

ОПЦИОННЫЙ ДОГОВОР на право получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Опционный Договор предоставляет право на получение юридической помощи, информационной и справочной поддержки (далее также – «Договор», «Опционный Договор»), заключается на основании ст. 429.3 Гражданского кодекса Российской Федерации между Обществом с ограниченной ответственностью «Национальная Юридическая Служба» (далее – «Компания») и физическим лицом, заинтересованным в получении юридической помощи, информационной и справочной поддержки (далее – «Клиент»), предусмотренной настоящим Договором.

1.2. Текст настоящего Опционного Договора является офертой в соответствии со ст. 435 Гражданского кодекса Российской Федерации и содержит все существенные условия договора, порядок исполнения обязательств перед Клиентом. Настоящий Опционный Договор может быть заключен не иначе, как путем присоединения к нему в целом путем оплаты полной стоимости Опционного платежа.

1.3. Понятия, используемые в Договоре:

Клиент – физическое лицо, заключившее Опционный Договор от своего имени или получившее право требования по Опционному Договору на основании договора уступки прав требования и обратившееся в Компанию за получением юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

Дополнительный клиент – указанный Клиентом член семьи, обладающий наравне с Клиентом правами и обязанностями Клиента по Договору;

Компания – Общество с ограниченной ответственностью «Национальная Юридическая Служба» (ОГРН1107746913064, ИНН 7702745920);

Идентификационные данные – данные необходимые для идентификации Клиента и включающие в себя номер Сертификата, код активации, кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него;

Сертификат – документ / электронный документ, содержащий индивидуальный номер и код активации, информацию об объеме юридической помощи, информационной и справочной поддержки, которые вправе получить Клиент, иную информацию для Клиента;

Опционный платеж – денежная сумма, уплачиваемая за право заявить требование о получении юридической помощи, информационной и справочной поддержки по Опционному Договору;

Личный кабинет - персональный раздел Клиента, находящийся на сайте Компании www.advokat.iraero.ru доступный только Клиенту, позволяющий осуществлять взаимодействие между Клиентом и Компанией для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

Специалист - уполномоченное лицо Компании, предоставляющее юридическую помощь, информационную и справочную поддержку в соответствии с Договором и/или заключенными между Клиентом и Компанией соглашениями.

1.4. Оплачивая стоимость Опционного платежа, Клиент подтверждает, что он:

- ознакомлен с Договором в полном объеме, ему понятны его положения и отсутствуют сомнения в толковании каких-либо пунктов;
- понимает и признает имеющиеся в Договоре ограничения по объему юридической помощи, информационной и справочной поддержки;
- понимает, что не вправе требовать предоставления ему юридической помощи, информационной и справочной поддержки, не предусмотренной Сертификатом, либо в количестве большем, чем это предусмотрено Сертификатом;
- намерен пользоваться Сертификатом надлежащим образом, соблюдая общепринятые принципы корректного общения;

- согласен на передачу предоставленных Компании его персональных данных третьим лицам в целях заключения и исполнения настоящего Договора в соответствии с законодательством РФ;
- согласен на получение рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.

1.5. Рассылка рекламной информации с использованием контактного номера телефона Дополнительного Клиента, указанного в настоящем пункте, осуществляется при соблюдении следующих условий:

- контактный номер телефона Дополнительного Клиента, указанный Клиентом, проходит процедуру подтверждения посредством направления СМС-сообщения;
- статус подтвержденного контактного номера телефона присваивается контактному номеру телефона Дополнительного клиента в случае получения Компанией соответствующего цифрового кода в ответ на ранее направленное текстовое сообщение на указанный Клиентом номер телефона;
- в случае, если Компанией не получено соответствующее текстовое подтверждение (СМС-сообщение), отправленное с указанного Клиентом контактного номера телефона Дополнительного клиента, контактный номер телефона Дополнительного клиента не переходит в статус подтвержденных;
- процедура подтверждения контактного номера телефона Дополнительного клиента считается его предварительным согласием как субъекта персональных данных на рекламную рассылку в соответствии со ст. 15 ФЗ «О персональных данных» N 152-ФЗ.

1.6. Договор не предполагает оказание юридической помощи, информационной и справочной поддержки юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю).

Договор может быть заключен юридическим лицом (индивидуальным предпринимателем), только для дальнейшей уступки права по нему физическим лицам.

1.7. Основанием для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки является оплаченный Клиентом Сертификат. Клиент самостоятельно отвечает за сохранность идентификационных данных, несет риск их утраты или доступа к ним третьих лиц.

1.8. Право получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки по настоящему Опционному Договору могут быть уступлены Клиентом другому физическому лицу до момента первого обращения в Компанию либо при первом обращении в Компанию.

В последующем уступка права требования допускается при условии согласия Компании.

В этом случае лицо, приобретающее право требования получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки становится Клиентом Компании и принимает все условия настоящего Опционного Договора.

1.9. В случае, если после оплаты Опционного платежа в установленный Договором и Сертификатом срок Клиент не обратился в Компанию за получением юридической помощи, информационной и справочной поддержки, либо воспользовался ею частично, цена Опционного платежа возврату не подлежит (в соответствии с п. 3 ст. 429.3 ГК РФ).

II. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

2.1. Клиент поручает Компании обработку своих персональных данных, в том числе, специальных категорий персональных данных для целей установления и осуществления прав субъекта персональных данных, защиты законных интересов Клиента. Компания не осуществляет обработку биометрических персональных данных Клиента.

Под обработкой персональных данных стороны понимают сбор, хранение, передачу, уничтожение и любые иные виды обработки любыми допустимыми законом способами персональных данных Клиента (включая фамилию, имя, отчество, телефон, адрес, e-mail), предоставленных ими письменно или сообщенных устно.

2.2. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиента, в том числе сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных для целей заключения Договора по инициативе физического лица, а также для целей исполнения заключенного Договора. Обработка

персональных данных может осуществляться как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств.

2.3. Компания вправе поручить обработку персональных данных Клиента третьему лицу исключительно для целей заключения и исполнения настоящего Договора, в соответствии с предоставленным Клиентом согласием (п. 1.4. настоящего Договора).

Компания предпринимает все необходимые меры в целях соблюдения установленных законодательством РФ принципов и правил обработки персональных данных, в том числе, при поручении указанной обработки третьему лицу.

2.4. Компания обязуется не раскрывать третьим лицам, за исключением лиц, указанных в п. 2.3 настоящего Договора, персональные данные Клиентов без их согласия, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

III. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

3.1. Опционный Договор на право получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки, считается заключенным между Компанией и Клиентом с момента оплаты Клиентом Опционного платежа в соответствии с выбранным Сертификатом и действует до окончания срока, предусмотренного для возможности заявления требования предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки.

При этом под оплатой Опционного платежа Стороны понимают момент поступления денежных средств на счет Компании либо информирование Компании уполномоченным Банком о факте оплаты.

3.2. В течение срока действия Опционного Договора в соответствии со ст. 429.3. Гражданского кодекса РФ Клиент вправе потребовать от Компании совершения предусмотренных настоящим Договором действий, а именно: предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки в объеме, предусмотренном соответствующим Сертификатом.

3.3. Клиент вправе в любое время отказаться от права требования юридической помощи, информационной и справочной поддержки посредством направления письменного заявления по почтовому адресу Компании: 115054 г. Москва, Большой Строченовский переулок, дом 22/25, офис 300.

В случае отказа Клиента от Договора в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты оплаты Опционного платежа, при условии отсутствия обращений Клиента по Договору в этот срок, Опционный платеж подлежит возврату в полном объеме в течение 30 календарных дней с момента получения Компанией отказа Клиента.

В случае отказа Клиента от Опционного Договора после 5 (пятого) рабочего дня с даты оплаты Опционного платежа, либо обращений Клиента за получением юридической помощи, информационной и справочной поддержки в указанный срок, Опционный платеж возврату не подлежит.

Пятидневный срок начинает течь с рабочего дня, следующего за днем оплаты.

IV. ПРАВИЛА ПОЛУЧЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1. Право требования получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки считается заявленным Клиентом с момента его обращения в Компанию.

4.2. Клиент обращается в Компанию:

4.2.1. Используя телефонную связь для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки в объеме, предусмотренном Сертификатом и предоставляемой в устной форме. Номера телефонов Компании:

8 800 775 03 38 - звонок осуществляется бесплатно по России (для звонков с мобильных и стационарных телефонов, зарегистрированных на территории Российской Федерации при условии нахождения Клиента в зоне действия своего абонентского тарифа);

+7 499 681 03 38 – для Москвы, Московской области по тарифам оператора телефонной связи Клиента.

Компания не возмещает денежные средства в случае, если Клиентом использована платная мобильная или междугородняя (внутригородская) связь;

4.2.2. Используя Личный кабинет, размещенный на сайте Компании www.advokat.iraero.ru, для

получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки в объеме, предусмотренном Сертификатом и предоставляемой в письменной форме;

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

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

Пароль (код подтверждения) является ключом простой электронной подписи и представляется для использования лично на идентификационном носителе или на контактный номер мобильного телефона посредством СМС-сообщения. Контактный номер мобильного телефона представляется Клиентом при непосредственном заключении Договора.

4.3. Клиент имеет право на получение юридической помощи, информационной и справочной поддержки при условии оплаты Опционного платежа в полном объеме и прохождении процедуры идентификации в Компании.

4.4. Для того, чтобы пройти первичную процедуру идентификации Клиенту необходимо обратиться в Компанию указанным в пункте 4.2.1. Договора способом. При первом обращении в Компанию Клиент обязан сообщить следующие данные:

- идентификационные данные;
- ФИО;
- дата рождения;
- адрес регистрации (адрес проживания);
- адрес электронной почты;
- контактный номер телефона*.

Клиент вправе предоставить исключительно номер стационарного телефона, находящегося на территории РФ, либо номер телефона, принадлежащий российскому оператору связи работающему на территории РФ (далее – «контактный номер телефона»).

В случае отсутствия контактного номера телефона Клиента, Компания оставляет за собой право не оказывать виды юридической помощи, информационной и справочной, для оказания которых необходим контактный номер телефона Клиента.

4.4.1. В рамках опции «Моя семья» Клиент в течение срока действия Договора вправе указать одного Дополнительного клиента, имеющего право на получение юридической помощи, информационной и справочной поддержки, сообщив данные Дополнительного клиента, указанные в настоящем пункте.

Обработка указанных данных Дополнительного клиента осуществляется в целях исполнения настоящего Договора для осуществления прав и законных интересов Компании или Дополнительного клиента в соответствии с законодательством РФ.

4.5. Для идентификации Клиента при последующих звонках в Компанию он обязан сообщить идентификационные данные. Клиент не вправе предоставлять идентификационные данные третьим лицам для целей получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки.

4.6. При каждом обращении в Компанию через Личный кабинет Клиент обязан указать тип запрашиваемой услуги: предоставление юридической помощи, информационной и справочной поддержки в устной или письменной форме.

Во всех случаях, когда тип услуги не определен юридическая помощь, информационная и справочная поддержка предоставляется в письменной форме.

4.7. Компания оказывает юридическую помощь, информационную и справочную поддержку следующим образом:

4.7.1. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка осуществляется в объеме и по тематике, предусмотренном Сертификатом и настоящим Договором;

4.7.2. При обращении в Компанию Клиент использует телефонную связь, либо Личный кабинет;

4.7.3. Клиент соглашается с тем, что ведется аудиозапись всех переговоров между Специалистами Компании, Клиентом и Дополнительными клиентами, имеющими доступ к услугам, оказываемым Компанией.

Клиент не вправе использовать аудиозаписи переговоров, размещенных в его Личном кабинете, в целях, нарушающих права и законные интересы третьих лиц. Клиент уведомлен, что

аудиозаписи всех разговоров будут доступны лицу, которому известны идентификационные данные;

4.7.4. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка, оказываемая в устной и письменной форме, первоначально не предполагает изучение документов Клиента, подтверждающих его вопрос и/или ситуацию, если иное не предусмотрено Договором. В случае, если для предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом по запросу Компании через Личный кабинет Клиента;

4.7.5. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка осуществляется Компанией на русском языке по запросу Клиента, сформулированному от первого лица, на русском языке, в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, тип услуги (письменная или устная форма), которые Клиент хочет получить. Представляемые для изучения фото-(скан-) копии документов должны быть в качестве, пригодном для прочтения без применения специальных технических средств, на русском языке, не должны превышать в объеме 10 листов машинописного текста формата А4, размер кегля не менее 12 пунктов;

4.7.6. В случае не предоставления затребованных Компанией документов в течение двух календарных дней с момента направления Компанией запроса, вопрос Клиента снимается с контроля, о чем Компания уведомляет Клиента в устной или письменной форме (по телефону Клиента, либо через Личный кабинет). Клиент не лишен возможности повторно обратиться в Компанию с тем же вопросом, предоставив документы / материалы, необходимые для разрешения вопроса;

4.7.7. В случае превышения указанного в настоящем Договоре объема документов, юридическая помощь, информационная и справочная поддержка может быть оказана Клиенту по цене, не превышающей 80% от стоимости, установленной тарифами, действующими в Компании, на основании отдельно заключенного договора с Клиентом;

4.7.8. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка предоставляются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Компания не оказывает юридическую помощь, информационную и справочную поддержку по подготовке и проверке финансово-экономических расчётов, финансовых отчетов, бухгалтерской документации, бизнес-планов и иных документов, связанных с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности, если это не предусмотрено условиями Договора и Сертификата;

4.7.9. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка осуществляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных Договором и Сертификатом, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;

4.7.10. Специалист Компании дает правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента на основании полученной информации и исходя из представленных Клиентом документов. В случае изменения фактических обстоятельств правовой проблемы, в том числе предоставления Клиентом ранее не предоставленной информации, дополнительных документов, юридическая помощь, информационная и справочная поддержка оказывается в рамках отдельной юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

4.7.11. При каждом обращении юридическая помощь, информационная и справочная поддержка предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента;

4.7.12. Компания несет ответственность за качество оказанной юридической помощи, информационной и справочной поддержки при условии, что представленные на исследование документы являются надлежащими фото- (скан-) копиями и полностью отражают обстоятельства анализируемой ситуации, а сообщенная Специалисту Компании информация соответствует действительности и не несет ответственность за юридическую квалификацию правовой ситуации и рекомендацию, предоставленную Клиенту, в случае, если Клиент предоставил информацию или документы для анализа не в полном объеме, либо предоставил не соответствующие действительности сведения;

4.7.13. Компания не устанавливает продолжительность оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки, предоставляемой в устной форме, но оставляет за собой право прекратить телефонную коммуникацию в случае, если Клиенту предоставлена юридическая помощь, информационная и правовая поддержка по его вопросу в полном объеме;

4.7.14. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка, оказываемая в устной форме, предоставляется при обращении Клиента по телефону. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания предоставляет юридическую помощь, информационную и справочную

поддержку в течение 24 часов с момента предоставления Клиентом всей необходимой информации и документов;

4.7.15. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка, оказываемая в письменной форме, предоставляется Компанией в электронном виде через Личный кабинет Клиента не позднее 48 часов с момента предоставления всех необходимых документов для подготовки ответа на вопрос Клиента. Объем необходимых документов определяется Специалистом Компании и сообщается Клиенту;

4.7.16. При необходимости, время предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки (в устной и письменной форме) может быть увеличено по усмотрению Компании на дополнительные 24 часа по истечении срока, установленного для каждого вида поддержки;

4.7.17. В случае обращения Клиента за пределами временных рамок, установленных Договором для оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки в день обращения Клиента (при условии, что юридическая помощь, информационная и справочная поддержка ограничена временем предоставления в течение дня), обращение считается поступившим в 9.00. местного времени Клиента следующего дня;

4.7.18. При оказании юридической помощи, информационной и справочной поддержки по составлению документа (налоговой декларации, заявлений о предоставлении налоговых вычетов, заявлений для регистрации / внесения изменений в ЕГРИП, жалоб, заявлений в правоохранительные органы, исковых заявлений, претензий и т.п.) Компания не несет ответственности за последствия, возникшие в связи с внесенными Клиентом изменениями в состав и содержание документов после их направления Специалистом;

4.7.19. В случае, если устная коммуникация является затруднительной, либо невозможной по обстоятельствам, не зависящим от Компании, Компания вправе вместо юридической помощи, справочной и информационной поддержки в устной форме, предоставить ее Клиенту в письменной форме через Личный кабинет;

4.7.20. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка оказываются по вопросам, касающимся лично Клиента. Специалист Компании вправе потребовать предоставления Клиентом документов, подтверждающих заинтересованность в разрешении вопроса, поставленного перед Специалистом Компании. Отказ в предоставлении подобных документов является основанием для признания вопроса не имеющим отношения к Клиенту лично и отказа в предоставлении юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

4.7.21. Объем ответа при оказании юридической помощи, информационной и справочной поддержки в письменной форме определяется Специалистом самостоятельно исходя из существа и сути запроса Клиента;

4.7.22. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка, предоставляемая в письменной форме, считается предоставленной с момента направления Специалистом информации / документов, размещения информации / документов в Личном кабинете Клиента;

4.7.23. В случаях, предусмотренных Сертификатом, юридическая помощь, информационная и справочная поддержка может быть оказана близким родственникам Клиента, его несовершеннолетним детям, иным лицам, в пределах допущений, установленных Сертификатом. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка по вопросам, касающимся третьих лиц - близких родственников Клиента, за исключением поддержки в рамках услуги «Моя семья» и «Дети клиента – экстренные консультации», осуществляется только в случае, когда действия (бездействие) близких родственников Клиента оказывают влияние на права и обязанности Клиента, а также в ситуации, связанной с необходимостью оказания экстренной медицинской помощи близкому родственнику Клиента. При этом, Компания оставляет за собой право истребовать от Клиента доказательств родственных отношений;

4.7.24. В рамках услуги «Амулекс Мир» юридическая помощь, информационная и справочная поддержка предоставляется только при нахождении Клиента на территории иностранных государств: стран Шенгенского соглашения, Великобритании, США, Китая;

4.7.25. В рамках услуги «Амулекс Европа» юридическая помощь, информационная и справочная поддержка предоставляется только при нахождении Клиента на территории иностранных государств Европейского союза: Австрия, Бельгия, Германия, Греция, Испания, Италия, Румыния, Лихтенштейн, Франция.

V. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПО ДОГОВОРУ

5.1. Клиент имеет право:

5.1.1. Потребовать предоставления ему юридической помощи, информационной и справочной поддержки в объеме, предусмотренном Сертификатом и в соответствии с условиями, закрепленными в настоящем Договоре;

5.1.2. Пользоваться всеми, предоставляемыми Компанией, а также партнёрами Компании, скидками и специальными предложениями для Клиентов;

5.1.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки в течение срока действия настоящего Договора, а равно некорректного обращения Специалиста Компании с Клиентом;

5.1.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объёме юридической помощи, информационной и справочной поддержки, предоставляемой в рамках соответствующего Сертификата, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;

5.1.5. Обращаться в Департамент контроля качества по всем вопросам предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки. Претензии и пожелания Клиента, связанные с качеством обслуживания, могут быть направлены следующими способами:

- через Личный кабинет Клиента, размещенном на сайте Компании www.advokat.iraero.ru;
- по телефону: +7 (499) 215 14 77;
- по электронной почте: info@amulex.ru;

5.1.6. Обращаться в Компанию через представителя, если в связи с состоянием здоровья Клиент не может обратиться в Компанию лично. В этом случае Клиент сообщает Компании контактные данные представителя и направляет доверенность на представителя через Личный кабинет.

5.2. Клиент обязан:

5.2.1. Ознакомиться с условиями настоящего Договора, перечнем юридической помощи, информационной и справочной поддержки в размере, установленном соответствующим Сертификатом до момента его приобретения;

5.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, предусмотренную Договором и необходимую для идентификации Клиента и для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

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

5.2.4. При обращении в Компанию за предоставлением юридической помощи, информационной и справочной поддержки (посредством телефонной связи или письменно через Личный кабинет) формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса и тип услуги (письменная или устная форма);

5.2.5. Не использовать юридическую помощь, информационную и справочную поддержку Компании в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;

5.2.6. Не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникации, размещённые в Личном кабинете Клиента, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;

5.2.7. 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;

5.2.8. Обращаться в Компанию за получением юридической помощи, информационной и справочной поддержки лично с учётом особенностей Договора. Не допускать разглашения идентификационных данных, которое может повлечь обращение в Компанию третьих лиц, либо получение информации в Личном кабинете Клиента без согласия Клиента;

5.2.9. Принимать юридическую помощь, информационную и справочную поддержку в порядке, предусмотренном Договором;

5.2.10. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и ее Специалистов;

5.2.11. 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.

5.3. Компания имеет право:

5.3.1 Определять условия оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

5.3.2 Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством РФ.

В целях реализации Сертификатов Компания вправе поручить обработку персональных данных *АО Авиакомпания «ИрАэро»*;

5.3.3 Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Договора, истребовать у Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет к нему непосредственное отношение;

5.3.4 Приостановить оказание юридической помощи, информационной и справочной поддержки в случае нарушения Клиентом условий Договора или положений законодательства. В этом случае Компания обязана уведомить Клиента через Личный кабинет или телефон, или e-mail, предоставленные Клиентом, о принятом решении о приостановлении оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки с указанием причин принятого решения;

5.3.5 Отказать Клиенту полностью или в части в предоставлении юридической помощи, информационной и справочной поддержки в случаях:

- отказа Клиента сообщить идентификационные данные при обращении в Компанию;
- нарушения Клиентом условий Договора;
- противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание юридической помощи, информационной и справочной поддержки противоречит действующему законодательству РФ, принятым в обществе нормам нравственности и морали;
- в случае запроса на оказание юридической помощи, информационной и справочной поддержки, требующего предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки в объеме большем, чем это предусмотрено Договором и Сертификатом;
- если предметом обращения Клиента являются правоотношения между Клиентом и Компанией, а также между Клиентом и *АО Авиакомпания «ИрАэро»*.

5.4. Компания обязана:

5.4.1. В течение всего срока действия настоящего Договора обеспечить Клиенту возможность получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки в размере, установленном соответствующим Сертификатом;

5.4.2. С момента поступления соответствующего требования Клиента оказывать Клиенту юридическую помощь, информационную и справочную поддержку в соответствии с объемом, предусмотренным Сертификатом;

5.4.3. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о Клиенте в порядке, предусмотренном Договором.

VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

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

6.2. 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 оказание юридической помощи, информационной и справочной поддержки Клиенту.

6.3. Предоставляемая Компанией юридическая помощь, информационная и справочная поддержка осуществляется добросовестно и в соответствии с действующим законодательством РФ.

Компания предоставляет свое экспертное мнение в области права, основанное на нормах законодательства и правоприменительной практики в районе проживания Клиента и/или в районе возникшей ситуации и не гарантирует достижения желаемого Клиентом результата.

6.4. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом разрешаются путем переговоров. Стороны обязаны соблюдать досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров. Клиент в случае наличия претензий к Компании обязан направить оформленную претензию в письменном виде по почтовому адресу Компании: 115054 г. Москва, Большой Строченовский переулок, дом 22/25, офис 300. Срок рассмотрения претензии – 30 календарных дней.

В случае, если спор между Компанией и Клиентом не был урегулирован в досудебном порядке, он подлежит разрешению в суде по месту нахождения Компании.

VII. ОПИСАНИЕ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ

7.1. СЕРТИФИКАТ «ПУТЕШЕСТВИЕ ПО РОССИИ»

7.1.1. Личный кабинет - персональный раздел Клиента, позволяющий оперативно получать юридическую помощь, информационную и справочную поддержку, предусмотренную Договором и Сертификатом, предоставляемую в письменном виде, сохранять документы, направляемые в электронном виде и/или распечатывать их.

В Личном кабинете доступны аудиозаписи всех юридических консультаций, информация о предоставляемых услугах и другое.

Личный кабинет доступен Клиенту в течение срока действия Договора и последующих 14 (четырнадцать) календарных дней после окончания его срока действия.

Аудиозапись разговора - процесс записи и сохранения телекоммуникации между Клиентом и Компанией с последующей возможностью воспроизведения записи (всех телефонных разговоров между Специалистами Компании и Клиентом).

7.1.2. Круглосуточная экстренная юридическая консультация - консультации по нижеприведенным юридическим вопросам, не допускающим отлагательств, связанным с Клиентом лично и на условиях, предусмотренных Договором, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ:

- *оформления командировочных документов Клиента;*
- *оказания услуг ненадлежащего качества Клиенту в гостиницах, организациях общественного питания, такси;*
- *аренды жилых помещений на территории Российской Федерации;*
- *заселения в гостиницу на территории Российской Федерации;*
- *предоставления Клиенту медицинской помощи на территории Российской Федерации;*
- *получения Клиентам налоговых льгот и вычетов за отдых на территории Российской Федерации;*
- *урегулирования конфликтных ситуаций между Клиентом и его работодателем;*
- *передвижения Клиента по территории Российской Федерации с несовершеннолетними гражданами;*
- *организации санаторного отдыха и лечения Клиента на территории Российской Федерации;*
- *сохранности движимого и недвижимого имущества Клиента.*

Круглосуточная экстренная юридическая консультация предоставляется в устной форме 24 часа в сутки ежедневно.

7.1.3. Поговорите с моим адвокатом - передача средства связи (телефонного аппарата, иного средства связи) Клиентом своему оппоненту для устного разговора со Специалистом Компании.

Услуга предоставляется с целью урегулированию спорных ситуаций Клиента по следующим вопросам:

- *оформления командировочных документов Клиента;*
- *оказания услуг ненадлежащего качества Клиенту в гостиницах, организациях общественного питания, такси;*
- *аренды жилых помещений на территории Российской Федерации;*
- *заселения в гостиницу на территории Российской Федерации;*
- *предоставления Клиенту медицинской помощи на территории Российской Федерации;*

Федерации;

- *получения Клиентам налоговых льгот и вычетов за отдых на территории Российской Федерации;*
- *урегулирования конфликтных ситуаций между Клиентом и его работодателем;*
- *передвижения Клиента по территории Российской Федерации с несовершеннолетними гражданами;*
- *организации санаторного отдыха и лечения Клиента на территории Российской Федерации;*
- *сохранности движимого и недвижимого имущества Клиента.*

Предоставление данного вида обслуживания может быть ограничено из-за отказа оппонента вести коммуникацию со Специалистом Компании или технической невозможности коммуникации с ним. Клиент обязан уведомить своего оппонента, что разговор между ним и Специалистом Компании записывается.

Предоставляется в устной форме, с 9:00 до 19:00 по местному времени Клиента, без выходных и праздничных дней, а в случаях, требующих немедленного реагирования - круглосуточно.

В случае отказа оппонента вести коммуникацию со Специалистом Компании или технической невозможности коммуникации с ним по причинам, не зависящим от Специалиста и Компани, услуга считается оказанной.

7.1.4. Поговорите с моим адвокатом (для члена семьи Клиента) - передача средства связи (телефонного аппарата, иного средства связи) Дополнительным 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.

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

Предоставляется с 9:00 до 19:00 по местному времени, без выходных дней, в случаях, требующих немедленного реагирования — круглосуточно.

7.1.5. Официальный 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.

7.1.6. Выезд адвоката к Клиенту для участия в следственных действиях – организация выезда адвоката к Клиенту на место производства следственных действий и участия адвоката в качестве представителя интересов Клиента в производстве следственных действий при условии, что Клиент признан Потерпевшим на основании постановления дознавателя, следователя, судьи или определения суда. Компания имеет право запросить подтверждение статуса потерпевшего, в этом случае Клиент предоставляет через Личный кабинет скан-образы (фотографии) соответствующих документов.

Услуга предоставляется в течение 24 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента в Компанию.

7.1.7. Подбор адвоката по запросу Клиенту – организация подбора адвоката Клиенту, в случае если последний признан обвиняемым или подозреваемым в соответствии с Уголовно-процессуальным законодательством РФ.

Результатом оказания услуг является установления коммуникации между Клиентом и адвокатом для определения правовой позиции и условий сотрудничества.

Предоставляется с 9:00 до 19:00 по местному времени, без выходных дней, в случаях, требующих немедленного реагирования — круглосуточно.

7.2. СЕРТИФИКАТ «ПУТЕШЕСТВИЕ ЗА ПРЕДЕЛЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

7.2.1. Личный кабинет - персональный раздел Клиента, позволяющий оперативно получать юридическую помощь, информационную и справочную поддержку, предусмотренную Договором и Сертификатом, предоставляемую в письменном виде, сохранять документы, направляемые в

электронном виде и/или распечатывать их.

В Личном кабинете доступны аудиозаписи всех юридических консультаций, информация о предоставляемых услугах и другое.

Личный кабинет доступен Клиенту в течение срока действия Договора и последующих 14 (четырнадцать) календарных дней после окончания его срока действия.

Аудиозапись разговора - процесс записи и сохранения телекоммуникации между Клиентом и Компанией с последующей возможностью воспроизведения записи (всех телефонных разговоров между Специалистами Компании и Клиентом).

7.2.2. Круглосуточная экстренная юридическая консультация - консультации по нижеприведенным юридическим вопросам, не допускающим отлагательств, связанным с Клиентом лично и на условиях, предусмотренных Договором, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ:

- *ограничения на выезд из Российской Федерации;*
- *заключения договора аренды транспортного средства или жилого помещения на территории страны пребывания Клиента;*
- *аренды жилого помещения на территории Российской Федерации;*
- *заселения в гостиницу на территории Российской Федерации;*
- *незаконного списания денежных средств с банковской карты;*
- *потери документов Клиентом на территории страны пребывания Клиента;*
- *покупки товара ненадлежащего качества Клиентом на территории страны пребывания Клиента;*
- *вызова экстренных служба на территории страны пребывания Клиента;*
- *таможенного оформления;*
- *сохранности движимого и недвижимого имущества Клиента.*

В экстренных ситуациях и по вопросам, связанным с путешествием Клиента консультация предоставляется по законодательству страны пребывания Клиента.

Круглосуточная экстренная юридическая консультация предоставляется в устной форме 24 часа в сутки ежедневно.

7.2.3. Поговорите с моим адвокатом (для члена семьи Клиента) - передача средства связи (телефонного аппарата, иного средства связи) Дополнительным 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.

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

Предоставляется с 9:00 до 19:00 по местному времени, без выходных дней, в случаях, требующих немедленного реагирования — круглосуточно.

7.2.4. Официальный 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.

7.2.5. Подбор адвоката по запросу Клиенту – организация подбора русскоязычного (англоязычного) адвоката Клиенту в стране пребывания Клиента.

Результатом оказания услуг является установления коммуникации между Клиентом и адвокатом для определения правовой позиции и условий сотрудничества.

Предоставляется с 9:00 до 19:00 по местному времени, без выходных дней, в случаях, требующих немедленного реагирования - круглосуточно.

7.3. СЕРТИФИКАТ «ПУТЕШЕСТВИЕ ПО РОССИИ ИНОСТРАННОГО ГРАЖДАНИНА»

7.3.1. Личный кабинет - персональный раздел Клиента, позволяющий оперативно получать

юридическую помощь, информационную и справочную поддержку, предусмотренную Договором и Сертификатом, предоставляемую в письменном виде, сохранять документы, направляемые в электронном виде и/или распечатывать их.

В Личном кабинете доступны аудиозаписи всех юридических консультаций, информация о предоставляемых услугах и другое.

Личный кабинет доступен Клиенту в течение срока действия Договора и последующих 14 (четырнадцать) календарных дней после окончания его срока действия.

Аудиозапись разговора - процесс записи и сохранения телекоммуникации между Клиентом и Компанией с последующей возможностью воспроизведения записи (всех телефонных разговоров между Специалистами Компании и Клиентом).

7.3.2. Круглосуточная экстренная юридическая консультация - консультации по нижеприведенным юридическим вопросам, не допускающим отлагательств, связанным с Клиентом лично и на условиях, предусмотренных Договором, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ:

- *ограничения на выезд из Российской Федерации;*
- *заключения договора аренды транспортного средства или жилого помещения на территории Российской Федерации;*
- *незаконного списания денежных средств с банковской карты;*
- *потери документов Клиентом на территории Российской Федерации;*
- *покупки товара ненадлежащего качества Клиентом на территории Российской Федерации;*
- *вызова экстренных служба на территории Российской Федерации;*
- *таможенного оформления;*
- *сохранности движимого и недвижимого имущества Клиента, расположенного на территории Российской Федерации.*

Круглосуточная экстренная юридическая консультация предоставляется в устной форме 24 часа в сутки ежедневно.

7.3.3. Круглосуточная юридическая консультация по вопросам миграции - информационная, консультационная и правовая поддержка, осуществляемая в форме устных консультаций.

Консультации предоставляются в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ по связанным лично с Клиентом миграционным вопросам.

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 менее 12 пунктов. Специалист на основании полученной информации даёт правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента исходя из представленных документов.

7.3.4. Поговорите с моим адвокатом - передача средства связи (телефонного аппарата, иного средства связи) Клиентом своему оппоненту для устного разговора со Специалистом Компании.

Услуга предоставляется с целью урегулированию спорных ситуаций Клиента по следующим вопросам:

- *ограничения на выезд из Российской Федерации;*
- *заключения договора аренды транспортного средства или жилого помещения на территории Российской Федерации;*
- *незаконного списания денежных средств с банковской карты;*
- *потери документов Клиентом на территории Российской Федерации;*
- *покупки товара ненадлежащего качества Клиентом на территории Российской Федерации;*
- *вызова экстренных служба на территории Российской Федерации;*
- *таможенного оформления;*
- *сохранности движимого и недвижимого имущества Клиента, расположенного на территории Российской Федерации.*

Предоставление данного вида обслуживания может быть ограничено из-за отказа оппонента

вести коммуникацию со Специалистом Компании или технической невозможности коммуникации с ним. Клиент обязан уведомить своего оппонента, что разговор между ним и Специалистом Компании записывается.

Предоставляется в устной форме, с 9:00 до 19:00 по местному времени Клиента, без выходных и праздничных дней, а в случаях, требующих немедленного реагирования - круглосуточно.

В случае отказа оппонента вести коммуникацию со Специалистом Компании или технической невозможности коммуникации с ним по причинам, не зависящим от Специалиста и Компани, услуга считается оказанной.

7.3.5. Официальный 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.

7.3.6. Выезд адвоката к Клиенту для участия в следственных действиях – организация выезда адвоката к Клиенту на место производства следственных действий и участия адвоката в качестве представителя интересов Клиента в производстве следственных действий при условии, что Клиент признан Потерпевшим на основании постановления дознавателя, следователя, судьи или определения суда. Компания имеет право запросить подтверждение статуса потерпевшего, в этом случае Клиент предоставляет через Личный кабинет скан-образы (фотографии) соответствующих документов.

Услуга предоставляется в течение 24 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента в Компанию.

7.3.7. Подбор адвоката по запросу Клиенту – организация подбора русскоязычного адвоката Клиенту по возможности владеющего иностранным языком Клиента на территории РФ.

Результатом оказания услуг является установления коммуникации между Клиентом и адвокатом для определения правовой позиции и условий сотрудничества.

Предоставляется с 9:00 до 19:00 по местному времени, без выходных дней, в случаях, требующих немедленного реагирования — круглосуточно.

VIII. ОБЪЕМ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ

**Сертификаты: «Личный адвокат «Путешествие по России»,
«Личный адвокат «Путешествие за пределы РФ»,
«Личный адвокат «Путешествие по России иностранного гражданина»:**

Виды юридической помощи, информационной и справочной поддержки	Путешествие по России	Путешествие за пределы РФ	Путешествие по России иностранного гражданина
8-800 (Бесплатные звонки из любой точки РФ)	Включено	Включено	Включено
Личный кабинет — персональный раздел, находящийся на сайте Компании (www.advokat.iraero.ru). В Личном кабинете размещены аудиозаписи устных консультаций, через Личный кабинет можно направить и получить письменные документы.	Включено	Включено	Включено
Круглосуточная экстренная юридическая консультация — (24/7) — устная консультация по всем юридическим вопросам в рамках законодательства РФ и по законодательству страны пребывания Клиента, в пределах регулирования	Безлимитно	1 раз	Безлимитно

Виды юридической помощи, информационной и справочной поддержки	Путешествие по России	Путешествие за пределы РФ	Путешествие по России иностранного гражданина
экстренных вопросов, связанных с путешествием, кроме вопросов по предпринимательской деятельности.			
Круглосуточная юридическая консультация по вопросам миграции — консультации предоставляются в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ и законодательства страны пребывания Клиента по связанным лично с Клиентом миграционным вопросам.	нет	нет	Безлимитно
Поговорите с моим адвокатом — передача Клиентом телефона третьему лицу для переговоров со специалистом Компании в случае конфликтной ситуации по вопросам, связанным с путешествием по России.	Безлимитно	нет	Безлимитно
Поговорите с моим адвокатом (для члена семьи Клиента) — передача членом семьи Клиента телефона третьему лицу для переговоров со специалистом Компании в случае конфликтной ситуации.	Безлимитно	2 раза	нет
Официальный звонок адвоката от имени Клиента — звонок специалиста Компании от имени Клиента третьему лицу с целью предоставления интересов Клиента.	Безлимитно	1 раз	Безлимитно
Выезд адвоката к Клиенту для участия в следственных действиях	1 раз	нет	1 раз
Подбор адвоката по запросу Клиента — организация подбора русскоязычного (англоязычного) адвоката Клиенту в стране пребывания Клиента.	Безлимитно	1 раз	Безлимитно
Срок действия Сертификата	14 дней	14 дней	Период путешествия*
Стоимость Сертификата (в т.ч. НДС 20%)	500,00 рублей	500,00 рублей	500 рублей в день

** Клиент самостоятельно указывает срок действия Сертификата при оформлении на сайте, изменению не подлежит.*