

**ОФЕРТА.**  
**ПРАВИЛА АБОНЕНТСКОГО ЮРИДИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**  
**(для Клиентов – физических лиц, далее – «Правила»)**

Услуги в соответствии с настоящими Правилами оказываются  
Обществом с ограниченной ответственностью «Теледоктор 24»  
(ООО «Теледоктор 24», далее по тексту – «Компания»)

Адрес места нахождения:

121087, г. Москва, Багратионовский проезд, дом 7, корпус 11, комната 8  
ОГРН 1077758164440, ИНН 7731571690

**Раздел I. Основные положения Статья**

**1. Предмет договора**

1.1. В соответствии с Правилами абонентского юридического обслуживания (далее — «Правила») Клиент вносит на абонентской основе плату за право требовать от Общества с ограниченной ответственностью «Теледоктор 24», ОГРН 1077758164440, ИНН 7731571690, адрес места нахождения: 121087, г Москва, Багратионовский проезд, дом 7, корпус 11 комната 8 - (далее – «Компания») предоставления дистанционно юридических и иных сопряженных с ними (сервисное, информационно-справочное обслуживание, сопутствующая передача данных и т. п.) услуг (далее по тексту — «Услуги») в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

1.2. Партнером Компании, являющимся субисполнителем юридических услуг, является Общество с ограниченной ответственностью «Европейская Юридическая Служба» (сокращенное наименование - ООО «ЕЮС», ОГРН 1107746487640, ИНН 7703722933, адрес места нахождения: 121087, г. Москва, проезд Багратионовский, дом 7 корпус 20В, офис 317).

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

1.4. Компания вправе привлекать для целей исполнения абонентских договоров оказания юридических услуг, заключенных с Клиентами, третьих лиц (далее – Партнер(ы) Компании), оставаясь ответственной перед Клиентами за качество предоставляемых услуг.

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

1.6. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых Приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в том числе положения Правил Компании, опубликованных на сайте: <https://teledoctor24.ru/>

**Статья 2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах**

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

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

**Сертификат** – документ, либо электронное сообщение, либо иной вариант визуализации (например, коробка, карта, визитка, смс-сообщение), подтверждающие заключение абонентского договора оказания юридических услуг и содержащие номер Сертификата, дату заключения абонентского договора оказания юридических услуг, наименование выбранного Клиентом Тарифного плана. Сертификат передается Клиенту на бумажном носителе либо направляется Клиенту в электронной форме на сообщенный Клиентом адрес электронной почты, либо номер телефона. Форма Сертификата устанавливается Компанией и может быть изменена.

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

**Клиент** — физическое лицо, которое приобрело право требовать предоставления Компанией Услуг, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата, в том числе в электронном виде, тем самым осуществив принятие (акцепт) настоящих Правил. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило Сертификат, в том числе получило после его оплаты идентификационные данные, например, уникальный номер Сертификата и предоставило Компании свои идентификационные данные при первом обращении к Компании. Лицо, приобретшее Сертификат, несет все риски, связанные с его использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг не уполномоченными на то лицами. Количество физических лиц (количество пользователей) и дополнительные категории физических лиц, которые также могут являться Клиентами, определяются Тарифными планами.

**Абонентский платеж** – денежные средства, вносимые Клиентом в размере, определяемом стоимостью выбранного Клиентом Тарифного плана. Абонентский платеж вносится Клиентом в качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании оказания Услуг в течение срока, определяемого выбранным Клиентом Тарифным планом. Абонентский платеж вносится Клиентом независимо от того, затребовал Клиент Услугу в период срока действия Тарифного плана или нет, и остается у Компании независимо от того, отказался ли Клиент от договора досрочно или нет. Тарифным планом может быть предусмотрено внесение единого Абонентского платежа за весь период действия Тарифного плана либо ежемесячное/ежеквартальное внесение/ списание Абонентских платежей. Клиент приобретает право требования предоставления Услуг от Компании только за предоплаченный период.

**Активация Сертификата** — это совокупность действий Клиента, сотрудника Компании, направленных на полную инициализацию Клиента в системе ведения реестра и в клиентской базе Компании, целью которых является фиксация идентификационных данных, необходимых для обеспечения возможности идентификации Клиента при

обращении Клиента с Запросом на получение Услуг по дистанционным средствам связи в Компанию.

**Запрос на оказание Услуг (Запрос)** — обращение Клиента (пользователя, если пользователи предусмотрены Тарифным планом) в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией.

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

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

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

**Правила абонентского юридического обслуживания** — правила, регулирующие отношения между Клиентом и Компанией по оказанию Услуг на основании ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации.

**Партнеры Компании:**

- Общество с ограниченной ответственностью «Европейская Юридическая Служба» (сокращенное наименование - ООО «ЕЮС», ОГРН 1107746487640, ИНН 7703722933, адрес места нахождения: 121087, г. Москва, проезд Багратионовский, дом 7 корпус 20В, офис 317) – контрагент Компании, являющийся субисполнителем юридических услуг;

- иные контрагенты Компании по договорам.

**Услуги:**

**Услуги Компании, которые оказываются в соответствии с выбранным Тарифным планом:**

**Услуга «Устная правовая консультация»** - деятельность Компании по обеспечению Клиента Услугой, представляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения

в рамках действующего законодательства Российской Федерации, за исключением вопросов по предпринимательской деятельности, если иное не предусмотрено Тарифным планом.

**Услуга «Экстренная устная правовая консультация»** — форма предоставления юридических Услуг в экстренной ситуации в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которой Специалист предоставляет ответ безотлагательно на интересующий вопрос Клиента, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

**Услуга «Звонок юриста»** - результатом оказания Услуги является коммуникационный вызов Специалиста Компании третьему лицу, указанному Клиентом (при условии осуществления телефонного соединения), независимо от результата, при условии, что Специалист предпринял необходимые разумные и достаточные усилия для разрешения ситуации в пользу Клиента. В случае невозможности установления коммуникационного соединения/разговора с третьим лицом (телефон отключен, абонент не отвечает, отказ третьего лица разговаривать со Специалистом) в течение срока оказания Услуги, Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании.

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

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

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

**Услуга «Содействие в переговорах» («Доверь переговоры юристу»)** — участие Специалиста в коммуникации между Клиентом и третьим(и) лицом(ами) при возможности возникновения, а также при возникших правоотношениях, в рамках которых у Клиента есть определенный Запрос к Компании. Результат оказания Услуги предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения с Клиентом либо в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента обращения Клиента, но в любом случае не позднее 21:00 часа по московскому времени, а также с учетом времени доступности третьего лица (при известности данной информации Компании), с которым необходимо вступить в коммуникацию.

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

**Услуга «Юридическая экспертиза» («Оценка судебной перспективы дела»)** — квалифицированный вероятностный прогноз относительно результата рассмотрения дела в органе или организации из числа предусмотренных настоящими Правилами, 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 Российской Федерации и правоприменительной практики.

**Услуга «Составление договора»** - согласование типа и формы договора, подготовка проекта предварительного и впоследствии готового договора, в котором максимально учитываются интересы Клиента, а также определение его существенных условий. Максимальный объем договора - 5 страниц печатного текста, шрифт Times New Roman 12.

**Услуга «Обзор изменений в законодательстве»** — предоставление Клиенту в письменной форме обзора изменений в законодательстве Российской Федерации (без учета изменений законодательства субъектов РФ) по конкретному интересующему Клиента виду правоотношений (сфере права) без проведения анализа правовых последствий вступления в силу указанных изменений применительно к конкретной ситуации Клиента. Данная Услуга предоставляется 1 раз в месяц числа, определяемого Компанией.

**Услуга «Предоставление справочной-контактной информации»** — Услуга носит информационно-справочный характер и заключается в предоставлении Клиенту телефонов, адресов, сайтов в сети Интернет государственных органов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных бюджетных учреждений из содержащейся в информационной базе Компании (при условии наличия сведений о контактах данных органов в информационной базе Компании).

**Услуга «Устная консультация по заполнению декларации в личном кабинете и разъяснения по пакету документов» («Устная правовая консультация по вопросу оформления налогового вычета»)** – устное разъяснение существа норм права по порядку заполнения налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ, а также предоставление сведений по перечню документов, прилагаемых к декларации и требованиям к данным документам. Результатом услуги является устное разъяснение-инструкция по действиям, необходимым для получения налогового вычета, а также по правилам заполнения декларации 3-НДФЛ.

**Услуга «Список всех необходимых документов по налоговому вычету»** - примерный перечень документов, доступный Клиенту в личном кабинете, разработанный на основе требований налогового законодательства Российской Федерации и разъяснений государственных органов, на основе которого Клиент самостоятельно готовит пакет документов к подаче в налоговую инспекцию.

**Услуга «Доступ в ЛК для заполнения декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ»** - предоставление Клиенту доступа в личный кабинет с возможностью самостоятельного заполнения Клиентом формы 3-НДФЛ декларации по налогу на доходы физических лиц.

**Услуга «Отправка (направление) документов в налоговую инспекцию»** – направление пакета документов, сформированного и проверенного Клиентом либо проверенного Специалистом (если предусмотрено Тарифным планом), в налоговую инспекцию в электронном виде с ЭЦП, в порядке, предусмотренном Правилами Компании. Тарифный план может предусматривать иной вариант подачи/направления пакета документов.

**Услуга «Проверка комплектности и содержания документов»** – услуга по проверке Специалистом комплекта документов, планируемого Клиентом к подаче (отправе), на предмет комплектности, полноты прилагаемых документов, соответствия заполнения декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ правилам Порядка заполнения налоговой декларации. Ответственность за достоверность отраженных Клиентом в декларации и иных сопутствующих документах сведений, подлинность документов несет Клиент. Компания не отвечает за достоверность отраженных Клиентом в декларации и иных сопутствующих документах сведений и проверяет комплект только на предмет соответствия требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

**Услуга «Заполнение декларации за Клиента»** - деятельность Компании по предоставлению Клиенту услуги по составлению налоговой декларации по форме 3НДФЛ на основании данных, предоставленных Клиентом, проверке правильности заполнения декларации (в случае заполнения Клиентом), информировании о порядке и сроках подачи декларации. Результатом услуги являются заполненные Специалистом на основе данных, предоставленных Клиентом, декларация 3-НДФЛ и Заявление на получение налогового вычета, размещенные в личном кабинете Клиента. Клиент проверяет и подписывает заполненные Специалистом декларацию 3-НДФЛ и Заявление. Ответственность за достоверность отраженных в Декларации и иных сопутствующих документах сведений несет Клиент.

**Услуга «Устная правовая консультация при камеральной проверке»** – устная правовая поддержка Клиента в период проведения камеральной проверки по поданным в налоговую инспекцию на налоговый вычет документам.

**Услуга «Письменная правовая поддержка в рамках камеральной проверки»** - письменное заключение и (или) иной документ, подготовленный Специалистом по вопросу(ам) в рамках камеральной проверки по поданным (отправленным) Клиентом документам на получение налогового вычета. В случаях бездействия и (или) неправомерных действий со стороны налоговой инспекции, нарушения сроков рассмотрения документов, Специалист оказывает юридическую помощь Клиенту в подготовке жалобы в административном порядке в вышестоящий орган в порядке подчиненности.

**Услуга «Отпуск без проблем»** - деятельность Компании по обеспечению Клиента Услугой, представляемой Специалистом в устной форме, заключающаяся в предоставлении сведений о наличии (отсутствии) у Клиента возможных ограничений по выезду за пределы Российской Федерации.

**Услуга «Обслуживание лиц, входящих в семью Клиента» («Сервис для семьи», «Семейная опция», «Моя семья»)** - подключение к Сервису Компании по Тарифному плану, приобретенному Клиентом, членов семьи Клиента в количестве до 3 (трех) человек дополнительно. В случае, если Тарифный план, приобретенный Клиентом, включает «семейную опцию», то Клиент имеет право предоставить доступ к услугам Компании, входящим в Тарифный план, пользователям, но не более чем 3 (трем) лицам, заранее сообщив Компании их номера телефонов и персональные данные указанных лиц (фамилию, имя, отчество, адрес места жительства). По выбору Клиента третьим лицом, подключенным к «Сервису для семьи» по Тарифному плану Клиента, может выступать

любое лицо, в том числе не являющееся членом семьи с точки зрения норм законодательства Российской Федерации. Клиент обязуется получить согласие на обработку Компанией персональных данных лиц, подключенных к Семейной опции по приобретенному им Тарифному плану, до передачи данных персональных данных указанных лиц Компании. По запросу Компании/проверяющего органа Клиент обязуется предоставить письменное согласие указанных лиц на обработку их персональных данных.

**Услуга «Экстренные устные правовые консультации детей»** - устные разъяснения Специалиста, в том числе алгоритм действий по правовым вопросам, требующим немедленного реагирования, для всех детей Клиента, не достигших возраста 18 лет, зарегистрированных через личный кабинет Клиента на Интернет-сайте Компании.

**Услуга «Письменное заключение по запуску бизнес-проекта»** - представляет собой письменное юридическое заключение, в котором предоставляется совокупность правовой информации в ситуации планирования последующей регистрации предпринимательской деятельности. Результатом оказания Услуги является разъяснение в письменной форме содержания норм права и правоприменительной практики по вопросам государственной регистрации индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, включающее выработку рекомендаций, исходя из Запроса, в рамках организации планируемой законной экономической деятельности.

**Услуга «Проверка контрагента»** — это заключение Специалиста, представляющее собой сбор и предоставление информации о юридическом лице/индивидуальном предпринимателе (контрагенте Клиента), в отношении которого был осуществлен Запрос Клиентом.

**Проверка юридического лица** осуществляется по следующим направлениям (если данные сведения находятся в открытом доступе и предусмотрены законодательством Российской Федерации):

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

**Проверка индивидуального предпринимателя** осуществляется по следующим направлениям (если данные сведения находятся в открытом доступе и предусмотрены законодательством Территории оказания Услуг):

- «Сведения о государственной регистрации индивидуального предпринимателя»;
- «Сведения о судебных делах в арбитражном суде».

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

**Услуга «Вызов экстренных служб»** - коммуникация Специалиста с государственными оперативными службами для обеспечения оказания экстренной помощи Клиенту при угрозе жизни и здоровью:

- вызов пожарной охраны и спасателей;
- вызов полиции;
- вызов скорой помощи.

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

**Услуга «Назначение представителя от Клиента»** — форма информационно-справочного взаимодействия со Специалистом Компании, в рамках которого Клиент уполномочивает любое дееспособное третье лицо получать Услуги в отношении Клиента (пользователей) в рамках его Тарифного плана в порядке и объеме, предусмотренных настоящими Правилами.

**Услуга «Информация обо всех доступных льготах Клиента»** - услуга, предоставляемая посредством личного кабинета Клиента в виде доступа к маршрутизатору по всем доступным Клиенту льготам. Результатом является перечень доступных Клиенту льгот, доступный клиенту для обозрения в личном кабинете в письменной форме. Для получения информации о льготах Клиенту следует проставить в Личном кабинете отметки об отнесении его к соответствующей категории лиц, обладающих правом на льготы.

**Услуга «Шаблоны документов для получения льгот»** - примерные образцы документов, размещенные в личном кабинете Клиента, служащие ориентиром для подготовки Клиентом итогового документа для подачи в компетентный орган на запрашиваемую Клиентом льготу.

**Услуга «Устная правовая консультация в рамках льгот»** - устное разъяснение Специалистом прав Клиента относительно льгот, на которые Клиент мог бы претендовать при определенных условиях, а также порядка их получения.

**Услуга «Предоставление аудиозаписи разговора»** - услуга по предоставлению Клиенту доступа к аудиозаписи услуги, оказанной в устной форме, посредством ее размещения в личном кабинете Клиента.

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

### **Статья 3. Порядок заключения и действие Договора**

3.1. Договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом настоящих Правил считается



приобретение Клиентом права требования оказания Услуг, подтверждаемое получением во владение и пользование Сертификата, в том числе в электронном виде, посредством оплаты услуг Компании путем внесения Абонентского платежа. При этом Клиент вправе осуществлять оформление Сертификата на третье лицо.

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

3.2.1. Моментом заключения Договора является дата оплаты Клиентом «первого» Абонентского платежа.

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

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

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

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

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

3.8. Если Компанией была фактически оказана услуга Клиенту, что приравнивается к наличию хотя бы одного обращения Клиента в Компанию, то Абонентский платеж Клиенту по заявлению об отказе от Договора не возвращается независимо от оставшегося срока действия Тарифного плана.

3.9. Если Клиент не обращался за оказанием Услуг в Компанию в период действия Тарифного плана, то в силу абонентского характера договора оказания юридических услуг Абонентский платеж, внесенный Клиентом по договору, возврату не подлежит (ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации).

3.10. Акцептуя настоящую Оферту, Клиент принимает условия о возврате Сертификата и отказа от Договора, предусмотренные настоящими Правилами, с учетом абонентского характера такого Договора, который предполагает возможность Клиента как заказчика обратиться к Компании и (или) Партнеру Компании как исполнителю в любой момент времени и затребовать соответствующую услугу, а оплата предусматривается именно за постоянное "состояние готовности" Компании/Партнера Компании как

исполнителя в течение отдельного периода предоставить встречное предоставление Клиенту, и признает, что не вправе требовать возврата Абонентского платежа независимо от наличия фактов обращения в Компанию.

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

#### **Статья 4. Перечень и условия оказания Услуг**

4.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным им Тарифным планом, являющимся приложением к Договору, и оказываются посредством личного кабинета на официальном сайте Компании и (или) Партнера Компании, электронного сервиса Skype, по электронной почте и по телефону.

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

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

4.3.1. Условия доступа к Услуге третьих лиц (пользователей) определяются Тарифным планом. Под доступом к Услуге в целях настоящих Правил понимается возможность третьих лиц лично обращаться за получением Услуг в Компанию.

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

4.5. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата и кодовое слово. При этом, если у Специалиста Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо, действительно, является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

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

#### **Статья 5. Сроки и порядок оказания Услуг**

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

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

5.3. Для получения Услуги Клиенту необходимо обратиться по телефону: 8-800-555-97-66, посредством личного кабинета на сайте: юрист24.онлайн. Прием и фиксация Запросов Клиентов осуществляется круглосуточно.

## **Статья 6. Сроки оказания Услуг по устным Запросам**

6.1. Услуги по устным Запросам предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним.

6.2. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 2 (два) календарных дня, за исключением Услуги «Устная правовая консультация», которая оказывается в течение 24 часов с момента фиксации обращения Клиента. В случае возникновения у Клиента экстренной ситуации «Устная правовая консультация» оказывается 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.

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

## **Статья 7. Сроки оказания Услуг по письменным Запросам**

7.1. Услуги по письменным Запросам предоставляются в течение 48 (сорока восьми) часов.

7.2. Срок оказания услуги «Представительство интересов Клиента в суде, государственном органе» в рамках каждого конкретного запроса Клиента определяется индивидуально с учетом сроков, предусмотренных процессуальным и иным применимым законодательством Российской Федерации.

7.3. В отдельных случаях срок предоставления Услуг, предусмотренных настоящей статьей, может быть увеличен, но в любом случае не может составлять более 5 (пяти) календарных дней, о чем сообщается Клиенту.

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

## **Раздел IV. Права и обязанности Сторон**

### **Статья 8. Права Клиента**

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

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

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

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

## **Статья 9. Обязанности Клиента**

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

9.2. При первом обращении к Компании предоставить необходимую для целей п. 12.2 настоящих Правил информацию, такую как: кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него, субъект РФ и город (иной населенный пункт), в котором проживает Клиент.

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

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

9.5. Не запрашивать у Компании Услуги по правоотношениям, участником которых является контрагент Компании и (или) Компания, в результате оказания которых, может возникнуть «конфликт интересов» и (или) может быть причинен ущерб контрагенту Компании и (или) Компании.

При этом под «конфликтом интересов» понимаются те случаи оказания Компанией Услуг, предусмотренных Тарифными планами, когда Компания знает или должна знать о том, что вопрос Клиента задан по реально существующей ситуации правоотношения, сторонами в котором являются контрагент Компании и Клиент, либо оказание Услуг, предусмотренных Тарифными планами, по вопросам, связанным с представлением интересов Клиента перед контрагентом Компании, когда Компания заведомо знает о том, что стороной правоотношений является контрагент Компании (далее – «конфликт интересов»).

9.6. Ознакомиться с содержанием настоящих Правил, в том числе в открытом доступе в сети Интернет на сайте: <https://teledocor24.ru/>.

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

## **Статья 10. Права Компании**

10.1. Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам.

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

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

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

10.4.1. Клиент нарушает условия настоящих Правил.

10.4.2. Получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента.

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

10.4.4. Оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании.

10.4.5. Оказание Услуги повлечет «конфликт интересов» (п. 9.5 Правил).

## **Статья 11. Обязанности Компании**

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

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

11.3. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящими Правилами, разместив их в открытом доступе в сети Интернет на сайте: <https://teledocor24.ru/>.

## **Раздел V. Прочие условия**

### **Статья 12. Персональные данные Клиентов**

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

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

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

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

— идентификация Клиента;

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

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

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

### **Статья 13. Права интеллектуальной собственности**

13.1. Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, которые могут возникнуть в процессе оказания Клиенту Услуг, сохраняются за Компанией. При этом Клиенту предоставляется право бессрочного использования таких объектов исключительно в личных целях.

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

### **Статья 14. Урегулирование споров**

14.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящих Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде по адресу места нахождения Компании: 121087, г Москва, Багратионовский проезд, дом 7, корпус 11, комната 8 - и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде по месту нахождения Компании.

14.2. Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Клиента – 30 (тридцать) календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Компанией.

### **Статья 15. Ограничение ответственности Компании**

15.1. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет все Услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного

Специалиста на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения. Услуги Компании носят рекомендательный характер.

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

## **Статья 16. Заключительные положения**

16.1. Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Все изменения в настоящих Правилах публикуются на официальном сайте Компании: <https://teledoctor24.ru/>

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

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

16.4. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании: <https://teledoctor24.ru/>