российской Федерации. Услуга оказывается в письменном виде при поступлении Запроса от Клиента в установленной форме с приложением документов, требующих изучения в рамках Запроса. Услуга предоставляется посредством личного кабинета Клиента либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции, определяемых Компанией. Для получения Услуги необходимо: — обратиться к Компании путем осуществления письменного Запроса; — приложить к Запросу необходимые документы — приобщить к Запросу необходимую идентификационную информацию. Результатом оказания Услуги является ответ на вопрос Клиента, который отражает анализ юридических фактов, являющихся частью правоотношения, в рамках которого задан вопрос, и нормативноправовых источников (при необходимости — правоприменительной практики) Российской Федерации.

Услуга «Выделение персонального юриста с выездом к Клиенту в офис» — форма предоставления юридических Услуг в виде выезда Специалиста Компании для предоставления очной консультации по Запросу Клиента, в ходе которой Специалист предоставляет ответ на интересующий вопрос Клиента, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации. Услуга оказывается в пределах территории г. Москвы и Московской области, в будние, рабочие дни с 10:00 до 19:00 по московскому времени. Для получения Услуги необходимо: — обратиться к Компании не позднее чем за 24 часа, до предполагаемого времени встречи; — пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией; — осуществить Запрос с указанием времени и места встречи, а также - предоставить информацию о предмете консультации, при необходимости предоставить документы посредством личного кабинета и иных средств дистанционной коммуникации, определяемых Компанией. Результатом оказания Услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом. Консультации оказываются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел II. Порядок и условия заключения Абонентского договора оказания юридических услуг (далее – «Договор»)

Статья 3. Порядок заключения и действие Договора, изменение, досрочное

расторжение Договора

3.1. Договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом настоящих Правил считается приобретение Клиентом права требования оказания Услуг, подтверждаемое получением во владение и пользование Сертификата, в том числе в электронном виде, посредством оплаты услуг Компании путем внесения Абонентского платежа. Клиент вправе осуществлять оформление Сертификата на третье лицо.

3.2. Права и обязанности Сторон возникают с момента заключения Договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Клиента.

3.2.1. Моментом заключения Договора является дата поступления Абонентского платежа, внесенного Клиентом/третьим лицом за Клиента, на счет Компании.

3.3. После оплаты услуг в течение 3 (трех) дней с момента получения Сертификата Клиент вправе осуществить уступку своих прав и обязанностей по Договору исключительно в полном объеме при условии надлежащего уведомления получателя прав и обязанностей о потребительских свойствах Услуг и положений настоящих Правил.

3.4. Уступка прав и обязанностей в соответствии с пунктом 3.3 настоящих Правил осуществляется путем передачи Сертификата и прилагающийся к ней документов либо уникального номера Сертификата в электронном виде при условии обязательного надлежащего уведомления Компании. Во всех таких случаях Клиент несет ответственность за корректность передаваемой информации об Услугах.

3.5. Порядок внесения Абонентского платежа либо периодических Абонентских платежей зависит от выбранного Клиентом Тарифного плана. Во всех случаях Клиент (либо третье лицо за Клиента) вносит Абонентский платеж в качестве предоплаты за тот период, за который приобретает право требовать оказания Услуг Компанией.

3.6. Срок действия Сертификата определяется согласно выбранному Клиентом Тарифному плану и исчисляется, начиная со дня, следующего за днем внесения Абонентского платежа.

3.7. В случае, если выбранным Клиентом Тарифным планом предусмотрено периодическое внесение Абонентских платежей (например, ежемесячно, ежеквартально), при внесении Клиентом предоплаты в виде Абонентского платежа за каждый следующий период (например, месяц, квартал), абонентский договор оказания юридических услуг считается продленным на оплачиваемый Клиентом срок.

3.8. В случае отказа Клиента от Договора с Компанией Стороны исходят из правил, установленных для абонентского договора (ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации).

3.9. Независимо от того, обращался ли Клиент в Компанию с Запросом на услугу или нет, была ли фактически оказана услуга Клиенту, в силу абонентского характера Договора Абонентский платеж Клиенту по заявлению об отказе от Договора не возвращается независимо от оставшегося срока действия Тарифного плана.

3.10. Акцептуя настоящую Оферту, Клиент принимает условия о возврате Сертификата и отказа от Договора, предусмотренные настоящими Правилами, с учетом абонентского характера такого Договора, и признает, что не вправе требовать возврата Абонентского платежа независимо от наличия фактов обращения в Компанию.

3.11. Для досрочного отказа от Договора Клиент направляет Компании в

письменной форме заявление об отказе от Договора по адресу места нахождения Компании: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, корп. 20 В. К Заявлению должны быть приложены документы: копия Сертификата, а также копия документа, подтверждающего оплату Сертификата. Срок рассмотрения Заявления Клиента о досрочном расторжении Договора составляет не более 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Компанией полного пакета документов, указанных в п. 3.11 настоящих Правил.

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

Статья 4. Перечень и условия оказания Услуг

4.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным им Тарифным планом, являющимся приложением к Договору, и оказываются посредством личного кабинета на официальном сайте Компании: <https://urist.els24.com>, электронного сервиса Skype: online.els24.com, по электронной почте: info@els24.com, по телефону: **8-800-775-73-08** для пользователей тарифных планов: «Базовый», «Первая разовая», «Повторная разовая», и **8-800-775-44-01** для пользователей Тарифных планов «Гарант», «Гарант расширенный», «Консультант», «Личный помощник», «Полный контроль», «Бизнес», «Предприниматель», «Оптимальный», а также посредством Мобильного приложения «Личный юрист».

4.2. Услуги предоставляются в соответствии и на основании права Российской Федерации, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.

4.3. Услуги предоставляются при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него правовой ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон.

4.3.1. Условия доступа к Услуге третьих лиц определяются Тарифным планом. В случае, если Тарифный план предусматривает возможность обращения за услугами, входящими в Тарифный план Клиента, представителя Клиента («Назначение представителя от Клиента»), то указанные лица также могут обращаться за услугами Компании на условиях, по вопросам и в порядке, изложенных в настоящих Правилах. При этом представитель Клиента вправе получать услуги по вопросам предпринимательской деятельности Клиента по правоотношениям, в которых Клиент является стороной. Представитель не вправе обращаться в Компанию с Запросом на услугу по своим личным вопросам.

4.3.2. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказание консалтинговых, риелторских, бухгалтерских, аудиторских и иных подобных профессиональных Услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.

4.4. Услуги предоставляются по Запросам Клиентов (письменным или устным), соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией.

4.5. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата и кодовое слово. При

этом, если у Специалиста Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо, действительно, является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

4.6. Услуги оказываются Компанией на языке, являющемся государственным в стране местонахождения Компании. Услуги могут оказываться Клиентам и на иных языках в случаях, предусмотренных Тарифным планом.

Статья 5. Сроки и порядок оказания Услуг

5.1. Сроки оказания Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Клиента Компанией.

5.2. В случае уточнения Запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, изменения Запроса) течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса (поступления дополнительных материалов, документов).

5.3. Сроки оказания услуг, которые установлены в настоящих Правилах в днях, начинают исчисляться с 9:00 рабочего дня по московскому времени. Сроки оказания услуг, установленные в часах, начинают исчисляться с момента поступления Запроса в Компанию (с учетом положений п. 5.2. настоящих Правил).

5.4. Для получения Услуги Клиенту необходимо обратиться по телефону: **88007757308** - для пользователей тарифных планов: «Базовый», «Первая разовая», «Повторная разовая», и **8-800-775-44-01** для пользователей Тарифных планов «Гарант», «Гарант расширенный», «Консультант», «Личный помощник», «Полный контроль», «Бизнес», «Предприниматель», «Оптимальный», либо по электронной почте: **info@els24.com**, либо посредством **Мобильного приложения «Личный юрист»**, либо посредством личного кабинета на сайте Компании: **https://urist.els24.com**, либо по сервису Skype: **online.els24.com**. Прием и фиксация Запросов Клиентов осуществляется круглосуточно.

Статья 6. Сроки оказания Услуг по устным Запросам

6.1. Для Тарифных планов «Базовый», «Первая разовая», «Повторная разовая» Услуги, оказываемые в устной форме, по устным Запросам предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним либо вопрос принимается в проработку на срок не более 24 часов в случаях, требующих проработки регионального законодательства, судебной практики и иных деталей ввиду коллизионности вопросов, заданных в рамках Запроса.

Для Тарифных планов «Гарант», «Гарант расширенный», «Консультант», «Личный помощник», «Полный контроль», «Бизнес», «Предприниматель», «Оптимальный» Услуги, оказываемые в устной форме, по устным Запросам предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним либо вопрос принимается в проработку на срок не более 8 часов в случаях, требующих проработки регионального законодательства, судебной практики и иных деталей ввиду коллизионности вопросов, заданных в рамках Запроса.

6.2. Тарифным планом, выбранным Клиентом, может быть предусмотрен иной срок оказания Услуг. Иные сроки оказания Услуг, а также особенности их исчисления также могут быть предусмотрены в Приложениях к настоящим Правилам, подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом.

Статья 7. Сроки оказания Услуг по письменным Запросам, порядок направления запроса на письменные услуги

7.1. Запросы на письменные услуги Клиент может направить с помощью Личного кабинета, мобильного приложения, либо звонком в службу Компании, либо посредством иной формы коммуникации, определяемой Компанией, описав при этом ситуацию или озвучив юридические вопросы.

7.2. **Срок предоставления результата по письменным услугам составляет 2 рабочих дня.** Если в запросе недостаточно информации для предоставления ответа, Ведущий специалист Компании осуществляет исходящий звонок Клиенту, если не удалось дозвониться до Клиента, уточняющая информация запрашивается письменно, запрос информации поступит в Личный кабинет. Результат оказания письменной услуги по Запросу Клиента отправляется Клиенту в Личный кабинет. В отдельных случаях срок предоставления Услуг, предусмотренных настоящей статьёй, может быть увеличен, но в любом случае не может составлять более 5 (пяти) рабочих дней, о чем сообщается Клиенту.

7.3. Услуга «Обзор изменений законодательства по выбранной тематике» предоставляется в количестве, указанном в соответствующем Тарифном плане Клиента, но не чаще, чем 1 (один) раз в месяц.

7.4. Тарифным планом, выбранным Клиентом, может быть предусмотрен иной срок оказания Услуг. Иные сроки оказания Услуг, а также особенности их исчисления также могут быть предусмотрены в Приложениях к настоящим Правилам, подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом.

Раздел IV. Права и обязанности Сторон

Статья 8. Права Клиента

8.1. Пользоваться Услугами в течение всего срока оказания Услуг, определяемого в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

8.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

8.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании.

8.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

Статья 9. Обязанности Клиента

9.1. Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг.

9.2. При первом обращении к Компании предоставить необходимую для целей п. 12.2 настоящих Правил информацию, такую как: кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него, субъект РФ и город (иной населенный пункт), в котором проживает Клиент/в котором Клиент зарегистрирован по месту нахождения юридического лица (для Клиентов – юридических лиц).

9.3. Не нарушать требований законодательства Российской Федерации, а также общепринятых норм морали и нравственности при обращении в Компанию за получением Услуг.

9.4. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами, если иное прямо не оговорено в Тарифном плане.

9.5. Ознакомиться с содержанием настоящих Правил, в том числе в открытом доступе в сети Интернет на сайте: **<https://urist.els24.com>**.

и согласованным Клиентом, а услуги принятыми без возражений.

9.6. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

Статья 10. Права Компании

10.1. Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам.

10.2. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.

10.3. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений настоящих Правил.

10.4. Отказать Клиенту в предоставлении Услуги в случаях, когда:

10.4.1. Клиент нарушает условия настоящих Правил.

10.4.2. Получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента.

10.4.3. Оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований применимого законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали.

10.4.4. Оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании.

Статья 11. Обязанности Компании

11.1. Оказывать Клиенту по Запросу Клиента Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующим Тарифным планом и законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных п. 10.4 настоящих Правил.

11.2. Предоставлять Клиенту справочно-консультационные услуги по вопросам оказания Услуг.

11.3. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящими Правилами, разместив их в открытом доступе в сети Интернет на сайте: **<https://urist.els24.com>**

Раздел V. Прочие условия

Статья 12. Персональные данные Клиентов

12.1. Клиент, приобретая Тарифный план и (или) активируя Карту/Сертификат, выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации и для целей организации исполнения Договора.

12.1.1. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиентов, пользователей (если пользователи предусмотрены Тарифным планом), а также иных лиц, действующих от имени Клиента (представителей), в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Компанией.

12.1.2. Компания обрабатывает персональные данные Клиента, пользователей, иных лиц, сведения о которых предоставил Клиент в порядке, предусмотренном Политикой конфиденциальности Компании.

12.2. Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных в следующих целях:

- идентификация Клиента;
- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
- улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых продуктов и Услуг;
- проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных;
- направления/сообщения предложений о пролонгации договора на новый срок.

12.3. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, распространение, уничтожение, а также иным образом обрабатывает персональные данные Клиентов для целей, указанных в п. 12.2 настоящих Правил.

12.4. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания консультационно-юридических услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

Статья 13. Права интеллектуальной собственности

13.1. 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.

13.2. Клиент не вправе без письменного предварительного согласия Компании размещать в открытом доступе (иным образом распространять) результаты оказания Услуг Компании.

Статья 14. Урегулирование споров

14.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящих 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 по адресу места нахождения Компании: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, д.7, кор.20 В, офис 317, - и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в Арбитражном суде города Москвы (по месту нахождения Компании).

14.2. Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Клиента – 30 (тридцать)

календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Компанией.

Статья 15. Ограничение ответственности Компании

15.1. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет все Услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения. Услуги Компании носят рекомендательный характер.

15.2. 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.

Статья 16. Заключительные положения

16.1. Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Все изменения в настоящих Правилах публикуются на официальном сайте Компании: <https://urist.els24.com>

16.2. Все Приложения к настоящим Правилам являются неотъемлемыми частями настоящих Правил.

16.3. При наличии различий между положениями Правил и Приложений к ним, относящихся к правоотношениям между Компанией и Клиентами, применению подлежат положения соответствующих Приложений.

16.4. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании: <https://urist.els24.com>.