

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ (КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ)
И ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ «ЛИЧНЫЙ АДВОКАТ ПРЕМИУМ»

Настоящие Правила являются публичной офертой (далее Договор) ООО «Национальная Юридическая Служба» (далее Компания), содержащей все существенные условия договора и порядок пользования информационным (консультационным) и правовым продуктом телефонной линии «ЛИЧНЫЙ АДВОКАТ ПРЕМИУМ», адресованной любому физическому лицу обладающему дееспособностью и необходимыми полномочиями заключить договор с ООО «Национальная Юридическая Служба» на условиях и в порядке, установленном Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

Настоящий Договор может быть принят Клиентом не иначе как путём присоединения к нему в целом, без каких-либо исключений и оговорок.

Приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.

І. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В Договоре используются следующие понятия и термины:

Сертификат «ЛИЧНЫЙ АДВОКАТ ПРЕМИУМ» — персональный идентификационный материальный носитель, являющийся оборотоспособным объектом гражданских прав, который обеспечивает доступ его Владельцу к информационным (консультационным) и правовым продуктам телефонной линии «ЛИЧНЫЙ АДВОКАТ ПРЕМИУМ» в соответствии с Договором.

Владелец Сертификата — физическое лицо, являющееся собственником не активированного Сертификата.

Клиент - физическое лицо, являющееся Владельцем Сертификата, и активировавшее его.

Компания - Общество с ограниченной ответственностью «Национальная Юридическая Служба» (ООО «Национальная Юридическая Служба»).

Номер Сертификата - индивидуальный номер на Сертификате, с помощью которого производится идентификация Клиента.

Активация Сертификата - это совокупность действий Владельца Сертификата и Специалиста Компании, в результате которых владелец Сертификата регистрируется в Клиентской базе Компании, становится Клиентом Компании и подключается к базе информационной (консультационной) и правовой поддержки. Порядок активации Сертификата определяется в Приложении.

Специалист - это уполномоченное лицо Компании, предоставляющее информационную (консультационную) и правовую поддержку в соответствии с Договором и/или заключёнными между Клиентом и Компанией соглашениями.

Информационный (консультационный) и правовой продукт - разновидность информационной (консультационной) и правовой поддержки Компании, предоставляемой Клиенту в соответствии с его Сертификатом. Информационные (консультационные) и 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 информационных (консультационных) и правовых продуктов Компании:

- Личный кабинет;
- Предоставление по запросу форм документов;
- Вызов экстренных служб;
- Моя Семья/Семейное здоровье;
- Дети Клиента;
- Круглосуточная экстренная юридическая консультация;
- Письменная консультация;
- Письменное составление документов;
- Официальный звонок адвоката от имени Клиента;
- Поговорите с моим адвокатом;
- АмULEКС МИР;
- Дистанционные устные консультации «Право пациента» / «Мнение врача»;
- Письменная консультация «Второе мнение - Германия»;
- Письменная консультация «Второе мнение - Консилиум»;

- Описание медицинского препарата;
- Честная фармакология;
- Медицинский Навигатор;
- Скидки в клиниках.

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

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

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

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

1.4. В случаях, предусмотренных законодательством, 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 по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.

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

II. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

2.1. Договор вступает в силу с момента приобретения Сертификата и действует в течение срока, предусмотренного Тарифом. В случае, если активация Сертификата не произведена в течение указанного срока, какие-либо обязательства Компании перед Владелцем Сертификата, вытекающие из Договора, считаются исполненными в полном объеме.

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 информационному (консультационному) и правовому обслуживанию 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.

III. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Предметом настоящего договора является:

3.1.1. оказание Клиентам юридической помощи в объеме и порядке, установленных Договором, согласно следующим условиям:

- информационная и правовая поддержка осуществляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;

- информационная и правовая поддержка осуществляется на возмездной основе (приобретенный Сертификат должен быть оплачен Клиентом в полном объеме);

- услуги предоставляются по всем отраслям права в соответствии с законодательством РФ, кроме вопросов предпринимательской деятельности и вопросов, связанных с деятельностью юридических лиц. Услуги не предусматривают финансово-экономические расчеты (пенсии, пособия и пр.) и подготовку жалоб в Европейский суд по правам человека (ЕСПЧ), ведение письменной коммуникации с ЕСПЧ по жалобам;

- Клиент не ограничен временем консультирования, исключения составляют случаи, прямо указанные в Договоре и Приложении;
- информационная и правовая поддержка осуществляется по вопросам, касающимся персонально Клиента (то есть, непосредственно связанным с ним лично, и не относящимся к третьим лицам), в объеме, предусмотренном соответствующим тарифом;
- информационная и правовая поддержка по вопросам, касающимся третьих лиц — близких родственников Клиента 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;
- устное консультирование осуществляется непосредственно в ходе телефонного соединения или, если необходимо изучение источников правового регулирования и/или судебной практики, в течение 24 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента;
- услуги, оказываемые в письменной форме предоставляются Компанией в электронном виде через личный кабинет Клиента в течение 48 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента;
- юридическая помощь по конкретным гражданским, административным, налоговым, уголовным делам, а также по отдельным правовым вопросам может быть осуществлена Специалистом компании при условии, что документы и материалы, подлежащие изучению для оказания информационно-правовой поддержки, не превышают в объеме 10 листов рукописного/машинописного текста. Размер шрифта текста, оформленного самостоятельно клиентом, не может быть менее 12 кегля. В случае превышения указанного объема услуга может быть оказана Клиенту при условии дополнительной оплаты. Стоимость работы определяется при этом в размере 80% от тарифа, действующего в Компании.

3.1.2. оказание Клиентам справочной и информационной помощи в объеме и порядке, установленных Договором, согласно следующим условиям:

- абонентская справочная и информационная поддержка осуществляются ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, а также времени, необходимого для проведения профилактических работ;
- услуги предусматривают оказание информационной, справочной и правовой помощи Клиенту, но не предполагают оказания медицинской помощи (медицинских услуг);
- время консультирования Клиента по одному вопросу не может превышать 30 минут, исключения составляют случаи, прямо указанные в Договоре и Приложении;
- справочная и информационная поддержка осуществляются по вопросам, касающимся персонально Клиента и его несовершеннолетних детей (то есть по вопросам, не относящимся к третьим лицам), в объеме, предусмотренном соответствующим тарифом. Согласно Сертификату, включающему услугу «Семейное здоровье», за консультацией вправе обратиться Клиент и один член семьи Клиента, указанный им при активации Сертификата. Член семьи Клиента при звонке в Компанию обязан сообщить идентификационные данные, указанные в п 1.3. Приложения №1 к настоящей Оферте, запрашиваемые Специалистом Компании. Предоставляя Компании указанные данные член семьи Клиента, тем самым дает Компании согласие на обработку его персональных данных для целей оказания ему услуг по настоящему Договору. Под обработкой персональных данных стороны понимают сбор, хранение, передачу, уничтожение и любые иные виды обработки любыми допустимыми законом способами персональных данных Клиента или члена его семьи (включая фамилию, имя, отчество, телефон, адрес, e-mail), предоставленных ими письменно или сообщенных устно;
- справочная и информационная поддержка по вопросам, касающимся третьих лиц — близких родственников Клиента, за исключением консультаций, оказанных в рамках услуги «Семейное здоровье», осуществляется только в экстренных случаях (в ситуации, связанной с необходимостью оказания экстренной медицинской помощи близкому родственнику Клиента);
- оказание информационной и справочной поддержки по Договору не предполагают постановки (подтверждения) диагноза, предоставления заключения о состоянии здоровья, определения видов и методов обследования, назначения лечения (назначение препаратов, рекомендации по использованию медицинских изделий, определение тактики лечения), прогнозирования развития болезни и эффективности выбранного метода лечения;
- устное консультирование осуществляется непосредственно в ходе телефонного соединения или, если необходимо изучение источников правового регулирования или информационных и справочных источников, в течение 48 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента;
- услуги, оказываемые в письменной форме предоставляются Компанией в электронном виде через личный кабинет Клиента в течение 72 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента.

3.2. Клиент понимает и согласен, что Компания не принимает на себя обязательств ставить (подтверждать) диагноз (делать заключение о состоянии здоровья), определять виды и методы

обследования, назначать лечение (назначать препараты, выбирать тактику лечения), прогнозировать развитие болезни и эффективность выбранного метода лечения.

3.3. Порядок осуществления бесплатного звонка в Компанию:

3.3.1. телефонный номер, по которому может быть осуществлен бесплатный звонок в Компанию: 8-800-775-03-38;

3.3.2. стоимость звонка на номер 8-800-775-03-38 при нахождении Клиента во внутрисетевом роуминге не возмещается Компанией;

3.3.3. оплата за звонки на городские телефонные номера не возмещается Компанией.

3.4. Консультации по правоотношениям Клиента с ПАО «Азиатско-Тихоокеанский Банк» не оказываются.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Клиент имеет право:

4.1.1. Пользоваться информационной (консультационной) и правовой поддержкой Компании в течение всего срока действия Договора, и на условиях в соответствии с выбранным видом Сертификата;

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

4.1.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредставления информационной(консультационной) и правовой поддержки, а равно некорректного обращения Специалиста Компании с Клиентом;

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

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

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

4.1.7. Получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;

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

через личный кабинет Клиента на сайте Компании www.advoservice.ru/atb;

по телефону: +7 (499) 215 14 77

по электронной почте: info@advoservice.ru.

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

4.2. Клиент обязан:

4.2.1. Ознакомиться с условиями Договора и объёмом информационной (консультационной) и правовой поддержки соответствующих тарифов до приобретения Сертификата;

4.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Сертификата и для получения информационной (консультационной) и правовой поддержки;

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

4.2.4. Пользоваться информационной (консультационной) и правовой поддержкой в соответствии с условиями Договора;

4.2.5. При обращении в Компанию за предоставлением информационной (консультационной) и правовой поддержки формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;

4.2.6. Не использовать информационные (консультационные) и правовые продукты Компании в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;

4.2.7. Не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникации, размещённые 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 информационным (консультационным) и правовым продуктом лично и в соответствии с условиями, перечисленными в главе III настоящего договора;

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 доступа к ним третьих лиц.

4.3. Компания имеет право:

4.3.1. Определять условия оказания информационной (консультационной) и правовой поддержки;

4.3.2. Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц 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 к нему персонально;

4.3.4. Приостанавливать оказание услуг в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных п. 4.2., или положений законодательства; в этом случае Компания обязана уведомить Клиента посредством направления соответствующего уведомления в личный кабинет Клиента на сайте www.advoservice.ru/atb, а также направить смс-сообщение на номер телефона, указанный Клиентом в момент активации Сертификата, о принятом решении о приостановлении оказания услуг;

4.3.5. Приостанавливать оказание информационной и 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 информационной (консультационной) и правовой поддержки в случаях:

(а) , отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;

(б) , нарушения Клиентом условий Договора;

(в) , противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание правовой поддержки противоречит действующему законодательству, принятым в обществе нормам нравственности и морали;

(г) , если предметом запроса является спор в правоотношениях между Клиентом и Компанией, а также Партнерами Компании.

4.4. Компания обязана:

4.4.1. С момента активации Сертификата оказывать Клиенту информационную (консультационную) и правовую поддержку в соответствии с объемом обслуживания, предусмотренного 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 информационной (консультационной) и правовой поддержки. В рамках предоставления услуг по телефонной линии «ЛИЧНЫЙ АДВОКАТ ПРЕМИУМ» обсуждение обоснованности отдельных положений и содержания Правил оказания услуг в целом не предусмотрено.

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

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

Компания несет ответственность за качество оказанной информационной (консультационной) и правовой поддержки при условии, что представленные Клиентом на исследование документы являются надлежащими копиями и полностью отражают обстоятельства анализируемой ситуации, а сообщенная Компании информация соответствует действительности.

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

5.3. Компания несет ответственность за неисполнение обязательств по Договору только при наличии ее вины и в сумме, пропорциональной периоду времени фактического неисполнения обязательств по Договору (по отношению к сроку действия Договора). Факт невозможности получения информационно-правовой поддержки должен быть Клиентом подтвержден документально.

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

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

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

VI. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

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

6.2. В случае принятия Клиентом решения о расторжении Договора об оказании информационной (консультационной) и правовой поддержки «ЛИЧНЫЙ АДВОКАТ» по истечении 14 дней с момента приобретения Сертификата, стоимость, уплаченная за Сертификат, подлежит возврату пропорционально неистекшему сроку его действия в случае, если Клиент не обращался за оказанием правовой поддержки. При наличии обращений за оказанием правовой поддержки из подлежащей возврату суммы дополнительно удерживаются фактически понесенные расходы, размер которых установлен в пункте 6.3. настоящего Договора.

6.3. Клиент уведомлен и согласен, что фактически понесенные расходы Компании на активацию Сертификата составляют: 1000 рублей, расходы на устную консультацию (устную услугу): 1000 рублей, расходы на письменную консультацию: 2000 рублей.

ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора оказания информационной (консультационной) и правовой поддержки телефонной линии «ЛИЧНЫЙ АДВОКАТ ПРЕМИУМ» (далее Договор) и содержит положения, регулирующие отношения между Компанией и Клиентом.

I. АКТИВАЦИЯ СЕРТИФИКАТА

1.1. Клиент получает право пользования информационной (консультационной) и правовой поддержкой Компании в соответствии с Договором с момента активации Сертификата того или иного тарифа.

1.2. Для того, чтобы активировать Сертификат, Владельцу Сертификата необходимо лично обратиться в Компанию по телефону 8-800-775-03-38, или +7 (499) 681-03-38; активация Сертификата третьими лицами не допускается.

1.3. При активации Сертификата Клиент обязан сообщить Специалисту следующие идентификационные данные:

- Номер Сертификата;
- Пароль активации;
- Сведения о Тарифе;
- Фамилию, имя и отчество;
- Число, месяц и год рождения;
- Почтовый адрес;
- Адрес электронной почты;
- Контактный номер телефона;
- Кодовое слово (набор цифр и/или букв русского 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 ее активации.

II. ВИДЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ (КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ) И ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Личный кабинет - это персональный раздел, находящийся на сайте Компании ООО «Национальная Юридическая Служба» (www.advoservice.ru/atb) и доступный только Клиентам, в личном кабинете доступны аудиозаписи всех юридических консультаций, информация о предоставляемых услугах и другое. 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. В случае, если для предоставления услуги Специалистам Компании необходимо изучение конкретных материалов (документов, иных материалов), связанных с ситуацией Клиента, и/или требуются дополнительные данные по ранее сформулированному Клиентом запросу, Клиент направляет указанные материалы и данные по запросу Компании через личный кабинет. По истечении трех календарных дней с момента запроса, если необходимые для предоставления услуги Клиенту дополнительные материалы и/или данные в Компанию не были направлены Клиентом через личный кабинет, ранее сформулированный запрос снимается с контроля и считается выполненным, о чем Компания уведомляет Клиента в устной или письменной форме посредством личного кабинета. Клиент не лишен возможности повторно обратиться в Компанию с тем же вопросом, предоставив документы/материалы, необходимые для разрешения вопроса.

2.2. Предоставление по запросу форм документов — более 100 типовых договоров, исков, доверенностей и прочих документов/по запросу через Личный кабинет.

2.3. Аудиозапись разговора - процесс записи и результат сохранения телекоммуникации между Клиентом и Компанией (всех телефонных разговоров между представителями Компании и Клиентом). 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 известен индивидуальный номер Сертификата и пароль активации.

2.4. Вызов экстренных служб - предоставление Специалистом Компании номеров служб экстренного реагирования (Скорая помощь, полиция, МЧС) на территории Российской Федерации, а также оказание

услуги вызова данных служб по просьбе Клиента Компании. Предоставляется круглосуточно, без выходных дней.

2.5. Круглосуточная экстренная юридическая консультация (24/7) - устная консультации по всем юридическим вопросам, связанным с Клиентом лично и на условиях главы III Правил, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ, согласно выбранному тарифу Сертификата. При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента.

Устная консультация предоставляется исходя из сведений, сообщённых Клиентом при обращении в Компанию по телефону. В случае, если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены клиентом по запросу Компании через личный кабинет клиента и их объем не может быть более 10 листов рукописного/машинописного текста формата А4. Размер шрифта текста, оформленного самостоятельно клиентом, не может быть менее 12 кегля. Специалист на основании полученной информации даёт правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента исходя из представленных документов. Данный вид обслуживания может быть ограничен Специалистом по продолжительности его предоставления.

В случае, если документы, представленные Клиентом для устной консультации на анализ, содержат более чем 10 листов рукописного/машинописного текста с размером шрифта не менее 12 кегля, Клиент вправе обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной, по цене, не превышающей 80% от стоимости этой услуги по тарифам, действующим в Компании.

Круглосуточная экстренная юридическая консультация предоставляется 24 часа в сутки ежедневно.

Юридическая консультация, не имеющая экстренного характера, предоставляется с 9:00 до 21:00 по местному времени, без выходных дней. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания производит консультирование в течение 24 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента. При необходимости и в случае, когда клиентом не соблюдены условия получения устной консультации согласно Правил, время предоставления услуги может быть увеличено по усмотрению Компании до 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента.

Устная консультация первоначально не предполагает изучение документов клиента, подтверждающих его вопрос и/или ситуацию. Документы могут быть запрошены Компанией или предоставлены клиентом через личный кабинет на условиях настоящего пункта Правил.

2.6. Письменная консультация - Письменная консультация по всем юридическим вопросам, связанным с Клиентом лично и на условиях главы III Правил, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ. При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента. Письменная консультация предоставляется исходя из сведений, сообщённых Клиентом при обращении в Компанию через Личный кабинет. В случае, если для предоставления письменной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом по запросу Компании через личный кабинет клиента и их объем не может быть более 10 листов рукописного/машинописного текста формата А4, размер кегля не более 12 пунктов. Специалист на основании полученной информации даёт правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента исходя из представленных документов. По запросу Клиента специалистом может быть составлен и оформлен документ (исковое заявление, претензия, ходатайство, возражение на иск, жалоба, договор и пр.) в объеме не более 3 страниц машинописного текста, а также дан письменный комментарий документу, представленному Клиентом. Письменная консультация предоставляется в течение 48 часов с даты регистрации запроса Клиента и предоставления всех запрошенных Специалистом Компании документов в полном объеме. Письменная консультация первоначально не предполагает изучение документов клиента, подтверждающих его вопрос и/или ситуацию. Документы могут быть запрошены Компанией или предоставлены клиентом через личный кабинет на условиях настоящего пункта Правил. В случае, если документы, представленные Клиентом для письменной консультации на анализ, содержат более чем 10 листов рукописного/машинописного текста, Клиент вправе обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной, по цене, не превышающей 80% от стоимости этой услуги по тарифам, действующим в Компании. В рамках получения данной услуги Клиент вправе обратиться: либо за письменной консультацией, либо за составлением документа, либо за письменным комментарием представленного документа. Каждое обращение Клиента приравнивается к получению одной письменной консультации.

Компания не несет ответственности за достижение конечного результата, необходимого Клиенту, в случае составления Компанией Претензии, Искового заявления или Жалобы, поскольку этот конечный результат зависит не от действий Компании, а от действий Клиента и/или третьего лица.

2.7. Официальный звонок адвоката от имени Клиента - телекоммуникация Специалиста с оппонентом Клиента от его имени. Предоставление данного вида обслуживания может быть ограничено из-за отказа оппонента вести коммуникацию со Специалистом, или технической невозможности коммуникации с ним.

Клиент не вправе использовать аудиозаписи переговоров Специалиста Компании и оппонента Клиента, которые размещены в личном кабинете Клиента, в целях, нарушающих права и законные интересы третьих лиц. Предоставляется с 9:00 до 19:00 по местному времени, без выходных дней.

2.8. Письменное составление документа - это подготовка и оформление процессуального или иного документа юридического характера, не требующая от Специалиста изучения документов Клиента в объеме более, чем 10 машинописных страниц формата А4 (исковое заявление, претензия, ходатайство, возражение на иск, договор и т.д.) по письменному запросу Клиента, представленному через личный кабинет по вопросам автоправа. Объем и характер предоставляемых документов Клиент должен предварительно согласовать со Специалистом Компании по телефону в период с 9:00 до 19:00 по местному времени. В случае, если объем документов Клиента, подлежащий представлению на анализ содержит более чем 10 листов рукописного/машинописного текста, Клиент вправе обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной по цене, не превышающей 50% от стоимости этой услуги по тарифам, действующим в Компании

2.9. Поговорите с моим адвокатом - передача телефонного аппарата Клиентом своему оппоненту для разговора со Специалистом Компании. Предоставление данного вида обслуживания может быть ограничено из-за отказа оппонента вести коммуникацию со Специалистом, или технической невозможности коммуникации с ним.

Клиент обязан уведомить своего оппонента, что разговор между ним и Специалистом Компании записывается.

Предоставляется с 9:00 до 19:00 по местному времени, без выходных дней, в случаях, требующих немедленного реагирования — круглосуточно.

2.10. Амулекс МИР - оказание правовой и справочной поддержки при нахождении Клиента на территории иностранных государств. Предоставление устных консультаций по всем экстренным юридическим вопросам, связанным персонально с клиентом. Предоставляются в течение 24 часов с момента обращения Клиента. Клиент вправе получить консультацию по необходимым действиям для решения возникшей проблемы либо рекомендацию по обращению к русскоговорящему адвокату на территории нахождения Клиента.

2.11. Моя семья - за консультацией вправе обратиться Клиент и один член семьи Клиента, указанный им при активации Сертификата. Член семьи Клиента при звонке в Компанию обязан сообщить идентификационные данные, запрашиваемые Специалистом Компании. Консультации члену семьи Клиента предоставляются в объеме услуг по Сертификату Клиента, увеличение количества лимитированных Сертификатом услуг не предусматривается.

2.12. Дистанционные устные консультации «Право пациента»/«Мнение врача» - это консультация по всем вопросам, связанным с правами Клиента и его несовершеннолетних детей по охране здоровья, обращениям в медицинские учреждения и организации, получением своевременной и квалифицированной медицинской помощи. При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента.

Устная консультация предоставляется исходя из сведений, сообщённых Клиентом при обращении в Компанию по телефону. В случае, если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены клиентом по запросу Компании через личный кабинет Клиента и их объем не может быть более 10 листов рукописного/машинописного текста формата А4. Специалист на основании полученной информации даёт правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента исходя из представленных документов. В случае превышения установленного предела по объему представленных документов, услуга может быть оказана Клиенту при условии дополнительной оплаты. Стоимость работы определяется при этом в размере 80% от тарифа, действующего в Компании. Предоставляется с 9:00 до 21:00 по местному времени, без выходных дней. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с ведомственными нормативными актами, Компания производит консультирование в течение 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента. При необходимости время предоставления услуги может быть увеличено по усмотрению Компании до 72 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента.

Устная консультация первоначально не предполагает изучение документов клиента, подтверждающих его вопрос и/или ситуацию. Документы могут быть запрошены Компанией или предоставлены клиентом через личный кабинет в случае запроса Специалиста Компании.

Запрос Клиента регистрируется в период времени с 9:00 до 21:00 по местному времени. В случае, если запрос поступил позднее 21:00 и ранее 9:00, запрос регистрируется в 9:00 следующего дня.

В рамках устной консультации «Право пациента» клиент вправе запросить предоставление услуг по бесплатной Сервисной программе:

- получение устного заключения специалиста «Мнение врача» о соблюдении лечащим врачом пациента требований законодательства РФ и отраслевых норм о получении данных о болезни пациента и назначении лечения.

Консультация не предполагает постановки диагноза клиенту, определения метода рекомендуемого лечения и прогнозирования развития болезни. Консультация направлена исключительно на информирование Клиента о его правах в области здравоохранения.

Данный вид обслуживания может быть ограничен Специалистом по продолжительности его предоставления.

2.13. Семейное здоровье - за консультацией вправе обратиться Клиент и/или один член семьи Клиента, указанный им при активации Сертификата. Член семьи Клиента при звонке в Компанию обязан сообщить идентификационные данные, запрашиваемые Специалистом Компании. Консультации члену семьи Клиента предоставляются в объеме услуг по Сертификату Клиента, увеличение количества лимитированных Сертификатом услуг не предусматривается.

2.14. Письменная консультация «Второе мнение» (Германия) - организация предоставления иностранным врачом, практикующим в ведущих европейских клиниках, письменного мнения по вопросу охраны здоровья пациента, при наличии первичного заключения врача и при условии предоставления Клиентом документов и информации, запрошенных Специалистом. Предоставляется в течение 7 суток с момента представления необходимых для анализа и исследования документов. Персональное заключение переводится на русский язык и направляется Клиенту в его Личный кабинет на информационном портале www.telmed24.ru/.

Письменная консультация «Второе мнение» предоставляется при соблюдении следующих условий:

- Клиентом предоставлен полный перечень документов, затребованных Специалистом Компании.

Письменная консультация «Второе мнение» (Германия) является Сервисной услугой по программе информационной поддержки и предоставляется Компанией бесплатно.

Компания не имеет возможности повлиять на содержание и рекомендации, предоставленные в письменной консультации «Второе мнение» (Германия) врачом Клиенту и ответственности за них не несет.

2.15. Письменная консультация «Второе мнение» (Консилиум) - организация предоставления письменной консультации консилиумом врачей-специалистов из ведущих клиник. Предоставляется при наличии первичного заключения врача при условии предоставления Клиентом документов и информации, запрошенных специалистом.

Предоставляется в течение 7 суток с момента представления необходимых для анализа и исследования документов. Персональное заключение переводится на русский язык и направляется Клиенту в его Личный кабинет на информационном портале www.telmed24.ru.

Письменная консультация «Второе мнение» предоставляется при соблюдении условия: Клиентом предоставлен полный перечень документов, затребованных Специалистом Компании.

Компания не имеет возможности повлиять на содержание и рекомендации, предоставленные в письменной консультации «Второе мнение» (Консилиум) врачом Клиенту и ответственности за них не несет.

2.16. Описание медицинского препарата - предоставление информации о запрошенном Клиентом лекарственном средстве, показаниях к применению и возможном побочном действии, способах применения и противопоказаниях, а также рекомендуемых условиях хранения. Предоставляется в соответствии с аннотацией к лекарственному средству. Предоставляется в отношении лекарственных средств, находящихся в обращении на территории Российской Федерации.

2.17. Честная фармакология - предоставление информации об аналогах лекарственных средств. Предоставляется устная консультация исходя из данных о составе лекарственного средства и наличии препаратов, схожих по составу или письменная консультация через Личный Кабинет. Способ предоставления консультации выбирается Специалистом Компании.

2.18. Медицинский навигатор - предоставление клиенту информации о режиме работы медицинских учреждений, адресах учреждений здравоохранения.

2.19. Скидки в клиниках - предоставление клиенту возможности получать медицинское обслуживание в различных клиниках-партнерах Компании по специальной цене. Список клиник предоставляется по индивидуальному запросу Клиента.

2.20. Защита путешественника - информация о возможных болезнях и плановых прививках, помощь в комплектации аптечки. Рекомендации по безопасному пребыванию в стране, комфортному путешествию с семьей и необходимой профилактике и обследованиях после возвращения из поездки.

III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ (КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ) И ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Информационная (консультационная) и правовая поддержка осуществляется Компанией по запросу Клиента.

3.2. Запрос должен быть сформулирован Клиентом от первого лица в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса. Запрос должен относиться персонально к Клиенту, или непосредственно к его предпринимательской деятельности (для соответствующих тарифов Сертификатов).

3.3. 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, или к его бизнесу.

3.4. В целях обеспечения конфиденциальности передаваемой информации, информационная (консультационная) и правовая поддержка осуществляется Компанией после прохождения процедуры идентификации Клиента в системе Компании.

При обращении в Компанию посредством телефонной связи Клиент обязан называть номер Сертификата и кодовое слово.

При обращении в Компанию через личный кабинет Клиент проходит идентификацию путём ввода идентификационных данных на сайте Компании: www.advoservice.ru/atb: номер Сертификата и пароль.

3.5. Осуществление информационной (консультационной) и правовой поддержки посредством переписки с Клиентом по e-mail запрещена.

3.6. 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. В случае отсутствия достаточных сведений для предоставления услуги клиенту может быть отказано в ее предоставлении, но Клиент не лишен возможности после уточнения полной информации вновь обратиться в Компанию за информационной (консультационной) и правовой поддержкой. Запрос, сформулированный в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускается.

3.7. Клиент обращается в Компанию устно, посредством телефонной связи, или письменно, через Личный Кабинет.

3.8. Клиент не ограничен временем устного консультирования, за исключением случаев, прямо предусмотренных Договором.

IV ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИОННОЙ (КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ) И ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

В соответствии с настоящим приложением Клиент, пользующийся Тарифными планами «Личный Адвокат Премиум», имеет право на получение информационной (консультационной) и правовой поддержки, перечень и количество услуг по которой указаны в таблице ниже:

Услуги/Тарифы	Личный Адвокат Премиум
8-800	Включено
Личный кабинет	Включено
Предоставление по запросу форм документов	Безлимитно
Вызов экстренных служб	Безлимитно
Моя Семья/Семейное здоровье	Включено
Дети Клиента	Включено
Круглосуточная экстренная юридическая консультация - (24/7)	Безлимитно
Письменная консультация	4 раз в год
Письменное составление документов	2 раза в год
Официальный звонок адвоката от имени Клиента	4 раз в год
Поговорите с моим адвокатом	Безлимитно
Амлекс МИР	2 раз в год
Дистанционные устные консультации «Право пациента» / «Мнение врача» 24/7	Безлимитно
Письменная консультация «Второе мнение - Германия»	1 раз в год
Письменная консультация «Второе мнение - Консилиум»	1 раз в год
Описание медицинского препарата	Включено
Честная фармакология	Включено

Медицинский Навигатор	Включено
Скидки в клиниках	Включено
Защита путешественника	Безлимитно
Срок действия сертификата	1 ГОД
Стоимость сертификата	53 000 рублей

