

# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ДИСТАНЦИОННЫХ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВЫХ УСЛУГ ООО «ПРАВОВАЯ ПОМОЩЬ ОНЛАЙН»

(утверждено Приказом Генерального директора ООО «ПРАВОВАЯ ПОМОЩЬ ОНЛАЙН»  
№ 27 от 16.06.2016)

ООО «ПРАВОВАЯ ПОМОЩЬ ОНЛАЙН» (далее по тексту — «Компания »)  
Адрес места нахождения: 109147, РФ, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 35Б оф 502  
Тел в Москве +7 495 221-72-92  
Тел в Санкт-Петербурге +7 812 748-15-43  
Тел в регионах России 8 804 333 9484

## Раздел I. Общие положения

### 1. Область действия

1.1. Настоящие Правила оказания дистанционных информационно-правовых услуг ООО «Правовая помощь онлайн» (далее — «Правила») регулируют взаимоотношения между Клиентом и Компанией при оказании юридических и иных сопряженных с ними (сервисное, информационно-справочное обслуживание, сопутствующая передача данных и иных) услуг (далее по тексту — «Услуги»).

1.2. Правила устанавливаются Компанией самостоятельно, являются публичной офертой на заключение договора об оказании услуг и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

1.3. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе.

### 2. Термины и определения

2.1. Все заголовки разделов используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил. Термины и определения, используемые при взаимоотношениях сторон, подлежат толкованию согласно определениям, установленным настоящими Правилами, и не могут трактоваться никак иначе, даже если в иных источниках используются другие определения аналогичных терминов.

Активация Клиента — это совокупность действий Клиента (третьего лица, действующего в интересах Клиента) и сотрудника Компании, направленных на полную начальную инициализацию Клиента в системе ведения реестра и в клиентской базе Компании, целью которых является фиксация Идентификационных данных, необходимых для фактического обеспечения Клиента возможностью осуществления Запросов.

Договор об оказании услуг — соглашение между Клиентом и Компанией (в том числе настоящие Правила, соответствующий Тарифный план), определяющее взаимоотношения сторон при оказании Услуг.

Документ — электронный файл с зафиксированной в нем юридически значимой информацией в текстовом и/или медиа форматах, их сочетаний, включающий обязательные реквизиты документа изложенный на государственном (официальном) языке Российской Федерации, доступный к изучению без применения специальных не юридических (например, технических, медицинских, финансовых) знаний.

Заключение Специалиста — форма предоставления информационно-правовых услуг, представляющая собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающая ход и результаты исследований, проведенных Специалистом в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с правом Российской Федерации.

Запрос на оказание Услуг (Запрос) — обращение Клиента (иного уполномоченного лица) в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующий требованиям, установленным Компанией.

Идентификационные данные — совокупность информации предоставляемой Компанией Клиентом (третьим лицом в пользу Клиента) при активации, служащей для определения тождественности между лицом ею обладающим и Клиентом Компании (идентификация Клиента).

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

Консультация Специалиста — форма предоставления информационно-правовых услуг в виде разъяснений, рекомендаций и иных форматов консультаций, включая определение и (или) оценку проблем и (или) возможностей лица, по правовым вопросам, заключающаяся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего права.

Клиент — физическое лицо/представитель юридического лица, которое приобрело право на получение Услуг в соответствии с Правилами.

Личный кабинет - персональный раздел на сайте Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для Клиента, дающий возможность отслеживать Клиенту историю его обращений, заказывать дополнительные услуги, получать результаты оказанных Компанией услуг.

Период оказания услуг — 1 (один) год с даты приобретения Клиентом карты, в течение которого у Компании сохраняются обязательства по оказанию Услуг.

Пользователи услуг — близкие родственники Клиента/представители юридического лица, в отношении которых Клиент вправе получать Услуги в соответствии с выбранным Тарифным планом. (В целях настоящих Правил к близким родственникам относятся мать, отец, опекун, родные полнокровные братья и сестры, бабушки, дедушки. )

Персональная информация Клиента — информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации Клиенту, а именно:

- персональная информация, которую Клиент предоставляет о себе самостоятельно при активации или в процессе пользования Услугами, включая персональные данные Клиента;
- данные, которые автоматически передаются в процессе пользования Услугами, в том числе, но не исключительно: IP, MAC, ICCID адреса, данные или иные уникальные данные об оборудовании Клиента, номера телефонов, региональные коды, информация о программном обеспечении Клиента, с помощью которых осуществляется доступ к Услугам;
- иная информация о Клиенте, сбор и/или предоставление которой определяется и оговаривается с Клиентом индивидуально.

Правовая позиция Компании — позиция Компании по поставленному вопросу и ее правовое обоснование в соответствии с применимым законодательством.

Специалист — сотрудник Компании (или иное лицо, с которым Компания заключила соответствующий договор), обладающий необходимыми и достаточными знаниями для оказания Услуг.

Тарифный план — перечень Услуг, а также их количество, право на получение которых имеет Клиент. Тарифный план является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг. Тарифные планы указаны на сайте [www.ppo24.ru](http://www.ppo24.ru) в разделе «Описания программ»

Электронная корреспонденция — электронные сообщения, документы, копии документов или иных материальных носителей, содержащих информацию, равно любая другая информация, передаваемая посредством электронных средств связи.

Услуги сторонних поставщиков – услуги страхования, оказания медицинской помощи, оценки ущерба и т.д.

### 3. **Порядок заключения и действие Договора об оказании услуг**

3.1. В соответствии с Договором об оказании услуг Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

3.2. Договор об оказании услуг между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом Правил считается приобретение Клиентом права на получение Услуг. По общему правилу, Клиент приобретает право на получение Услуг в момент оплаты стоимости Тарифного плана. Момент приобретения Клиентом права на получение Услуг может связываться с иными юридическими фактами, определяемыми Тарифными планами.

3.3. Права и обязанности сторон возникают с момента заключения Договора об оказании услуг, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после Активации Клиента.

3.4. Обязанности Компании по оказанию Услуг Клиенту возникают в момент Активации Клиента и продолжаются в течение Периода оказания Услуг, определяемого соответствующим Тарифным планом.

3.5. Днем начала оказания Услуг считается день, в который была осуществлена оплата или Активация Клиента в зависимости от условий тарифного плана.

3.6. Действие Договора об оказании услуг и Период оказания Услуг у Клиента не продлеваются на период отсутствия возможности осуществления Запроса на получение Услуг.

3.7. Внесение изменений в условия Договора оказания услуг осуществляется направлением Клиенту соответствующих предложений (в том числе путем сервиса коротких текстовых сообщений (SMS), электронной корреспонденции, публикации на сайте Компании, или иными способами, обеспечивающими получение соответствующих предложений Клиентом и позволяющими определить, что предложение исходит от Компании). При этом если в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения Клиентом указанного сообщения или размещения соответствующей информации/публикации Компания не получит письменный полный или частичный отказ Клиента от принятия таких изменений либо Клиент продолжает пользоваться Услугами, это означает согласие Клиента с указанными изменениями.

3.8. В случае досрочного отказа Клиента от Договора оказания услуг, Клиент обязан направить Компании Заявление об отказе от Договора оказания услуг по установленной форме. Данная форма находится в личном кабинете Клиента, расположенном на сайте [www.ppo24.ru](http://www.ppo24.ru).

Заявление об отказе от Договора оказания услуг направляется Клиентом в Компанию почтовым отправлением заказным письмом с уведомлением о доставке. В Заявлении об отказе от Договора оказания услуг Клиент в обязательном порядке указывает все необходимые личные данные и свои банковские реквизиты. Возврат денежных средств возможен только путем перечисления денежных средств на банковский счет Клиента.

3.9. При досрочном отказе Клиента от Договора оказания услуг, уплаченная Клиентом сумма по оплате тарифного плана подлежит возврату в течение 14 календарных дней с даты получения Заявления Клиента об отказе от Договора оказания услуг с указанием всех необходимых данных и реквизитов. Датой получения Компанией Заявления об отказе от Договора оказания услуг считается дата поступления документов на почтовый адрес Компании.

3.10. В случае направления Клиентом Заявления об отказе от договора оказания услуг в течение 10 календарных дней с даты заключения Договора оказания услуг, при условии фактического отсутствия оказания услуг, денежные средства оплаченные Клиентом, возвращаются Компанией в полном объеме.

В случае направления Клиентом Заявления об отказе от договора оказания услуг по истечении установленного срока в 10 календарных дней с даты заключения Договора оказания услуг, и/или оказания Компанией услуг Клиенту, денежные средства оплаченные Клиентом, возвращаются Компанией за минусом фактически понесенных расходов Компании в связи с заключением Договора об оказании услуг (согласно расчету, произведенному Компанией).

## 4.

### **Идентификация Клиента**

4.1. Активация Клиента производится путем осуществления соответствующего Запроса в Компанию и предоставления сведений и данных, определяемые Компанией как обязательные для активации, в том числе, но не исключительно: часть номер страхового полиса, персональные данные Клиента

(фамилию, имя, а также отчество (если применимо), его контактные реквизиты), кодовое слово, контрольный вопрос и ответ или внесения в информационную базу компании реестра, полученного от партнеров компании, по клиентам с указанием тарифного плана и срока обслуживания.

4.2. Кодовое слово (уникальный набор буквенных символов и/или цифр), контрольный вопрос и ответ для доступа к Услугам при активации Клиент выбирает самостоятельно.

4.3. Компания вправе запретить использование определенных Идентификационных данных, выбираемых Клиентом, а также устанавливать специальные требования к ним.

4.4. Клиент самостоятельно несет ответственность за безопасность выбранных им Идентификационных данных, а также самостоятельно обеспечивает конфиденциальность этих данных.

4.5. Запрос в Компанию для Активации Клиента должен осуществляться Клиентом лично либо третьим лицом, действующим в интересах Клиента.

4.6. Лицо, приобретшее право на получение Услуг, несет все риски, связанные с использованием своих Идентификационных данных любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг неуполномоченными на то лицами.

4.7. Идентификация Клиента производится во всех случаях обращения Клиента в Компанию и является необходимым условием оказания Клиенту Услуг.

4.8. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента в Компанию и определяется Компанией самостоятельно.

4.9. При идентификации Клиента могут использоваться специальные программно - аппаратные средства, в том числе по записи, обработке и уничтожению информации.

4.10. В случае, когда данные, сообщаемые Клиентом при обращении в Компанию, не позволяют идентифицировать Клиента, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуг.

4.11. Предоставлением электронного адреса, номера факса Клиент подтверждает свое согласие на обмен электронной корреспонденцией через открытые каналы связи (интернет, факс).

4.12. Анонимные Запросы в Компанию с требованиями о предоставлении Услуг либо иными требованиями не обрабатываются.

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

### **5. Условия оказания Услуг**

5.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяется выбранным им Тарифным планом, в том числе Услуги, которые могут быть не перечислены в настоящей статье.

5.2. Помимо Услуг, Клиент в период обслуживания может запросить иные информационно-правовые услуги, оказываемые Компанией. Условия предоставления таких информационно-правовых услуг Компанией оговариваются с Клиентом индивидуально в рамках отдельно заключаемых соглашений.

5.3. Информационно-правовые услуги предоставляются в соответствии и на основании права Российской Федерации, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью правовой системы Российской Федерации. Информационно-правовые услуги по Запросам, предмет которых регулируется правовыми нормами корпоративного, ведомственного, служебного иного персонифицированного либо ограниченного в использовании в соответствии с российским правом, предоставляются в части, не подлежащей такому регулированию.

5.4. Все Услуги предоставляются Клиенту лично и в его пользу и только при его личном обращении за получением соответствующей Услуги. Клиент вправе задавать вопросы в отношении и в пользу своих близких родственников (супруги или супруга в зарегистрированном браке, родителей, детей, бабушки, дедушки, братьев, сестёр, опекуна, опекаемого).

5.5. Услуги предоставляются исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участником которых являются лица, указанные в п. 5.4 Правил, действующие от своего имени и в собственных интересах, в том числе касающимся будущих или произошедших событий, при условии реальности их наступления.

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

5.7. Формат предоставления Услуг во всех случаях определяется Компанией.

5.8. Все Услуги предоставляются на Запросы, сформированные исключительно в соответствии с положениями Правил. Запросы, формируемые в иной форме, не рассматриваются.

5.9. Все результаты оказания Услуг предоставляются в соответствии с поступившим Запросом, при необходимости подвергнутым толкованию и интерпретации Специалистом, исходя из изложенных в Запросе фактов (событий, обстоятельств), положений права и правоприменительной практики, а также сложившейся в Компании практики оказания Услуг.

5.10. Для получения Услуг Клиент должен иметь соответствующие программные и аппаратные средства, в отсутствие которых не существует объективной возможности осуществления Запроса или получения результата оказания Услуг.

5.11. Предоставление Услуг Компанией может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.

5.12. Все обращения Клиента по номерам телефонов Компании записываются в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Услуг. Осуществляя Запрос на получение Услуг, предусмотренных Правилами, Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение, трансграничную передачу записей разговоров, в которых он участвует. Распространение записи разговора с участием Клиента допускается только после предоставления на то согласия Клиента.

## 6. **Порядок оказания Услуг**

6.1. Услуга «Устная консультация».

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

6.1.3. Для получения услуги необходимо:

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

6.1.4. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

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

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

6.2. Услуга «Экстренная устная консультация».

6.2.1. Предоставление Услуги осуществляется по устному Запросу Клиента.

6.2.2. Экстренная устная консультация — Консультация Специалиста, предоставляемая Клиенту безотлагательно в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности. Экстренной может быть любая консультация при наличии любого из следующих критериев:

- Запрос на консультацию осуществляется с места происшествия, в котором существует не мнимая потенциальная опасность при условии, что риск ее наступления в краткосрочной перспективе либо не наступления можно избежать здесь и сейчас;
- Запрос на консультацию осуществляется по вопросу, требующему немедленного реагирования, при условии, что он не мог быть представлен ранее по объективным обстоятельствам;

- Запрос осуществляется в обстановке проявления форс-мажорных обстоятельств, вследствие которых существует объективная необходимость совершения Клиентом определенных действий (воздержания от совершения определенных действий) непосредственно в ситуации осуществления Запроса.

6.2.3. Не являются экстренными обстоятельства, являющиеся предвиденными и установленными заранее.

6.2.4. Чрезвычайный (экстренный) характер обстоятельств, послуживший основанием для обращения Клиента за получением Услуги, оценивается и определяется Специалистом на основании представленных Клиентом сведений самостоятельно, исходя из критериев объективности, обоснованности и разумности, действуя в интересах Клиента.

6.2.5. Услуга предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемым Компанией.

6.2.6. Для получения услуги необходимо:

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

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

6.2.8. Результатом оказания услуги является предоставляемая в оперативном порядке устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

6.3. Услуга «Устная бизнес-консультация».

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

6.3.3. Услуга предоставляется только по вопросам ведения частной (индивидуальной) предпринимательской деятельности, осуществляемой без образования юридического лица.

6.3.4. Для получения услуги необходимо:

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

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

6.3.6. Результатом предоставления услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

6.4. Услуга «Правовое разъяснение документа».

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

6.4.3. Запрос должен содержать электронный документ стандартного объема, вопросы, сведения о задачах, которые планируется разрешать с использованием документа, а также информацию об интересующих Клиента параметрах (с учетом целей использования документа, его характера и состава участников конкретного правоотношения), которые Специалист должен учесть при предоставлении результата оказания услуги.

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

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

6.5. Услуга «Инструкция по составлению документа».

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

6.5.2. Для получения услуги необходимо:

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

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

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

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

6.6. Услуга «Содействие в переговорах».

6.6.1. Услуга заключается в участии Специалиста в коммуникации между Клиентом и третьим лицом, с которым у Клиента возникло правовое взаимодействие либо устойчивое правоотношение, осуществляемое по телефону или также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, с целью оказания содействия в достижении наиболее благоприятного результата переговоров для Клиента.

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

6.6.3. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Компанию не ранее чем за 6 (шесть) часов до предполагаемого события переговоров;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

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

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

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

6.6.7. В случае, 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 «Содействие в переговорах» оказывается в соответствии с положениями пункта 12.1.1. («Экстренная устная консультация») Правил.

6.6.8 Клиент предоставляет свое однозначное и безусловное согласие с тем, что Специалист вправе самостоятельно избрать любую наиболее благоприятную позицию для Клиента в случаях обращения Клиента с Запросом на предоставление данной Услуги при экстренных (чрезвычайных) обстоятельствах и при отсутствии возможности согласовать повестку переговоров и позицию Клиента заблаговременно, при этом Специалист должен действовать с достаточной при подобных

обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

6.6.9. Результатом оказания Услуги является участие Специалиста в переговорах в форме как непосредственного участия в состоявшейся коммуникации, так и в последовательном разговоре с каждым из ее участников, а также устная консультация Специалиста по обстоятельствам, установленным в процессе переговоров.

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

6.7. Услуга «Письменная консультация»

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

6.7.2. Для получения Услуги необходимо:

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

6.7.3. Результатом оказания Услуги является Заключение Специалиста по Запросу Клиента.

6.8. Услуга «Звонок юриста»

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

6.8.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Компанию не ранее чем за 6 (шесть) часов до предполагаемого времени осуществления коммуникационного вызова;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.8.3. В случаях, когда для предоставления Услуги требуется просмотр документов, Запрос должен осуществляться посредством электронной почты либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции (через личный кабинет), определяемых Компанией, не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до необходимого времени осуществления коммуникационного вызова.

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

6.8.5. Результатом оказания Услуги является коммуникационный вызов Специалиста третьему лицу, указанному Клиентом (при условии осуществления телефонного соединения), независимо от результата, при условии, что Специалист предпринял необходимые разумные и достаточные усилия для разрешения ситуации в пользу Клиента.

6.8.6. В случае невозможности установления коммуникационного соединения/разговора с третьим лицом (телефон отключен, абонент не отвечает, отказ третьего лица разговаривать со Специалистом) в течение срока оказания Услуги Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании.

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

6.8.8. При заказе Услуги Клиент вправе описать границы распространяемой информации о Клиенте и о самой ситуации, в отсутствие такого указания Специалист пользуется предоставленной и имеющейся у него информацией по своему усмотрению.

Специалист не связан ограничениями Клиента, указанными в настоящем пункте, в случае, если того требует, по мнению Специалиста, ситуация, сложившаяся в связи с исполнением Услуги.

6.9. Услуга «Рекомендуемая модель договора»

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

6.9.2. Запрос должен содержать наименование договора или описание сути правоотношения, к



которому Клиент хотел бы получить наиболее релевантную форму (примерный шаблон/образец) договора.

6.9.3. Результатом оказания Услуги является направление Клиенту образца (примерной формы) договора, который наиболее соответствует Запросу Клиента, из числа договоров, прямо предусмотренных перечнем, утверждаемым Компанией.

6.10. Услуга «Справочная контактная информация»

6.10.1. Услуга носит информационно-справочный характер и заключается в предоставлении Клиенту телефонов, адресов, сайтов в сети Интернет органов государственной власти Территории оказания Услуг из содержащейся в информационной базе Компании.

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

6.10.3. Предоставление информации осуществляется при условии установления конкретного органа государственной власти в Запросе либо в процессе его осуществления.

6.10.4. Контактная информация предоставляется в случаях:

- ее обнародования (опубликования) указанными органами и организациями в средствах массовой информации;
- ее размещения на официальном сайте в сети Интернет (при его наличии);
- отсутствия ограничения доступа к указанной информации законом.

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

6.10.6. Запрос об информации о деятельности государственных органов, в том числе информации, созданной в пределах своих полномочий государственными органами, их территориальными органами, законах и иных нормативных правовых актах, устанавливающих структуру полномочия, порядок формирования и деятельности указанных органов, иная информация, касающаяся их деятельности, предоставляется в рамках информационно-правовых услуг, предусмотренных Правилами.

6.10.7. Результатом оказания Услуги является предоставление Клиенту соответствующих сведений.

6.11. Услуга «Письменное заключение по запуску бизнес-проекта»

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

6.11.2. Для получения Услуги необходимо:

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

6.11.3. Запрос должен содержать все релевантные для Запроса документы, ключевые тематические вопросы к Специалисту, указание на основные параметры планируемых действий, без получения которых является объективно невозможным предоставление Услуги.

6.11.4. Результатом оказания Услуги является Заключение Специалиста по Запросу Клиента.

6.12. Услуга «Обзор изменений законодательства»

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

6.12.2. Запрос должен содержать указание на конкретный вид правоотношений (сферу права) из числа определяемых Компанией, в отношении которой Клиент желает получать обзор изменений релевантных норм права.

6.12.3. Результатом оказания Услуги является письменная информационно-аналитическая аннотация с обзором изменений в общегосударственном законодательстве (без учета изменений регионального законодательства) по интересующей Клиента сфере права без проведения анализа правовых последствий вступления в силу указанных изменений применительно к конкретной ситуации Клиента.

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

6.12.5. Результатом предоставления Услуги является заключение Компании об основных

изменениях законодательства в соответствии с Запросом Клиента.

6.12.6. Услуга «Обзор изменений законодательства» предоставляется в соответствии с предусмотренным классификатором Компании.

6.13. Услуга «Оценка судебной перспективы»

6.13.1. Услуга представляет собой квалифицированный вероятностный прогноз относительно результата рассмотрения дела в органе или организации из числа предусмотренных п. 6.13.6 Правил, уполномоченными рассматривать споры, а также перспектив исполнения акта, издаваемого или утверждаемого данными органами и организациями, произведенный на основании изучения представленных Клиентом сведений и документов, а также положений права и правоприменительной практики.

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

6.13.3. Для получения Услуги необходимо:

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

6.13.4. Запрос должен содержать все релевантные и имеющиеся в наличии у Клиента документы как процессуальные (иск, отзыв, ходатайства, определения, постановления, решения и прочие), так и материальные (договоры, акты, письма, проекты и прочее), сведения о позиции Клиента и его статусе, предпочтительном результате и истории делопроизводства (предшествующие рассмотрению и споры).

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

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

- органах судебной системы;
- третейских судах;

6.13.7. Услуга не предоставляется в отношении рассмотрения дел в:

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

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

6.14. Услуга «Назначение представителя от Клиента»

6.14.1. Услуга заключается в предоставлении Клиенту возможности уполномочить третье лицо (именуемое в дальнейшем — «представитель Клиента» или «представитель»), которым может быть любое дееспособное в соответствии с законом лицо (например, супруг, поверенный, секретарь), обращаться в Компанию за получением Услуг исключительно в интересах и от имени Клиента.

6.14.2. Услуга носит сервисный характер и служит для последующего осуществления иных Услуг:

6.14.3. Назначение Клиентом своего представителя может быть осуществлено в течение всего периода оказания Услуг

6.14.4. Назначение представителя возможно только при соблюдении всех следующих условий:

- Клиент сообщил все необходимые сведения о назначаемом представителе;
- представитель Клиента подтвердил Компании своё назначение в качестве представителя любыми способами коммуникации, установленными Компанией.

6.14.5. Изменение кандидатуры представителя допускается только один раз в течение срока оказания Услуг.

6.15. Услуги Сторонних поставщиков - услуги по страхованию, оценке, по оказанию медицинской помощи оказываются на основании Правил оказания услуг данными Поставщиками. Объем оказания таких услуг описан в тарифном плане, выбранном Клиентом. Описание тарифных планов находится на сайте [www.ppo24.ru](http://www.ppo24.ru).

## 7. **Контроль за качеством Услуг**

7.1. С жалобами на качество предоставляемых Услуг, а также с вопросами справочно-информационного характера, касающимися предоставления Услуг, Клиент вправе обращаться в Департамент клиентских отношений Компании с 9:00 до 21:00 по московскому времени с понедельника по пятницу, за исключением нерабочих праздничных дней.

7.2. Обращение в Департамент клиентских отношений осуществляется в течение 48 часов с момента получения конкретной Услуги либо с истечения срока, установленного настоящими Правилами для оказания соответствующей Услуги, в случае ее не предоставления, по следующим телефонам:

- 8 (495) 221-7292 (для обращений из всех регионов РФ кроме Санкт-Петербурга); стоимость звонка определяется условиями Тарифного плана оператора сотовой (мобильной) связи, услугами которого пользуется Клиент; либо на электронный адрес: [info@ppo24.ru](mailto:info@ppo24.ru).

- 8 (812) 748-15-43 для обращений из Санкт-Петербурга.

- 8 (804) 333-94-84 для обращений из других регионов России

7.3. С жалобами на качество оказанных Услуг Клиент вправе обратиться путем направления Компании письменной претензии через Личный кабинет.

## 8. **Порядок осуществления устного Запроса**

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

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

8.3. Запрос должен содержать все необходимые для оказания Услуг сведения.

8.4. При осуществлении Запроса необходимо предоставить:

- краткие обстоятельства Запроса (либо ответить на наводящие вопросы Специалиста), позволяющие определить категорию Запроса (вид Услуги) и основную специфику Запроса;

- по просьбе Специалиста Компании (равно после переключения вызова на другого Специалиста) представить подробные сведения об обстоятельствах, на которые опирается правовой вопрос/вопросы, о наличии либо отсутствии экстренных обстоятельств, ожиданиях и целях использования Услуги. При необходимости дополнить Запрос иными сведениями, запрошенными Специалистом.

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

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

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

## 9. **Порядок осуществления письменного Запроса**

9.1. Письменные Запросы должны осуществляться посредством электронной почты либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции (через

Личный кабинет), определяемых Компанией.

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

9.3. Электронное письмо, направляемое в Компанию, должно содержать:

- заголовок («тема письма»), тождественный идентификатору;
- Запрос, соответствующий требованиям Правил.

9.4. Все письменные Запросы должны содержать:

- полные и достоверные сведения, необходимые для предоставления Услуг;
- однозначно определенные требования и вопросы;
- сведения о предпочтительных результатах.

9.5. Запрос должен быть сформулирован исключительно на государственном (официальном) языке Российской Федерации.

9.6. Все поставленные вопросы должны быть взаимосвязаны и опираться на одну совокупность однородных юридических фактов. Вопросы должны быть максимально четко сформулированы таким образом, чтобы при ознакомлении с Запросом являлось возможным определить его суть.

9.7. В случаях осуществления письменного Запроса на оказание Услуг, результат которых предоставляется устно, Клиент должен также указать на период времени доступности (не менее 1 (одного) часа подряд) для принятия исходящего вызова Компании. При несоблюдении данного требования, а также при недоступности Клиента в обозначенный период времени Компания освобождается от обязанности оказания Услуги.

9.8. В случаях, когда представленный Клиентом Запрос содержит неоднородные вопросы (невысвязанные или взаимосвязанные вопросы), по согласованию с Клиентом разделить данный Запрос на несколько самостоятельных.

9.9. Каждый письменный Запрос обладает следующими признаками:

- взаимосвязанность обстоятельств между собой;
- 3 (три) вопроса, которые Клиент определяет самостоятельно.

9.10. В случаях, если Запрос Клиента выходит за рамки одного Запроса, определяемые настоящими Правилами, каждая следующая совокупность вопросов или ситуации в целом рассматривается Компанией как отдельный Запрос. О таких случаях Компания не обязана уведомлять Клиента, если рассмотрение такого отдельного Запроса не влечет для Клиента обязанности нести дополнительные расходы, связанные с оплатой Услуг Компании.

## 10. **Требования к входящим документам**

10.1. Для целей настоящих Правил объем документа определяется в "стандартных страницах" исходя из эквивалента числа символов в нем числу символов на полной странице, набранной шрифтом Times New Roman, кегль 12.

10.2. Направляемый Клиентом документ должен отвечать следующим техническим требованиям:

- стандартный объем документа/-ов — не более 6 (шести) стандартных страниц;
- максимальный объем документа в любом случае не должен превышать 60 (шестидесяти) стандартных страниц;
- текст документа должен быть хорошо читаем и отображаем.

10.3. Электронные документы принимаются исключительно в форматах с расширениями txt, rtf, doc, pdf, xls, tiff, gif, jpeg, jpg, png, docx, odt, xml, mp3, wav.

10.4. В случае, если направленных Клиентом документов объективно недостаточно для предоставления Специалистом результатов оказания Услуг, предоставление запрашиваемой Клиентом Услуги приостанавливается до предоставления дополнительных документов. Недостаточность документов определяется Специалистом.

### **Раздел III. Сроки. Уведомления. Сопроводительные сервисы**

#### **11. Порядок исчисления сроков оказания Услуг**

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

11.2. Сроки оказания Услуг; установленные в часах, начинают исчисляться с момента поступления Запроса.

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

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

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

#### **12. Сроки оказания Услуг по устным Запросам**

12.1. Экстренная устная консультация

12.1.1. Предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения с Клиентом либо в случаях, предусмотренных Правилами, с учетом экстренного характера обстоятельств может быть предоставлена в течение времени, согласованного с Клиентом.

12.2. Устная консультация, Инструкция по составлению документа, Устная бизнес - консультация

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

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

12.3. Звонок юриста, Содействие в переговорах

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

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

12.4. Рекомендуемая модель договора

12.4.1. Результат оказания Услуг предоставляется в течение 1 (одного) дня.

#### **13. Сроки оказания Услуг по письменным Запросам**

13.1. Устная консультация, Инструкция по составлению документа, Устная бизнесконсультация, Звонок юриста, Содействие в переговорах, Рекомендуемая модель договора

13.1.1. Результат оказания Услуг предоставляется в течение 1 (одного) дня, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящими Правилами.

13.2. Правовое разъяснение документа

13.2.1. Результат оказания Услуги предоставляется в течение 1 (одного) дня для документов

стандартного объема.

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

13.3. Письменная консультация

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

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

13.4. Письменное заключение по запуску бизнес-проекта, Оценка судебной перспективы

13.4.1. Срок оказания составляет 5 (пять) дней.

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

13.5. Обзор изменений законодательства

13.5.1. Результаты оказания Услуги предоставляются один раз в календарный месяц в дату, определенную Компанией.

#### 14. **Сроки оказания сопряженных Услуг**

14.1. Справочная контактная информация

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

14.2. Назначение представителя от Клиента

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

#### 15. **Уведомления**

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

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

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

#### 16. **Сопровождение Запросов**

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

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

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

Клиентом с целью конкретизации Запроса.

#### **Раздел IV. Требования к обмену информацией**

##### **17. Сопутствующие сведения**

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

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

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

##### **18. Требования к коммуникациям**

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

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

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

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

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

18.6. Компания вправе устанавливать ограничения в обмене данными для всех Клиентов либо для отдельных категорий Клиентов (в зависимости от места пребывания Клиента, программно-аппаратных средств используемых в коммуникации), в том числе: наличие/отсутствие отдельных функций сопутствующих Услуг максимальное количество телефонных вызовов или сообщений, передаваемых через электронные средства связи, которые могут быть отправлены или

получены одним Клиентом за указанный период времени, максимальный размер почтового сообщения, максимальная продолжительность непрерывного телефонного/иного коммуникационного соединения, специальные параметры пересылаемых через электронные средства связи данных.

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

18.8. При использовании Услуг Клиент не вправе:

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

## **Раздел V. Конфиденциальная информация**

### **19. Персональная информация**

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

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

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

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

19.5. Персональная информация Клиента может использоваться в следующих целях:

- идентификация Клиента в рамках Правил;
- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
- связь с Клиентом, в том числе направление уведомлений, Запросов и информации, а также обработка запросов от Клиента;
- улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых продуктов и Услуг;
- проведение статистических и иных исследований на основе обезличенных данных.

19.6. Хранение Персональной информации Клиентов осуществляется в соответствии с внутренними корпоративными документами. В отношении Персональной информации Клиента сохраняется ее конфиденциальность.

19.7. Компания вправе передать Персональную информацию Клиента третьим лицам в следующих



случаях:

- Клиент выразил свое согласие на такие действия;
- передача необходима в рамках пользования Клиентом определенными Услугами;
- передача предусмотрена законодательством;
- такая передача происходит в рамках расширения территории оказания Услуг;
- в целях обеспечения возможности защиты прав и законных интересов Компании или третьих лиц в случаях, когда Клиент нарушает Правила.

19.8. Компания принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты Персональной информации Клиента от неправомерного или случайного доступа, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ней третьих лиц, равно возлагает аналогичные обязанности на соответствующую Компанию.

19.9. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания последним информационно-правовых Услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством.

19.10. Клиент выражает свое согласие Компании на хранение информации о себе и оказанных Услугах с целью контроля качества Услуг, обработку указанной информации с помощью своих программно-аппаратных средств, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача, включая трансграничную передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение Персональных данных.

## 20. **Иная конфиденциальная информация**

20.1. К иной конфиденциальной информации в целях настоящих Правил относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством.

20.2. В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по оказанию Услуг может потребоваться передача между участниками обмена конфиденциальной информацией.

20.3. Любой из участников информационного взаимодействия при получении конфиденциальной информации обязуется:

- использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;
- не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:
  - была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;
  - была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от передавшего участника;
- должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с законодательством.

## **Раздел VI. Права и обязанности**

### 21. **Права Клиента**

21.1. Клиент вправе:

21.1.1. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, предоставляемых Услугах, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг, прямо предусмотренную законодательством;

21.1.2. Пользоваться Услугами в течение всего Периода оказания Услуг, определяемого в соответствии с Тарифным планом.

21.1.3. Осуществлять Запросы на оказание Услуг и получать результаты оказания Услуг.

21.1.4. Пользоваться предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

- 21.1.5. Сообщать Компании обо всех случаях не предоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании.
- 21.1.6. Выразить свой отказ от возможности получения рекламы, направляемой через средства связи, когда возможность такого отказа предусмотрена законодательством, путем направления Компании соответствующего письменного уведомления.
- 21.1.7. Получать клиентскую корреспонденцию по каналам телефонной или иной электронной связи.
- 21.1.8. Изменять выбранные Идентификационные данные.

## 22. **Обязанности Клиента**

- 22.1. Клиент обязуется:
  - 22.1.2. Ознакомиться с условиями настоящих Правил и объемом возможных Услуг.
  - 22.1.3. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для Активации и последующей идентификации Клиента, пользования Услугами, а также своевременно сообщать обо всех случаях изменения указанной информации.
  - 22.1.4. Не использовать результаты оказания Услуг в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Компании.
  - 22.1.5. При обращении в Компанию не нарушать требований законодательства, а также принятых в обществе норм морали, нравственности и публичного порядка.
  - 22.1.6. Пользоваться Услугами лично.
  - 22.1.7. Своевременно проверять объем и качество оказанных Услуг и принимать оказанные Услуги.
  - 22.1.8. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с Правилами, если иное прямо не оговорено в Правилах.
  - 22.1.9. Не передавать или иным образом отчуждать свое право на получение Услуг третьим лицам.
  - 22.1.10. Сохранять втайне и не передавать Идентификационные данные третьим лицам.

## 23. **Права Компании**

- 23.1. Компания вправе:
  - 23.1.1. Уточнять поступившие Запросы от Клиента.
  - 23.1.2. Определять порядок и формат оказания Услуг.
  - 23.1.3. Определять необходимую Клиенту Услугу, в случаях если в Запросе отсутствует указание на ее вид или Клиент определяет её ошибочно.
  - 23.1.4. Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам.
  - 23.1.5. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Правил.
  - 23.1.6. Временно приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Клиентом Правил.
  - 23.1.7. Осуществлять запись обращений Клиента с использованием программно - аппаратных средств.
  - 23.1.8. В любой момент потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при активации, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.
  - 23.1.9. Оказывать те Услуги, Запрос на оказание которых поступил в Компанию.
  - 23.1.10. Направлять Клиентам информационные сообщения, а также иную клиентскую корреспонденцию.
  - 23.1.11. Придерживаться в процессе оказания информационно-правовых Услуг выработанной правовой позиции, не предоставляя дополнительных юридических аргументов или сведений, помимо предоставленных ранее.
  - 23.1.12. Отказать Клиенту в предоставлении Услуги в случаях, когда:
    - Клиент нарушает условия Правил;
    - получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;

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

23.1.1. Определять условия оказания Услуг.

23.1.2. Вносить изменения в Правила при условии своевременного извещения Клиента в порядке, определенном Правилами.

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

23.1.8. Ограничить оказание Услуг при неоднократном нарушении Правил.

## 24. **Обязанности Компании**

24.1. Компания обязана:

24.1.1. Обеспечить Клиенту возможность получения Услуг в соответствии с Правилами и соответствующим тарифным планом.

24.1.2. Обеспечить Клиенту возможность получения информационно-справочных услуг по вопросам оказания Услуг.

24.1.3. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Клиента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте.

## **Раздел VII. Прочие условия**

### 25. **Права интеллектуальной собственности**

25.1. 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.

25.2. Результаты оказания Услуг принадлежат Клиенту и могут использоваться исключительно Клиентом лично.

25.3. Клиент не вправе нарушать исключительные права Компании путем и не исключительно последующей реализации, тиражирования, передачи в эфир, иного публичного обнародования результатов оказания Услуг.

25.4. Не является нарушением исключительных прав Компании действия, предусмотренные пунктом 28.3 Правила, совершенные с согласия Компании. В любом случае использование Клиентом объектов интеллектуальной собственности Компании должно производиться при условии сохранения всех знаков охраны авторского права, смежных прав, товарных знаков, других уведомлений об авторстве, сохранения имени (или псевдонима) автора/наименования правообладателя в неизменном виде, сохранении соответствующего объекта в неизменном виде.

### 26. **Урегулирование споров**

26.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 27. **Изъятия и ограничение ответственности**

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

27.2. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства и предоставляет все информационно-правовые услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста на основе положений законодательства и сложившейся практики правоприменения; информационно-правовые услуги носят рекомендательный характер.

Клиент самостоятельно определяет, следовать или не следовать предоставленным информационно-правовым консультациям и рекомендациям.

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

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

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

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

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

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

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

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

## 28. **Заключительные положения**

28.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании <http://ppo24.ru>. Все изменения в настоящих Правилах утверждаются приказом генерального директора Компании и публикуются на официальном сайте Компании.

- 28.2. Вступление в силу настоящих Правил отменяет действие всех ранее утвержденных Правил.
- 28.3. Никакое положение Правил не может пониматься как установление между Клиентом и Компанией агентских отношений, отношений товарищества, отношений по совместной деятельности, отношений личного найма либо каких-то иных отношений, прямо не предусмотренных Правилами.
- 28.4. Если по тем или иным причинам одно или несколько положений Правил будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений Правил.
- 28.5. Бездействие со стороны Компании в случае нарушения Клиентом Правил не означает отказа от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.
- 28.6. Положения настоящих Правил применяются постольку, поскольку не противоречат условиям Тарифных планов. Тарифными планами могут устанавливаться правила оказания Услуг, отличные от тех, которые установлены настоящими Правилами.
- 28.7. Все приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями Правил.