

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

Настоящие Правила являются договором публичной оферты (далее – «Договор») ООО «АДВОСЕРВИС» (далее - «Компания»), содержащим все существенные условия договора и порядок пользования информационно-правовым продуктом, адресованным любому физическому лицу, обладающему дееспособностью и необходимыми полномочиями заключить договор с ООО «АДВОСЕРВИС» на условиях и в порядке, установленном Договором и действующим законодательством Украины.

Настоящий Договор устанавливается Компанией самостоятельно и может быть принят Клиентом не иначе как путем присоединения к нему в целом, без каких-либо исключений и оговорок. Приложение к Договору является его неотъемлемой частью.

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В Договоре используются следующие понятия и термины:

Сертификат на юридические консультации (Сертификат) — персональный идентификационный материальный носитель, являющийся объектом гражданских прав, который обеспечивает доступ Пользователю Сертификата к информационно-правовым продуктам в соответствии с Договором. Соответствующий Сертификат предполагает наличие единого тарифа и единого объема услуг его Пользователю.

Виды Сертификатов – «ЛИЧНЫЙ ЮРИСТ LIGHT», «ЛИЧНЫЙ ЮРИСТ CLASSIC», «ЛИЧНЫЙ АДВОКАТ VIP».

Номер Сертификата – индивидуальный номер в верхней части Сертификата, с помощью которого производится идентификация Клиента.

Пользователь Сертификата, Клиент — физическое лицо, являющееся собственником Сертификата и активировавшее его на свое имя.

Активация Сертификата – совокупность действий Пользователя Сертификата и Специалиста Компании, в результате которых владелец Сертификата регистрируется в клиентской базе Компании, и подключается к базе информационно-правовой поддержки.

Порядок активации Сертификата определяется в Приложении.

Компания – Общество с ограниченной ответственностью «АДВОСЕРВИС» (ООО «АДВОСЕРВИС»). Профессиональный оператор в сфере комплексной юридической телекоммуникации, систематизации и автоматизации процессов обмена информацией и системный технический интегратор юридического обслуживания на расстоянии.

Специалист – уполномоченное лицо Компании, предоставляющее информационно-правовую поддержку в соответствии с Договором.

Информационно-правовой продукт – разновидность информационно-правовой поддержки Компании, предоставляемой Клиенту в соответствии с его Сертификатом. Информационно-правовые продукты

Компании не могут быть использованы Клиентом для иных, не указанных в Договоре целей, без дополнительного письменного согласования с уполномоченным представителем Компании.

Виды информационно-правовых продуктов Компании по программе:

● «ЛИЧНЫЙ ЮРИСТ LIGHT»:

- Личный кабинет;
- Письменная консультация юриста;
- Предоставление по запросу форм документов согласно ГК Украины.

● «ЛИЧНЫЙ ЮРИСТ CLASSIC»:

- Личный кабинет;
- Письменные консультации юриста;
- Предоставление по запросам форм документов согласно ГК Украины.

● «ЛИЧНЫЙ АДВОКАТ VIP»:

- Личный кабинет;
- Письменные консультации юриста, нотариуса, бухгалтера;
- Круглосуточная экстренная юридическая консультация адвоката;
- Вызов адвокатом экстренных служб;
- Предоставление по запросам форм документов согласно ГК Украины.

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

1.2. Заключая Договор, Клиент выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством Украины 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.

1.3. В соответствии со ст. 4 Закона Украины «О защите 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, регистрацию, накопление, хранение, адаптирование, изменение, возобновление, использование и распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных сведений.

1.4. В случаях, предусмотренных законодательством, Клиент 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 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. Настоящий Договор является публичным договором и в соответствии со ст. 633, 641 Гражданского кодекса Украины его условия одинаковы для всех пользователей.

2.2. Договор вступает в силу с 00 часов 00 минут первого рабочего дня, следующего за днем оплаты Сертификата, и действует в течение 1 (одного) календарного года. Активация Сертификата возможна в течение 1 (одного) календарного года с момента его приобретения.

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

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

III. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

Предметом настоящего Договора является оказание Клиентам юридической помощи в объеме и порядке, установленными Договором, согласно следующим условиям:

- информационно-правовая поддержка юриста, нотариуса, бухгалтера осуществляется в рабочее время с 09-00 до 18-00 с понедельника по пятницу (исключая праздничные и нерабочие дни, установленные законодательством Украины), за исключением времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;
- экстренная информационно-правовая поддержка адвоката осуществляется круглосуточно, без перерывов и выходных;
- информационно-правовая поддержка осуществляется на возмездной основе;
- услуги предоставляются дистанционно по всем отраслям права в соответствии с законодательством Украины (исключая осуществление и проверку финансово-экономических расчетов). Дополнительные (недистанционные) услуги: консультации, составление процессуальных документов, участие в судебных процессах, переговорах, срочные вызовы, а также другие, непредусмотренные условиями Сертификата услуги, оплачиваются владельцем Сертификата отдельно по тарифам, согласованным со Специалистами (контрагентами) Компании;
- информационно-правовая поддержка осуществляется по вопросам, касающимся персонально Клиента (то есть, непосредственно связанным с ним лично, и не относящимся к третьим лицам), в объеме, предусмотренном условиями реализации Сертификата;
- информационно-правовая поддержка по вопросам, касающимся предпринимательской деятельности, не осуществляется;
- консультирование осуществляется в письменной форме в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления соответствующего запроса Клиента через свой личный кабинет на сайте Компании;

- услуги, оказываемые в письменной форме, предоставляются Компанией в электронном виде через личный кабинет Клиента;
- экстренные консультации адвоката осуществляются посредством телефонной связи по телефону 0-800-_____.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Клиент имеет право:

- 4.1.1. Пользоваться информационно-правовой поддержкой Компании в течение всего срока действия Договора, и на условиях в соответствии с тарифом Сертификата;
- 4.1.2. Пользоваться всеми, предоставляемыми Компанией, а также партнерами (контрагентами) Компании, скидками и специальными предложениями для Клиентов;
- 4.1.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредставления информационно-правовой поддержки, а равно некорректного обращения Специалиста Компании с Клиентом;
- 4.1.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объеме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;
- 4.1.5. Осуществлять публичное воспроизведение предоставляемой Компанией информации исключительно при получении согласия Компании;
- 4.1.6. Отказаться от получения рекламы, распространяемой Компанией по сетям связи, направив в Компанию соответствующее письменное уведомление;
- 4.1.7. Получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;
- 4.1.8. Обращаться в Компанию по всем вопросам качества предоставляемых Компанией услуг и режима работы. Претензии и пожелания Клиента, связанные с качеством обслуживания, должны быть направлены в течение 48 часов после получения информационно-правовой поддержки следующими способами: через личный кабинет Клиента на сайте Компании www.advoservice.com.ua и/или по электронной почте: info@advoservice.com.ua;
- 4.1.9. Изменить идентификационные данные посредством обращения в Компанию.

4.2. Клиент обязан:

- 4.2.1. Ознакомиться с условиями Договора и объемом информационно-правовой поддержки до приобретения Сертификата;
- 4.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Сертификата и для получения информационно-правовой поддержки;
- 4.2.3. При обращении в Компанию предпринять все необходимые и зависящие от него действия для обеспечения качественной телефонной и интернет связи;
- 4.2.4. Пользоваться информационно-правовой поддержкой в соответствии с условиями Договора;
- 4.2.5. При обращении в Компанию за предоставлением информационно-правовой поддержки письменно через свой личный кабинет формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;
- 4.2.6. Не использовать информационно-правовые продукты Компании в целях, противоречащих действующему законодательству Украины, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;
- 4.2.7. Не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникаций, размещенных в личном кабинете Клиента, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;

- 4.2.8. 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;
- 4.2.9. Пользоваться информационно-правовым продуктом лично и в соответствии с условиями, перечисленными в настоящем Договоре;
- 4.2.10. Принимать выполненные работы в порядке, предусмотренном Договором;
- 4.2.11. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и Специалистов;
- 4.2.12. Обеспечить недоступность третьих лиц к своим идентификационным данным;
- 4.2.13. 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 информационно-правовой поддержки;
- 4.3.2. Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц – контрагентов в соответствии с действующим законодательством;
- 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 персонально к нему;
- 4.3.4. Приостанавливать или досрочно прекращать действие Сертификата в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных п. 4.2. Договора, или положений законодательства. В этом случае Компания обязана уведомить Клиента, посредством направления соответствующего уведомления в личный кабинет Клиента на сайте Компании, а также на адрес электронной почты, указанный Клиентом в момент активации Сертификата, о принятом решении о приостановлении либо досрочном прекращении действия Сертификата не позднее чем за 24 часа до момента приостановления либо досрочного прекращения действия Сертификата, с указанием причин принятого решения;
- 4.3.5. Приостанавливать оказание информационно-правовой поддержки на период проверки выполнения Клиентом условий Договора при обоснованном подозрении в нарушении Клиентом положений Договора;
- 4.3.6. Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении информационно-правовой 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 правовой поддержки противоречит действующему законодательству, принятым в обществе нормам нравственности и морали;
 - если предметом запроса является спор в правоотношениях между Клиентом и Компанией, а также Партнерами (контрагентами) Компании.

4.4. Компания обязана:

- 4.4.1. С момента активации Сертификата оказывать Клиенту информационно-правовую поддержку в соответствии с объемом обслуживания, предусмотренным Договором;
- 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 информационно-правовой 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 Украины.
- 5.2. Сторона несет 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, пропорциональной периоду времени фактического неисполнения обязательств по Договору (по отношению к сроку действия Договора). Факт невозможности получения информационно-правовой поддержки должен быть подтвержден Клиентом 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, вправе временно прекращать или ограничивать предоставление услуг Клиенту.
- 5.5. Компания не несет ответственности перед Клиентами и третьими лицами за упущенную выгоду, простой, потери дохода и другие косвенные и коммерческие потери, убытки и расходы, а также не возмещает штрафы, проживание в гостинице, командировочные расходы, потери, связанные со сроками оказания услуг.
- 5.6. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров.
- 5.7. В случае, если спор между Компанией и Клиентом не будет урегулирован в досудебном порядке, то он должен разрешаться в суде по месту нахождения ответчика.

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.com.ua, либо путем публикации в средствах массовой информации или направлением соответствующего уведомления в адрес Клиента. Такие изменения вступают в силу по истечении 10 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 информационно-правовой поддержки по Договору.

ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора публичной оферты (Правил пользования информационно-правовой поддержкой), (далее – «Договор»), и содержит положения, регулирующие отношения между Компанией и Клиентом.

I. АКТИВАЦИЯ Сертификата

1.1. Клиент получает право пользования информационно-правовой поддержкой Компании в соответствии с Договором с момента активации Сертификата.

1.2. Для того, чтобы активировать Сертификат, его Пользователю необходимо лично обратиться в Компанию по телефону 0-800-_____. Активация Сертификата третьими лицами не допускается.

1.3. При активации Сертификата Клиент обязан сообщить Специалисту следующие идентификационные данные (информация, подтверждающая право Клиента пользоваться продуктом):

- Номер Сертификата;
- Фамилию, имя и отчество;
- Число, месяц и год рождения;
- Почтовый адрес;
- Адрес электронной почты;
- Контактный номер телефона;
- Кодовое слово (набор цифр и/или букв украинского и/или латинского алфавита);
- Контрольный вопрос и ответ на него.

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

II. ВИДЫ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. **Личный кабинет** – это персональный раздел, находящийся на сайте Компании ООО «АДВОСЕРВИС» (www.advoservice.com.ua) и доступный только Пользователю Сертификата. Личный кабинет позволяет Клиенту оперативно получать услуги Компании, предоставляемые в письменном виде, сохранять их в электронном виде и/или распечатывать. Личный кабинет доступен Клиенту в течение срока действия Договора и последующих 14 календарных дней после окончания его срока действия.

2.2. **Письменная юридическая консультация** – консультация юриста/нотариуса/бухгалтера в письменной форме по всем юридическим вопросам (исключая осуществление и проверку финансово-экономических расчетов), связанным с Клиентом лично, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством Украины. Компания производит консультирование в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления соответствующего запроса Клиента через свой личный кабинет на сайте Компании.

При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента (одному правовому вопросу). Каждый письменный ответ Специалистов Компании на правовой вопрос Клиента является предоставленной консультацией.

2.3. Круглосуточная экстренная юридическая консультация – устная консультация адвоката по экстренным юридическим вопросам, связанным лично с Клиентом, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством Украины (в том числе передача Клиентом телефона третьим лицам (сотрудникам правоохранительных органов или государственных учреждений) для переговоров с адвокатом в случае возникновения спорной ситуации). При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента. Предоставляется неотложно, без выходных дней.

2.4. Вызов экстренных служб - коммуникация адвоката 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.

2.5. Предоставление по запросу форм документов – предоставление типовых договоров, исков, доверенностей и прочих процессуальных документов по запросу.

III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Информационно-правовая поддержка осуществляется Компанией по запросу Клиента.

3.2. Клиент обращается в Компанию посредством письменного запроса через свой личный кабинет на сайте Компании, за исключением случаев экстренной юридической помощи, оказываемой адвокатом посредством телефонной связи, по номеру 0-800-_____.

3.3. Запрос должен быть сформулирован Клиентом в письменном виде от первого лица в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса. Запрос должен относиться персонально к Клиенту.

3.4. Все запросы должны быть сформулированы в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, содержать информацию обо всех существенных обстоятельствах правоотношений, являющихся его предметом. В случае непредставления достаточных сведений для оказания услуг, Компания вправе запросить у Клиента дополнительные сведения и/или документы. Запрос, сформулированный в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускается.

3.5. Запрос Клиента не должен быть сформулирован в интересах других лиц или от их имени. Компания оставляет за собой право истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально.

3.6. В целях обеспечения конфиденциальности передаваемой информации, информационно-правовая поддержка осуществляется Компанией после прохождения процедуры идентификации Клиента в системе Компании. При обращении в Компанию посредством телефонной связи Клиент обязан назвать номер Сертификата и кодовое слово. При обращении в Компанию через личный кабинет Клиент проходит идентификацию путем ввода идентификационных данных на сайте Компании.

3.7. Осуществление информационно-правовой поддержки посредством переписки с Клиентом по e-mail запрещено.

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

IV. ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

Компания предоставляет информационно-правовую поддержку в следующем объеме:

Сертификат «ЛИЧНЫЙ ЮРИСТ LIGHT»

ВИД УСЛУГИ	ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ
Личный кабинет	Неограниченно
Письменная консультация юриста	1 консультация за период действия Сертификата
Предоставление документов по запросу согласно ГК Украины	1 раз в год

Сертификат «ЛИЧНЫЙ ЮРИСТ CLASSIC»

ВИД УСЛУГИ	ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ
Личный кабинет	Неограниченно
Письменная консультация юриста	4 консультации за период действия Сертификата
Предоставление документов по запросу согласно ГК Украины	4 раза в год

Сертификат «ЛИЧНЫЙ АДВОКАТ VIP»

ВИД УСЛУГИ	ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ
Личный кабинет	Неограниченно
Письменная консультация юриста	4 консультации за период действия Сертификата
Предоставление документов по запросу согласно ГК Украины	4 раза в год
Письменная консультация нотариуса	4 консультации за период действия Сертификата
Письменная консультация бухгалтера	4 консультации за период действия Сертификата
Устная экстренная консультация адвоката	4 консультации за период действия Сертификата

Положения Договора действуют непосредственно и регулируют отношения, возникающие исключительно между Компанией и Клиентом и не затрагивают прав и обязанностей третьих лиц, в том числе других клиентов Компании.