

## **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩЬЮ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКОЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНТЕРНЕТ-СЕРВИСА И ЮРИДИЧЕСКОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ АДВОСЕРВИС**

Настоящие Правила являются публичной офертой (для целей урегулирования взаимоотношений сторон настоящие Правила именуются в дальнейшем Договор.) ООО «Национальная Юридическая Служба» (далее «Компания»), содержащей все существенные условия Договора и порядок пользования информационно-правовым продуктом, адресованным любому физическому лицу, обладающему дееспособностью и необходимыми полномочиями заключить договор с ООО «Национальная Юридическая Служба» на условиях и в порядке, установленном Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

Настоящий Договор утверждается Компанией самостоятельно и может быть заключен с Клиентом не иначе, как путем присоединения Клиента к нему в целом без каких-либо исключений и оговорок путем оплаты полной стоимости Сертификата.

Приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.

### **I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **В Договоре используются следующие понятия и термины:**

**Клиент** – физическое лицо, которое приобрело Сертификат и заключило Договор оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки от своего имени или получило право требования на основании договора уступки прав требования и обратилось 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;

**Личный кабинет** - персональный раздел Клиента, находящийся на сайте Компании [www.advoservice.ru/rosbankonline](http://www.advoservice.ru/rosbankonline) 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.

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

**Виды информационно — правовых продуктов Компании по программе АДВОСЕРВИС «Налоговая помощь online», «Адвокат + Налоги online»:**

- Круглосуточная экстренная юридическая консультация (24/7)
- Личный кабинет
- Предоставление по запросу форм документов
- Устная дистанционная консультация по вопросам налогообложения доходов физического лица и получения налоговых вычетов и социальных льгот
- Предоставление Клиенту данных о перечне документов, необходимых для получения налогового вычета или социальных льгот (через Личный кабинет)
- Информирование Клиента о порядке и способах получения документов, необходимых для получения налогового вычета
- Экспертиза документов Клиента
- Налоговая поддержка
- Подача декларации за Клиента с использованием ЭП

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

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

- их обработки в целях исполнения Договора, в том числе, для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания.
- формирования, обработки, хранения и выдачи информации об исполнении должниками - Клиентами принятых на себя обязательств.

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. Биометрические персональные данные Компания не использует для установления личности Клиента (субъекта персональных данных).

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

1.4. В случаях, предусмотренных законодательством РФ, указанные в п. 1.3. настоящего Договора лица вправе отозвать свое согласие на передачу третьим лицам своих персональных данных, направив в Компанию соответствующее уведомление в письменной форме.

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

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

## **II. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА**

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

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

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

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

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

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

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

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

Формула расчета выглядит следующим образом:

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

Клиент уведомлен и согласен, что фактически понесенные расходы Компании на активацию Сертификата составляют: 1 000 рублей, расходы на устную консультацию: 1 000 рублей, расходы на письменную консультацию: 2 000 рублей.

### III. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

**3.1.** Предметом настоящего Договора является оказание Клиентам юридической помощи, информационной и справочной поддержки в объеме и порядке, установленных Договором, согласно следующим условиям:

**3.1.1.** Компания несет ответственность за качество оказанной юридической помощи, информационной и справочной поддержки при условии, что представленные на исследование документы

являются надлежащими копиями и полностью отражают обстоятельства анализируемой ситуации, а сообщенная Специалисту Компании информация соответствует действительности;

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

3.1.3. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка осуществляется в объеме, предусмотренном Сертификатом, при условии его оплаты в полном объеме;

**3.1.4. Клиент обращается в Компанию:**

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;

Используя Личный кабинет, размещенный на сайте Компании [www.advoservice.ru/rosbankonline](http://www.advoservice.ru/rosbankonline), для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки в объеме, предусмотренном Сертификатом и предоставляемой в письменной форме; Клиент не ограничен временем консультирования, исключение составляют случаи, прямо указанные в Договоре и Сертификате;

3.1.5. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка осуществляется по вопросам, касающимся персонально Клиента (то есть, непосредственно связанным с Клиентом, и не относящимся к третьим лицам), по всем отраслям права в соответствии с законодательством, в объеме, предусмотренном соответствующим тарифом;

3.1.6. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка по вопросам, касающимся третьих лиц в рамках юридической помощи, информационной и справочной поддержки по Сертификату не оказывается;

3.1.7. В рамках настоящего Договора совокупность данных, используемых Клиентом для входа в Личный кабинет, рассматривается как простая электронная подпись в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 г. № 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.

3.1.8. 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.

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

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

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

3.2.3. 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;

3.2.4. 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;

3.2.5. 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;

3.2.6. 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;

3.2.7. 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;

3.2.8. 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 расчетов, финансовых отчетов, бухгалтерской документации, бизнес-планов и иных документов, связанных с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности;

3.2.9. 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;

3.2.10. 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;

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

3.2.12. 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;

3.2.13. 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;

3.2.14. 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;

3.2.15. 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;

3.2.16. 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;

3.2.17. 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 (рабочего, либо календарного в зависимости от вида поддержки);

3.2.18. При оказании юридической помощи, информационной и справочной поддержки по составлению документа (налоговой декларации, заявлений о предоставлении налоговых вычетов, 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;

3.2.19. 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;

3.2.20. 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;

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

3.2.22. 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;

3.2.23. 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 доказательства родственных отношений;

### **3.2. Консультации по правоотношениям между Клиентом и ПАО «РОСБАНК» не оказываются.**

## **IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **4.1. Клиент имеет право:**

4.1.1. Пользоваться юридической помощью, информационной и справочной поддержкой Компании в течение всего срока действия Договора, и на условиях в соответствии с выбранным видом Сертификата;

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

4.1.3. Сообщать Компании обо всех случаях не предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки, а равно некорректного обращения Специалиста с Клиентом;

4.1.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объёме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;

4.1.5. Осуществлять аудиозапись и/или публичное воспроизведение предоставляемой Компанией информации при соблюдении обязательного условия получения согласия Компании на это;

4.1.6. Отказаться от получения рекламы, распространяемой Компанией по каналам связи, направив в Компанию соответствующее письменное уведомление;

4.1.7. Получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;

4.1.8. Обращаться в Департамент контроля качества по всем вопросам качества предоставляемых Компанией услуг. Претензии и пожелания Клиента, связанные с качеством обслуживания, могут быть направлены следующими способами:

- через Личный кабинет Клиента на сайте Компании [www.advoservice.ru/rosbankonline](http://www.advoservice.ru/rosbankonline),
- по телефону: +7 (499) 215 14 77
- по электронной почте: [info@amulex.ru](mailto:info@amulex.ru).

4.1.9. В любой момент изменить идентификационные данные посредством обращения в Компанию.

### **4.2. Клиент обязан:**

4.2.1. Ознакомиться с условиями Договора и объёмом юридической помощи, информационной и справочной поддержки соответствующих тарифов до приобретения Сертификата;

4.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Сертификата и для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

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

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

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

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

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

4.2.8. Принимать оказанные услуги в порядке, предусмотренном Договором;

4.2.9. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и Специалистов Компании;

4.2.10. Обеспечить невозможность доступа к своим идентификационным данным со стороны третьих лиц. Клиент самостоятельно отвечает за сохранность идентификационных данных, несет риск их утраты или доступа к ним третьих лиц.

4.2.11. 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.

#### **4.3. Компания имеет право:**

4.3.1. Определять условия оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

4.3.2. Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством РФ. В этом случае Компания несет ответственность за деятельность третьих лиц и предпринимает все необходимые меры в целях соблюдения установленных законодательством РФ принципов и правил обработки персональных данных.

В целях реализации Сертификатов Компания вправе поручить обработку персональных данных **ПАО «РОСБАНК»**;

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

4.3.4. Приостановить или прекратить оказание юридической помощи, информационной и справочной поддержки в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных п. 4.2., или положений законодательства РФ. В этом случае Компания обязана уведомить Клиента посредством направления соответствующего уведомления в Личный кабинет Клиента на сайте [www.advoservice.ru/rosbankonline](http://www.advoservice.ru/rosbankonline), а также на адрес электронной почты, указанной Клиентом в момент активации Сертификата, о принятом решении о приостановлении либо прекращении юридической помощи, информационной и справочной поддержки, с указанием причин принятого решения;

4.3.5. Приостанавливать оказание юридической помощи, информационной и справочной поддержки на период проверки выполнения Клиентом условий Договора при обоснованном подозрении в нарушении Клиентом положений Договора в порядке, предусмотренном п. 4.3.4. настоящего Договора;

4.3.6. Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении юридической помощи, информационной и справочной поддержки в случаях:

- отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
- нарушения Клиентом условий Договора;
- противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание юридической помощи, информационной и справочной поддержки противоречит действующему законодательству РФ, принятым в обществе нормам нравственности и морали;

- если предметом запроса является спор в правоотношениях между Клиентом и Компанией, а также между Клиентом и **ПАО «РОСБАНК»**.

#### **4.4. Компания обязана:**

4.4.1. С момента активации Сертификата оказывать Клиенту юридическую помощь, информационную и справочную поддержку в соответствии с объемом обслуживания, предусмотренного Сертификатом;

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



4.4.3. Консультировать Клиента по вопросам пользования Сертификатом и предоставления документов, необходимых для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки.

## V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

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

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

**5.3.** Компания несет ответственность за неисполнение обязательств по Договору только при наличии ее вины и в сумме, равной стоимости услуг/Сертификата пропорциональной периоду времени фактического неисполнения обязательств по Договору (по отношению к сроку действия Договора). Факт невозможности получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки должен быть Клиентом подтвержден документально.

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

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

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

## VI. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

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

**6.2.** Компания вправе самостоятельно устанавливать тарифы, стоимость Сертификатов, а также определять иные условия предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки по Договору.

## **ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ**

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора и содержит положения, регулирующие отношения между Компанией и Клиентом.

### **I. АКТИВАЦИЯ СЕРТИФИКАТА**

**1.1.** Клиент получает право пользования юридической помощью, информационной и справочной поддержкой Компании в соответствии с Договором с момента активации Сертификата.

**1.2.** Для того, чтобы активировать Сертификат, Клиенту необходимо обратиться в Компанию:

- используя телефонную связь (номер **8 800 775 03 38** или **+7 499 681 03 38**) для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки в объеме, предусмотренном Сертификатом;

**1.3.** При активации Сертификата Клиент обязан сообщить Компании следующие данные:

- идентификационные данные (номер Сертификата, код активации, кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него);

- 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.

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

### **II. ВИДЫ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**2.1. Личный кабинет** – персональный раздел Клиента находящийся на сайте [www.advoservice.ru/rosbankonline](http://www.advoservice.ru/rosbankonline), 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 (четырнадцати) календарных дней после окончания его срока действия.

Информационно-правовой продукт «Личный кабинет» доступен Клиенту круглосуточно, включая выходные дни, исключение составляют периоды проведения профилактических и других технических работ.

**2.2. Круглосуточная экстренная юридическая консультация (24/7)** - консультации по всем юридическим вопросам, не допускающим отлагательств и на условиях, предусмотренных Договором, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ.

Круглосуточная экстренная юридическая консультация предоставляется в устной форме 24 часа в

сутки ежедневно.

**2.3. Предоставление по запросу форм документов** - направление Специалистом в адрес Клиента проекта (формы) документа по запросу Клиента, направленному через Личный кабинет, либо по устному запросу Клиента при обращении в Компанию по телефону.

Форма документа содержит общие условия и отвечает основным требованиям законодательства РФ в части оформления и содержания конкретного типа документа.

Форма документа направляется Клиенту в письменном виде через Личный кабинет в течение 24 часов с момента предоставления Клиентом необходимой информации.

**2.4. Устная дистанционная консультация по вопросам налогообложения доходов физического лица и получения налоговых вычетов и социальных льгот** – устная консультация по всем юридическим вопросам, связанным с налогообложением доходов физического лица и получения налоговых вычетов и социальных льгот Клиентом в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ.

Консультация предоставляется в устной форме, с 9.00. до 19.00 по местному времени Клиента по рабочим дням.

**2.5. Предоставление Клиенту данных о перечне документов, необходимых для получения налогового вычета или социальных льгот (через Личный кабинет)** - предоставление информации о перечне документов, необходимых для предоставления в налоговые органы для получения налогового вычета или социальной льготы.

Услуга не предполагает подготовку каких-либо документов из представленного перечня.

Информация предоставляется Клиенту в письменной форме, в течение 24 часов с момента предоставления Клиентом всей необходимой информации.

**2.6. Информирование Клиента о порядке и способах получения документов, необходимых для получения налогового вычета** - предоставление Специалистом Компании Клиенту информации с описанием подробного механизма получения документов для получения налогового вычета.

Услуга не предполагает подготовку каких-либо документов из представленного перечня.

Информация направляется Клиенту в письменной форме, в течение 24 часов с момента предоставления Клиентом необходимой информации.

**2.7. Экспертиза документов Клиента** - анализ представленных Клиентом через Личный кабинет документов для получения налогового вычета, определение полноты и достаточности документов, предоставление устных рекомендаций по дополнению представленного перечня, корректировке представленных документов.

Информация направляется Клиенту в устной форме, в течение 24 часов с момента предоставления Клиентом необходимой информации.

## **2.8. Налоговая поддержка –**

1) Заполнение налоговой декларации - подготовка Специалистом Компании и направление Клиенту Налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц (форма 3-НДФЛ, далее - Декларация).

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

Заполнение налоговой декларации не предполагает направление Компанией декларации на налоговый вычет от имени Клиента в налоговые органы.

Предоставляется в письменной форме, в течение 24 часов с момента предоставления Клиентом необходимой информации.

2) Подготовка заявления на предоставление налогового вычета - оформление заявления на предоставления налогового вычета за Клиента при условии предоставления необходимых документов.

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

Подготовка заявления на предоставление налогового вычета не предполагает направление Компанией заявления на налоговый вычет от имени Клиента в налоговые органы.

Предоставляется в письменной форме, в течение 24 часов с момента предоставления Клиентом необходимой информации.

**При каждом обращении Клиент вправе затребовать заполнения налоговой декларации, либо подготовки заявления на предоставление налогового вычета. Каждое обращение Клиента с запросом приравнивается к получению одной услуги налоговой поддержки.**

**2.9. Подача декларации за Клиента с использованием ЭП** - направление Специалистом Компании в органы Федеральной налоговой службы (ФНС) налоговой декларации, заявления на предоставление налогового вычета Клиенту с использованием ЭП Клиента.

### III. ОБЪЕМ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ

В зависимости от выбранного Клиентом вида Сертификата Компания предоставляет юридическую помощь, информационную и справочную поддержку в следующем объеме\*:

<b>Виды юридической помощи, информационной и справочной поддержки</b>	<b>Налоговая помощь online</b>	<b>Адвокат + Налоги online</b>
<b>8-800</b> (Бесплатные звонки из любой точки РФ)	включено	включено
<b>Круглосуточная экстренная юридическая консультация (24/7)</b> – устная консультация по всем юридическим вопросам в рамках законодательства РФ, кроме вопросов по предпринимательской деятельности.	нет	4 раза
<b>Личный кабинет</b> - персональный раздел, находящийся на сайте Компании ( <a href="http://www.advoservice.ru/rosbankonline">www.advoservice.ru/rosbankonline</a> ). В Личном кабинете размещены аудиозаписи устных консультаций, через Личный кабинет можно направить и получить письменные документы.	включено	включено
<b>Предоставление по запросу форм документов</b> - более 100 типовых договоров, исков, доверенностей и прочих документов предоставляются по запросу Клиента через Личный кабинет	безлимитно	безлимитно
<b>Устная дистанционная консультация по вопросам налогообложения доходов физического лица и получения налоговых вычетов и социальных льгот</b> – консультирование по телефону по любым вопросам, связанным с действием налогового законодательства в отношении физических лиц, не являющихся индивидуальными предпринимателями	1 раз	2 раза
<b>Предоставление Клиенту данных о перечне документов, необходимых для получения налогового вычета или социальных льгот (через Личный кабинет)</b> - направление Клиенту списка (перечня) документов, которые должны быть представлены в налоговые органы для получения налогового вычета	1 раз	2 раза

<b>Виды юридической помощи, информационной и справочной поддержки</b>	<b>Налоговая помощь online</b>	<b>Адвокат + Налоги online</b>
<b>Информирование Клиента о порядке и способах получения документов, необходимых для получения налогового вычета</b> - предоставление специалистом Компании Клиенту подробного механизма получения документов для получения налогового вычета	нет	2 раза
<b>Экспертиза документов Клиента</b> – анализ представленных Клиентом через Личный кабинет документов для получения налогового вычета, определение полноты и достаточности документов, предоставление устных рекомендаций по дополнению представленного перечня, корректировке представленных документов	1 раз	2 раза
<b>Налоговая поддержка</b> - заполнение налоговой декларации и заявления на предоставление налогового вычета	1 раз	2 раза
<b>Подача декларации за Клиента с использованием ЭП</b> — направление специалистом Компании в органы ФНС налоговой декларации, заявления на предоставление налогового вычета Клиенту с использованием ЭП Клиента	1 раз	2 раза
<b>Срок действия Сертификата</b>	<b>1 год</b>	<b>1 год</b>
<b>Стоимость Сертификата, рублей, включая НДС 20%</b>	<b>3 000,00</b>	<b>5 000,00</b>

\*Объем юридической помощи, информационной и справочной поддержки, предусмотренный соответствующим Сертификатом, может быть получен Клиентом в период, установленный Сертификатом. При этом временные периоды исчисляются с даты приобретения Сертификата. Месячный срок истекает в день следующего месяца, предшествующий дате приобретения Сертификата, кварталный срок – в день четвертого месяца, предшествующий дате приобретения Сертификата.