**ООО «Национальная Юридическая Служба»**

Сертификат «Разовая консультация»

для клиентов ПАО «РОСБАНК»

Дата публикации: 31 августа 2020 года

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

Настоящие Правила являются публичной офертой 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 Компанией на условиях и в порядке, установленном Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

Для целей урегулирования взаимоотношений сторон настоящие Правила именуются в дальнейшем «Договор».

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» (ОГРН 1107746913064, 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 [advoservice.ru/rosbankonline](file:///C:\Users\esmirnova\Downloads\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 Сертификату «Разовая консультация»:

* Личный кабинет
* Круглосуточная экстренная юридическая консультация (24/7)

**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;
* обработку Компанией своих персональных данных, в том числе, специальных категорий персональных данных при их представлении для целей установления и осуществления прав субъекта персональных данных, защиты законных интересов Клиента. Компания не осуществляет обработку биометрических персональных данных Клиента. Под обработкой персональных данных предполагаются любые действия, предусмотренные законом и совершаемые с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных Клиента (включая фамилию, имя, отчество, телефон, адрес, e-mail), предоставленных им письменно или сообщенных устно. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиента для целей заключения Договора по инициативе физического лица, а также для целей исполнения заключенного Договора;
* на передачу предоставленных Компании своих персональных данных третьим лицам в целях заключения и исполнения настоящего Договора в соответствии с законодательством РФ, а также на проведение процедуры обезличивания (преобразование данных в информацию, которую нельзя соотнести с конкретным физическим лицом) ранее представленных персональных данных по достижении цели их обработки или в случае утраты необходимости по достижении этих целей и последующей процедуры деобезличивания (преобразование данных в сведения, которые возможно связать с конкретным физическим лицом) с соблюдением требований безопасности к вновь полученным персональным данным согласно положениям действующего законодательства РФ с целью исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем. Иным лицам, кроме указанных третьих лиц в рамках оформленного поручения, Компания обязуется не раскрывать персональные данные Клиентов без их согласия, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

**1.3.** В соответствии со ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» Компания обрабатывает сведения о лице, активировавшем Услуги, и иных физических лицах, указанных в качестве представителей Клиента при общении со Специалистом, как с помощью своих программно-аппаратных средств, так и без использования таковых, с момента вступления в силу Договора и до окончания надлежащего срока хранения (достижения цели обработки) персональной информации или ее обезличивания, если это допускается согласно договору с субъектом персональных данных, а иных положений не предусмотрено законом.

**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.

**1.7.** Клиент поручает Компании создать для него электронный почтовый ящик на [Login@pochta.amulex.ru](mailto:Login@pochta.amulex.ru) путем заполнения регистрационной формы с использованием данных, сообщенных Клиентом при оплате Сертификата, в соответствии с Правилами создания и использования электронной почты, являющимися неотъемлемым приложением к настоящему Договору. В качестве Логина и Пароля необходимо использовать номер Сертификата. Клиент обязуется при первом посещении электронного почтового ящика изменить пароль.

**1.8.** Электронная почта на доменном имени [Login@pochta.amulex.ru](mailto:Login@pochta.amulex.ru) создается Компанией для Клиента в целях получения последним уведомлений об изменениях в Личном кабинете, получения информации и документов от Компании во исполнение Договора, в том числе, расчетных документов и кассовых чеков в соответствии с законодательством РФ. Электронная почта может использоваться Клиентом и в иных целях, не нарушающих законодательство Российской Федерации и Правила создания и использования электронной почты.

**1.9.** Клиент осведомлен, что электронный почтовый ящик создается Компанией в течение 1 (одного) рабочего дня с момента оплаты Сертификата и может быть удален по истечении 14 (четырнадцати) календарных дней с момента окончания срока действия Сертификата или с момента досрочного расторжения настоящего Договора.

II. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

**2.1.** Договор вступает в силу с момента приобретения Сертификата и действует в течение срока, указанного на Сертификате, как срока действия. В случае, если активация Сертификата не произведена в течение указанного срока, какие-либо обязательства Компании перед Клиентом, вытекающие из Договора, считаются исполненными в полном объёме.

**2.2.** По окончании срока действия Договора и при отсутствии в 14-дневный срок письменных возражений со стороны Клиента по его исполнению Компанией, услуги Компании по оказанию юридической помощи, информационной и справочной поддержке считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Клиентом.

**2.3.** 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.

**2.4.** Досрочное расторжение Договора по инициативе Клиента, возможно при условии возмещения Клиентом Компании расходов, вызванных отказом от исполнения Договора. В этом случае Клиент обязан представить в Компанию письменное заявление о расторжении Договора посредством направления письменного заявления по почтовому адресу Компании: 119180, г. Москва, пер. Казачий 2-й, д. 11, стр. 1, ООО «НЮС».

В случае отказа Клиента от Договора в течение 14 (Четырнадцати) дней с даты оплаты Сертификата, при условии отсутствия обращений Клиента по Договору в этот срок, стоимость, уплаченная за Сертификат, подлежит возврату в полном объеме в течение 30 календарных дней с момента получения Компанией отказа Клиента.

В случае отказа Клиента от Договора по истечении 14 дней с момента приобретения Сертификата, стоимость, уплаченная за Сертификат, подлежит возврату пропорционально не истекшему сроку его действия в случае, если Клиент не обращался за оказанием юридической помощи, информационной и справочной поддержки.

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

III. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

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

* + 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 информация соответствует действительности;
    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. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка осуществляется в объеме, предусмотренном Сертификатом, при условии его оплаты в полном объеме;
    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 [advoservice.ru/rosbankonline](file:///C:\Users\esmirnova\Desktop\AMULEX\CONTRACTS\CUSTOMERS\Rosbank\ФЛ\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;

* + 1. 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 объёме, предусмотренном соответствующим тарифом;
    2. В рамках опции «Моя семья» Клиент в течение срока действия Договора вправе указать одного Дополнительного клиента, имеющего право на получение юридической помощи, информационной и справочной поддержки, сообщив данные Дополнительного клиента. Обработка данных Дополнительного клиента осуществляется в целях исполнения настоящего Договора для осуществления прав и законных интересов Компании или Дополнительного клиента в соответствии с законодательством РФ.
    3. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка по вопросам, касающимся третьих лиц в рамках юридической помощи, информационной и справочной поддержки по Сертификату не оказывается;
    4. В рамках настоящего Договора совокупность данных, используемых Клиентом для входа в Личный кабинет, рассматривается как простая электронная подпись в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

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

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

Компания имеет право отправлять Клиенту на Электронную почту [Login@pochta.amulex.ru](mailto:Login@pochta.amulex.ru) уведомления об изменениях в его Личном кабинете (например, поступление новых сообщений, образцов документов и пр.).

* + 1. 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 расчётов, 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 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 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 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 вправе потребовать предоставления Клиентом документов, подтверждающих заинтересованность в разрешении вопроса, поставленного перед Специалистом. 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;

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

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

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

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

* 1. **Клиент имеет право:**
     1. Пользоваться юридической помощью, информационной и справочной поддержкой Компании в течение всего срока действия Договора, и на условиях в соответствии с выбранным видом Сертификата;
     2. Пользоваться всеми, предоставляемыми Компанией, а также партнёрами Компании, скидками и специальными предложениями для Клиентов;
     3. Сообщать Компании обо всех случаях не предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки, а равно некорректного обращения Специалиста с Клиентом;
     4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объёме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;
     5. Осуществлять аудиозапись и/или публичное воспроизведение предоставляемой Компанией информации при соблюдении обязательного условия получения согласия Компании на это;
     6. Отказаться от получения рекламы, распространяемой Компанией по каналам связи, направив в Компанию соответствующее письменное уведомление;
     7. Получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;
     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 [advoservice.ru/rosbankonline](file:///C:\Users\esmirnova\Desktop\AMULEX\CONTRACTS\CUSTOMERS\Rosbank\ФЛ\advoservice.ru\rosbankonline),

- по телефону: **+7 (499) 215 14 77**

- по электронной почте: [info@amulex.ru](mailto:info@amulex.ru).

* + 1. В любой момент изменить идентификационные данные посредством обращения в Компанию.
  1. **Клиент обязан:**
     1. Ознакомиться с условиями Договора и объёмом юридической помощи, информационной и справочной поддержки соответствующих тарифов до приобретения Сертификата;
     2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Сертификата и для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки;
     3. Предпринять все необходимое и зависящее от него для обеспечения качественной телефонной связи в случае обращения в Компанию посредством телефонной связи;
     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;
     5. Не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникации, размещённые в Личном кабинете Клиента, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;
     6. При обращении в Компанию не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к Специалистам при коммуникации с ними;
     7. Пользоваться информационно-правовым продуктом лично и в соответствии с условиями, перечисленными в главе III настоящего Договора;
     8. Принимать оказанные услуги в порядке, предусмотренном Договором;
     9. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и Специалистов;
     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.
     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.
  2. **Компания имеет право:**
     1. Определять условия оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки;
     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»;

* + 1. 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;
    2. 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 [advoservice.ru/rosbankonline](file:///C:\Users\esmirnova\Desktop\AMULEX\CONTRACTS\CUSTOMERS\Rosbank\ФЛ\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;
    3. 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. 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».
  1. **Компания обязана:**
     1. С момента активации Сертификата оказывать Клиенту юридическую помощь, информационную и справочную поддержку в соответствии с объемом обслуживания, предусмотренного Сертификатом;
     2. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о Клиенте;
     3. Консультировать Клиента по вопросам пользования Сертификатом и предоставления документов, необходимых для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки.

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

* 1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
  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.
  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.
  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. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров.
  6. В случае, если спор между Компанией и Клиентом не был урегулирован в досудебном порядке, он подлежит разрешению в соответствии с законодательством РФ.

VI. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

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

*Приложение № 1*

*к Правилам пользования юридической помощью, информационной и справочной* *поддержкой с использованием интернет-сервиса и юридической телефонной линии*

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

- используя Личный кабинет, размещенный на сайте Компании [advoservice.ru/rosbankonline](file:///C:\Users\esmirnova\Desktop\AMULEX\CONTRACTS\CUSTOMERS\Rosbank\ФЛ\advoservice.ru\rosbankonline) или посредством мобильного приложения;

* 1. 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. 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 [advoservice.ru/rosbankonline](file:///C:\Users\esmirnova\Desktop\AMULEX\CONTRACTS\CUSTOMERS\Rosbank\ФЛ\advoservice.ru\rosbankonline), позволяющий оперативно получать юридическую помощь, информационную и справочную поддержку, предусмотренную Договором и Сертификатом, сохранять документы, направляемые в электронном виде и/или распечатывать их.

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

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

**2.2. Круглосуточная экстренная юридическая консультация** (24/7) - консультации по всем юридическим вопросам, кроме вопросов по предпринимательской деятельности, 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.

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 объёме\*:

|  |  |
| --- | --- |
| **Виды юридической помощи, информационной и справочной поддержки** | **Разовая консультация** |
| **8-800** (Бесплатные звонки из любой точки РФ) | Включено |
| **Круглосуточная экстренная юридическая консультация (24/7)** – устная консультация по всем юридическим вопросам в рамках законодательства РФ, кроме вопросов по предпринимательской деятельности | 1 раз |
| **Личный кабинет** - персональный раздел, находящийся на сайте Компании (advoservice.ru/rosbankonline). В Личном кабинете размещены аудиозаписи устных консультаций, через Личный кабинет можно направить и получить письменные документы | Включено |
| **Срок действия Сертификата** | **3 месяца** |
| **Стоимость Сертификата, рублей, включая НДС 20%** | **1000** |

\*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, квартальный срок – в день четвертого месяца, предшествующий дате приобретения Сертификата.

*Приложение № 2*

*к Правилам пользования юридической помощью, информационной и справочной* *поддержкой с использованием интернет-сервиса и юридической телефонной линии*

**ПРАВИЛА СОЗДАНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ**

**ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ**

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

**Предметом настоящих Правил являются отношения между Компанией и Клиентом, возникшие при исполнении поручения по созданию и использованию электронной почты на доменном имени «**[**Login@pochta.ru**](mailto:Login@pochta.ru)**» в соответствии с пунктом 1.10. Договора.**

1. Компания создает Клиенту электронную почту на доменном имени «[Login@pochta.amulex.ru](mailto:Login@pochta.amulex.ru)» (далее – Электронная почта) в соответствии с Правилами пользования юридической помощью и информационной и справочной поддержкой, размещенными на сайте: [advoservice.ru/rosbankonline](file:///C:\Users\esmirnova\Desktop\AMULEX\CONTRACTS\CUSTOMERS\Rosbank\ФЛ\advoservice.ru\rosbankonline).
2. Процедура создания Электронной почты Клиента включает в себя заполнение регистрационной формы с использованием данных, сообщенных Клиентом при приобретении Сертификата. Компания гарантирует, что Электронная почта создается каждому Клиенту в течение 1 рабочего дня с момента оплаты Клиентом выбранного Сертификата.
3. Логином и Паролем электронной почты Клиента является номер Сертификата (номер указан на Сертификате).
4. Компания рекомендует Клиенту при первом входе в Электронную почту заменить пароль на более сложную комбинацию знаков, чтобы избежать возможность его подбора третьими лицами.
5. Риск осуществления мошеннических и иных неправомерных действий с Электронной почтой Клиента в связи с утратой Пароля несет Клиент.
6. Компания не несет ответственность и не гарантирует безопасность Электронной почты Клиента в случаях: передачи третьим лицам (умышленно или по неосторожности) пароля и информационных данных; доступа третьих лиц к Электронной почте с использованием программных средств, позволяющих осуществить подбор и/или раскодирование пароля; доступа третьих лиц к Электронной почте путем простого подбора пароля и информационных данных; невыполнение Клиентом рекомендаций, указанных в настоящих Правилах.
7. Для доступа к Электронной почте используется сервис h[ttps://pochta.amulex.ru](https://pochta.amulex.ru/).
8. С помощью Электронной почты Клиент имеет возможность обмениваться электронными письмами с помощью веб-интерфейса и соответствующего программного обеспечения, направленного на передачу, накопление и обработку корреспонденции, предоставленной в электронном виде.
9. Компания гарантирует Клиенту тайну сообщений и соблюдения конфиденциальности информации, передаваемой посредством Электронной почты, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации.
10. Клиент обязуется немедленно уведомлять Компанию о любом нарушении безопасности Электронной почты и осуществлять выход из своей Электронной почты по окончанию работы с почтой.
11. Доступ к Электронной почте может быть восстановлен только в случае полного и верного указания информации, указанной при оплате Сертификата при обращении в техническую поддержку Компании по номеру: 8 800 775 03 38, +7 499 681 03 38 (на условиях п. 4.2.1. настоящего Договора) или на электронную почту: [support@amulex.ru](mailto:support@amulex.ru).
12. Электронная почта предоставляется Клиенту «как есть». Компания не принимает на себя никакой ответственности за задержку, удаление, недоставку или невозможность загрузить любые данные Клиента, в том числе настройки Клиента. Все вопросы предоставления прав доступа к сети Интернет, покупки и наладки соответствующего оборудования и программных продуктов решаются Клиентом самостоятельно и не подпадают под действие настоящих Правил.
13. Компания не контролирует материалы, передаваемые с помощью Электронной почты, следовательно, не гарантирует точность, полноту или качество этих материалов.
14. Клиент, отправляя какие-либо сообщения с Электронной почты, соглашается, что такие сообщения определяются как отправленные от его имени. При этом Клиент несет самостоятельную ответственность за все возможные претензии, связанные с отправкой таких сообщений.
15. Клиент соглашается на получение на Электронную почту рассылок рекламно-информационного содержания, в том числе от партнеров Компании, которым Пользователь выразил согласие на отправку ему сообщений.
16. Компания не несет ответственность за любые прямые либо косвенные убытки, произошедшие из-за использования либо невозможности использования Электронной почты, из-за несанкционированного доступа к коммуникациям Клиента, из-за мошеннической деятельности третьих лиц.
17. Компания не несет ответственность за использование Клиентом Электронной почты в коммерческих целях, включая хранение документов и ведение деловой переписки.
18. Клиент понимает, что Компания имеет право закрыть Клиенту доступ к Электронной почте в любое время без предварительного уведомления Клиента. Это может быть спровоцировано техническими сбоями, нарушением Клиентом настоящего Договора.
19. Под закрытием доступа к Электронной почте предполагается освобождение Электронной почты от писем, файлов и личных настроек.
20. Компания оставляет за собой право на удаление Электронной почты Клиента по истечению 14 (четырнадцати) календарных дней с момента завершения срока действия Сертификата.
21. Компания имеет право установить ограничения пользования Электронной почтой (например, срок хранения почтовых сообщений, максимальное количество сообщений, размер сообщений и так далее).
22. Компания имеет право по требованию правоохранительных органов Российской Федерации и в соответствии с действующим законодательством передавать такому органу имеющуюся информацию о Клиенте.
23. Согласие Клиента с условиями настоящих Правил выражается в форме нажатия Клиентом кнопки «Войти», помещенной под формой введения логина и пароля электронной почты на любом из возможных сервисов, обеспечивающих вход в электронную почту, либо путем фактического использования Электронной почты.