

«ADVOGRAND» ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ БАСТЫ ЕРЕЖЕЛЕРІ

REORLD EUROPE s.r.o. (мәтін бойынша әрі қарай — «Компания»)
Заңи мекен-жайы: Czech Republic, Praha 2, Zitna 1577/50, PSC 120 00

Бөлім I. Жалпы ережелер

1 бап. Әрекет ету аймағы

1.1. «Advogrand» қызметтерін көрсетудің берілген Басты ережелері (әрі қарай — «Басты ережелер») Құқықтық және олармен байланысты (сервистік, ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету, мәліметтерді ілесіп алып жүру және т.б.) қызметтерді көрсету барысында Клиент, Компания мен Қызмет арасындағы өзара қарым-қатынастарды реттейді.

1.2. Басты ережелер Компания еркімен белгіленіп, «Advogrand» қызметтерін көрсету туралы Шартты жасасу үшін бұқаралық оферта болып табылып, Клиентпен оған толықтай қосылу тәсілімен ғана қабылдануы мүмкін.

1.3. Қызмет көрсетулер Клиенттерге Компанияның құқықтық Қызмет көрсету үшін тиісті келесім-шарт жасасқан Қызметпен ұсынылады. Қызметтер «Advogrand» брендімен ұсынылады.

1.4. Басты ережелер Қызметпен оның орналасу мемлекеті мен әрекет етуіне қарамастан, Қызмет көрсетулердің бір стандарттарын белгілейді. Компания Басты ережелермен көзделген тәртіп пен шарттарда қызметтердің Қызметпен көрсетілуіне кепілдік береді.

1.5. Басты ережелерді назарға ала отырып, Клиент осымен Басты ережелерге ұсынылатын кез-келген қосымшаларының, сонымен қатар, олардың негізінде жасалған құжаттардың тәртіптерін толықтай және сөзсіз қабылдайды.

2 бап. Терминдер мен анықтамалар

2.1. Бөлімдердің (баптардың) барлық атаулары Басты ережелерде тек қана (оқу) пайдалану ыңғайлылығы үшін қолданылып, Басты ережелердің шарттарының түсіндірілуіне әсер етпейді. Тараптардың өзара қарым-қатынасында қолданылатын терминдер мен анықтамалар Басты ережелермен бекітілген анықтамаларға сәйкес талқылануға жатады және басқа кайнаркөздерде ұқсас терминдердің басқа анықтамалары қолданылған болса да басқаша талқылануға жатпайды.

2.2. «Advogrand» қызметтерін көрсету туралы Шарты — қызмет көрсету барысында тараптардың өзара қарым-қатынасын анықтайтын Клиент пен Компания арасындағы келісім-шарт (сонымен қатар, Карта, Шарттың айырылмас бөлігі болып табылатын, тиісті Тарифтік жоспар Негізгі ережелер).

2.3. Басты ережелер — осы құжат, оған қосымшалары, сонымен қатар, осы құжаттың ережелеріне сәйкес рәсімделген мүмкін болатын өзгерістер мен толықтырулар.

2.4. Қызмет — тиісті шарттың негізінде Басты ережелермен және оның қосымшаларымен анықталатын, тәртіп пен шарттарда Қызметтерді көрсету мақсатында Компаниямен қатыстырылатын заңды тұлға. Нақты Қызметтің ресми реквизиттері <http://els24.com>. ғаламтор-сайтында жарияланған.

2.5. Тарифтік жоспар — Басты ережелерге қосымшасында көрсетілген тиісті Картаны алу барысында пайдалануға құқығы бар Қызметтер тізбегі, сонымен қатар, олардың саны.

2.6. Өнім жиынтығы — Басты ережелермен және оның ресми қосымшасымен көзделген, қажетті мәліметтерді және қызметтерді алу тәртібі және өнім жиынтығын алушыларына құқықты ұсынатын, қызмет көрсету Аумағында таратылу мақсатымен Компаниямен

материалды және/немесе электрондық түрде шығарылған құжаттар, материалдар мен ақпараттар. Өнім жиынтығын иелену тәртібі, оның бағасы Компанияның ұсынысымен анықталады және де осы Басты ережелермен реттелмейді.

2.7. Клиенттік картаның нөмірі — Қызмет алуға хабарласу кезінде Клиентті сәйкестендіруге мүмкіндік беретін Картада көрсетілген бірегей нөмір. Карта нөмірі болып «Advogrand» қызметін көрсету туралы Шарты түсініледі.

2.8. Маманның қорытындысы — Қызмет көрсету Аумағы құқығына сәйкес берілген сұрақтарға жауап түрінде Маманмен жүргізілген, зерттеу нәтижесі мен жолын білдіретін, Маман алдында қойылған құқықтық мәселелер пікірді білдіретін, Құқықтық қызмет көрсету нысаны.

2.9. Маманның кеңесі — Қызмет көрсету Аумағының қолданыстағы заңнама шеңберінде шешу тәуекел, әдістер мен тәсілдері берілген Сұраныс бойынша құқықтық мәселелер бойынша қатынастарды реттейтін құқықтық нормалар бойынша тұлғаның мүмкіндіктері мен мәселелерін анықтамасы мен бағалануын қоса алғанда түсіндірме, ұсыныстар мен кеңес берудің басқа да нысандары түріндегі құқықтық қызмет ұсыну түрі.

2.10. Қызметтің құқықтық көзқарасы — қойылған сұрақ бойынша Қызмет көзқарасы және Қызмет көрсету Аумағы құқығына сәйкес оның құқықтық негіздемесі.

2.11. Клиенттік картаның Активтендіріледі — сұранысты жасауға Клиентке мүмкіндік беретін Клиентті іс жүзінде қосу үшін қажетті, сәйкестендіру мәліметтерін сақтап қалу мақсатымен Компанияның клиенттік базасында және реестрді жүргізу жүйесінде Клиенттің толықтай инициализациялануына бағытталған Карта иесінің, Компания және/ немесе Маманның әрекеттерінің жиынтығы болып табылады.

2.12. Клиенттік карта (Карта) — Өнім жиынтығының құрамына кіретін және сәйкестендіру мәліметтерінен тұрып, тиісті Тарифтік жоспар мен Басты ережелерге сәйкес Қызметті алу мүмкіндігін беретін тарифтік жоспарға сілтемесі бар материалдық және электрондық түрдегі картасы.

2.13. Сәйкестендіру мәліметтері — Картада көрсетілген және активтендіру кезінде Клиентпен ұсынылған, Компания Клиенті (клиентті сәйкестендіру) мен карта иесі арасындағы ұқсастықты анықтауға мүмкіндік беретін ақпарат жиынтығы.

2.14. Клиент — Активтендірілмеген Картаны иелігіне және пайдалануға алумен расталған, сонымен Басты ережелерді қабылдаған, Қызметті алуға құқықты алған жеке тұлға. Басты ережелер бойынша Компанияның міндетін орындау мақсатында Клиент болып Картаны активтендіру кезінде өзінің сәйкестендіру мәліметін атаған жеке тұлға есептеледі. Тарифтік жоспармен анықталған Клиент болып табылуы мүмкін (қызметті пайдаланушылар) жеке тұлғалардың қосымша категориясы.

Қызметті көрсету мерзімі — Тарифтік жоспармен орнатылған, Қызмет көрсетуге Қызметтің міндеті сақталған уақыт мерзімі.

2.15. Қызметті пайдаланушылар — Басты ережелерге Қосымшалар шеңберінде Клиенттің хабарласу құқығы берілген, Басты ережелерде көрсетілгендерден басқада тұлғалар.

2.17. Клиенттің жеке мәліметтері — осындай ақпараттың нешінде анықталатын немесе анықталған Клиенттің ақпараты, атап айтқанда:

- Клиенттің жеке мәліметтерін қоса алғанда, Активтендіру кезінде немесе Қызметті пайдалану процессінде Клиент өзі туралы өз еркінше ұсынатын жеке ақпарат;

- Қызметті пайдалану кезінде автоматты түрде ұсынылатын мәліметтер, соның ішінде келесілерді қоспағанда: осылардың көмегімен Қызметтерге қол жеткізуге болады IP, MAC, ICCID мекен-жайлары, Клиенттің құралы туралы бірегей мәліметтер, телефон нөмірлері, аумақтық кодтар, Клиентті бағдарламалық қамтамасыз ету туралы ақпараты;

- ұсынылуы мен жинақталуы Клиентпен жеке анықталатын басқа да ақпараттар.

2.18. Қызметті көрсетуге Сұраныс (Сұраныс) — Компания және Қызметпен анықталған талаптарға сәйкес жасалған және қызметті ұсынуға қажетті барлық ақпараттан тұратын, қызметті алуға Басты ережелермен және тиісті Тарифтік жоспарға

сәйкес жолданған ауызша немесе электронды хат нысанында жасалған Клиенттің (басқа да өкілді тұлға) сұранысы.

2.19. Маман — қызметті көрсетуге қажетті және жеткілікті білімі бар қызметтің қызметкері (немесе Қызмет тиісті шарт жасасқан кез-келген тұлға).

2.20. Құжат — мәтіндік немесе /және медиа форматтарда тіркелген маңызды заңи ақпараттары бар, берілген міндетті реквизиттерді қосатын, олардың құрамына Қызмет елінің мемлекеттік (ресми) тілінде, сонымен қатар Арнайы құқықтық білімнің (мысалы техникалық, медициналық, қаржылық және т.б.) қолдануынсыз қол жетімді, тиісті Ережелермен анықталған басқа да тілдерде берілген электронды файл.

2.21. Электрондық хаттар — Электронды байланыс құралдары арқылы жолданатын электрондық хабарламалар, құжаттар, құжаттар көшірмесі және ақпаратты сақтайтын басқа да тасушы, электронды байланыс құралады арқылы берілетін басқа да ақпарат.

2.22. Қызмет көрсету Аумағы — Компания ұсыныстарына сәйкес Қызметтер ұсынылатын Қызметтің, оның өкілдіктерінің, құрылымдық бөлімшелерінің орналасқан елінің аумағы.

2.23. Қызмет Уақыты — тиісті Қызметтің орналасқан жері елі астанасының сағаттық аймағынаң уақыты .

3 бап. Реттеу

3.1. Басты ережелерді орындау немесе қабылдаудан шығатын тараптардың қатынастарына Компанияның орналасқан елінің құқығы қолданылады.

II бөлім. «Advogrand» қызметтерін көрсету туралы Шартты жасасу тәртібі мен шарттары.

4 бап. «Advogrand» қызметтерін көрсету туралы Шартын жасасу тәртібі мен оның әрекеті.

4.1. «Advogrand» қызметтерін көрсету туралы Шартына сәйкес Компания Клиентке онымен таңдалған Тарифтік жоспарына сәйкес Қызметтерді Қызметтерді көрсету аумағында алуына мүмкіндік ұсынуға кепілдік береді.

4.2. Клиент пен Компания арасындағы шарты жасалған болып саналып, екі тарапқа да Клиент Басты ережелерді қабылдағаннан бастап (акцепт) міндетті болып табылады. Клиенттің толықтай және сөзсіз Басты ережелермен келісуі Клиенттің Қызметті алуға құқығының алу болып есептеледі, ол Өнім жиынтығын иелігіне жіне пайдалануына алғанымен расталады, сондай ақ, онда сәйкестендіру мәліметтерін алу көзделеді.

4.3. Клиенттің Картаны активтендіруге хабарласқаннан соң объективті түрде пайда болатын құқықтар мен міндеттерді қоспағанда, құқықтар мен міндеттер шартта жасасқан кезден бастап пайда болады.

4.4. Клиентке қызмет көрсету бойынша Қызметтің құқықтары мен міндеттері Картаны активтендерген кезден бастап пайда болып, тиісті Тарифтік жоспармен анықталатын Қызметтерді көрсетудің мерзімінің ұзақтығына созылады.

4.5. Клиент Картаны активтендіргенге дейін Шарт бойынша өз құқықтары мен міндеттерін толықтай беруге құқылы, алайда бұл жағдайда ол осы құқықтар мен міндеттерді қабылдайтын тұлғаға Қызметтің тұтынушылық ерекшеліктері мен құқықтары мен міндеттерін, Басты ереженің баптарын түсіндіре отырып, беруі қажет.

4.6. Басты ережелердің 4.5 тармағымен көзделген міндеттер мен құқықтарды беру өнім жиынтығын толықтай жиынтығымен беру жолымен жүзеге асырылады. Мұндай жағдайлардың бәрінде Клиент Қызмет туралы берілетін ақпараттың дұрыстығына жауыпты болып табылады.

4.7. Карта Компаниямен оны активтендіру үшін соңғы мерзім болып анықталған мерзімге дейін активтендіріледі. Егер де Клиент Картаны активтендіру құқығын белгіленген мерзім ішінде пайдаланбаса, «Advogrand» қызметін көрсету Шарты Картаны активтендіру

мерзімі аяқталу күнінен бастап өз әрекетін тоқтатады, бұл жағдайда Клиент алдындағы Компанияның міндеттемелері орындалған болып саналып, ал Қызметтер пайда болмаған болып есептеледі. Егер Картаны уақытында активтендірмесе Клиент осы тармақта қолайсыз салдардың тәуекелін өз мойнына алады. Егер де Клиент Картаны көрсетілген мерзімде активтендірсе шарттың әсер ету мерзімі өнім жиынтығын алған кезден бастап уақытына және де тісті Тарифтік жоспармен көзделген Қызмет көрсетудің мерзіміне тең болады

4.8. Қызмет көрсетудің бастапқы күні болып Картаны активтендірген күн болып саналады.

4.9. Клиенттің шарт әрекеті мен Қызмет көрсету мерзімі қызмет алуға сұраныс жасау мүмкіндігі болмаған уақытқа созылмайды.

4.10. Шарттың талаптарына өзгерістерді енгізу Клиентке тиісті ұсыныстарды (сонымен қатар, қысқаша мәтіндік хабарламаларды (SMS), электрондық хаттарды, Компанияның/Қызметтің сайтындағы, бұқаралық ақпараттық құралдардағы басылымдар және басқа жолдармен) жүзеге асырылады. Мұнда егер де Клиентпен берілген хабарламаларды немесе хабарлама ілінген күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күн ішінде Компания ішінара немесе толықтай Клиенттен осындай өзгерістерді қабылдаудан жазбаша бас тарту хабарламасын алмаса Клиент Қызметтерді пайдалуды жалғастыра береді, бұл Клиенттің көрсетілген өзгерістермен Клиенттің келісуін білдіреді.

4.11. Компания тиісті тарифтік жоспардың ережелерімен анықталған Басты ережелер талаптарын алып тастауы мүмкін.

4.12. Басты ережелерге қосымша болып табылатын тиісті Тарифтік жоспарлармен Қызмет көрсету мерзімі көрсетіледі.

5 бап. Картаны Активациялау және Клиентті Сәйкестендіру.

5.1. Картаны активтендіру Қызметке Картаның активтендіру мерзімі аяқталғанға дейін тиісті сұраныстың жасалу және Қызметпен активтендіруге міндетті болып табылатын мәліметтерді сұрату жолымен жүзеге асырылады, сонымен қатар, келесілерді есептей отырып жауапты болады: карта нөмірі, Клиенттің жеке мәліметтері (фамилия, аты, сонымен қатар, әкесінің аты (егер бар болса), оның байланыс реквизиттері), құпия сөз, тексеру сұрағы және оған жауап.

5.2. Активтендіру кезінде қызмет алуға Клиент құпия сөзді (бірегей әріп пен сандардың жиынтығы), тексеру сұрағы мен оған жауапты өз еркімен таңдайды.

5.3. Қызмет Клиентпен таңдалатын белгілі бір Сәйкестендіру мәліметтерінің қолданылуына тыйым салуы мүмкін, сонымен қатар, арнайы талаптарды қоюы мүмкін.

5.4. Клиент өз еркімен таңдалған Сәйкестендіру мәліметтерінің қауіпсіздігіне жауапты табылады, сонымен қатар өз еркімен осы мәліметтердің құпиялылығын қамтамсыз етеді.

5.5. Қызметке активтендіру үшін жасалған сұраныс жеке Клиенттің өзімен жүргізілген әңгімені жазусыз жасалуы қажет. Картаның үшінші бір тұлғалармен активтендірілуіне тыйым салынады.

5.6. Картаны активтендіруге қажеттік ақпаратты ұсынбаған жағдайда немесе Басты ережелердің басқа да талаптарын бұзған жағдайда Қызмет Картаны активтендіруден бас тартуға құқылы.

5.7. Картаны алған тұлға Картаны пайдалануға құзыретті емес кез-келген үшінші тұлғаның пайдалануымен байланысты барлық тәуекеліне жауапты болып табылады, ал Компания қызметті пайдалануға құзыретті емес тұлғалардың мүмкіндігін шектеу мен алдын алуға барлық қажетті әрекетті жасауға міндеттенеді.

5.8. Клиентті сәйкестендіру Қызметке хабарласудың барлық жағдайларында жасалады және Клиентке Қызмет көрсетудің міндетті талабы болып табылады.

5.9. Клиентті сәйкестендіру процедурасы Клиенттің Қызметке хабарласу нысанына байланысты және Қызметтің өз еркімен анықталады.

5.10. Клиентті сәйкестендіру кезінде, сонымен қатар ақпаратты жазу, өңдеу мен жою үшін де арнайы ақпараттық-аппараттық құралдар қолданылуы мүмкін.

5.11. Егер де Қызметке Клиентпен берілген мәліметтер бойынша Клиентті сәйкестендіру мүмкін болмаса, Қызмет Клиентке қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы.

5.12. Клиент электрондық мекен-жайын, факс нөмірін бере отырып, ашық байланыс каналдары арқылы (интернет, факс) электрондық хат алысуға келісімін береді.

5.13. Қызметке қызмет көрсетуді талап ету туралы жолданатын анонимді сұраныстар қаралмайды.

III бөлім. Қызмет көрсету тізімі, көлемі, тәртібі мен шарттары

6 бап. Қызметті көрсету шарттары

6.1. Клиентке көрсетілетін Қызметтердің көлемі мен тізімі онымен таңдалған, Басты ережелерге қосымша болып табылатын, сонымен қатар, осы бапта көрсетілмеуі мүмкін Қызметтер қоса алғанда, Тарифтік жоспармен анықталады.

6.2. Қызмет тиісті Тарифтік жоспарлармен көрсетілетін қосымша Қызметтердің көрсетілу мәселесін қарастыра алады, олар туралы ақпарат Клиент назарына ресми сайттарда, ақпараттық буклеттерде, анықтамаларда және де Коспанияның немесе Қызметтердің материалдарында орналастырылу жолымен жүзеге асырылады.

6.3. Қызметтер мен қосымша Қызметтерден бөлек Клиент қызмет көрсету мерзімінде басқа да Қызметпен көрсетілетін қызметтерді сұрата алады. Мұндай қызметтердің көрсетілу шарттары Қызметпен пен Клиент арасында жеке келісіледі немесе Қызметпен өз бетінше бекітіліп, бұқаралық оферта талаптарына сәйкес жасалатын Шарт негізінде келісіледі.

6.4. Құқықтық қызметтер Қызмет көрсету Аумағының құқығы негізінде, сондай-ақ, Қызмет көрсету аумағының құқықтық жүйесінің құрамдық бөлігі болып табылатын, халықаралық құқық нормалары мен қағидаларының негізінде көрсетіледі. Қызметті көрсету аумағының құқығына сәйкес реттелетін, пәні корпоративтік, тәуелді, қызметтік басқа да жекеленген немесе пайдалануды шектетілген Сұраныстар бойынша құқықтық Қызметтер мұндай реттелуге жатпайтын бөлігінде көрсетіледі.

6.5. Барлық қызмет жеке клиентке және оның пайдасына көрсетіледі. Сонымен қатар клиент жақын туыстардың (ерлі-зайыптылар, ата-аналары, балалары, асырап алушылары, асырап алынғандар, бірге туған және бірге тұмаған туыс аға-інілері мен апа-сіңлілері, атасы, әжесі, немерелері;) пайдасына сұрақпен хабарласа алады. Осы пункттың ережелері жеке тариф шегінде өзгере алады.

6.6. Қызметтер өз атынан және де өз мүдделерін қорғау үшін әрекет ететін 6.5 тармағында көрсетілген тұлғалар (басқа тұлғалар көздеген қызметтерді қоспағанда) қатысушы болып табылатын өзара қарым-қатынас немесе өзара әрекетпен байланысты, сондай ақ, шынайы болатын немесе болып кеткен оқиғаларға байланысты Сұраныстар бойынша ғана көрсетіледі.

6.7. Клиентпен делдалдық әрекет сипаттынғы кез-келген сұраныстар бойынша қызмет көрсетілмейді, мысалы адвокаттық немесе құқықтық қызмет, нотариус ретінде қызмет, консалтингтік, риелторлық, бухгалтерлік, аудиторлық және басқа да осы тектес кәсіптер, сұраныстар Клиенттің қызмет тұтынушыларының мүдделерін қорғауға ұсынылатын Қызметтерді жүргізумен байланысты сұраныстарға қызмет көрсетілмейді.

6.8. Қызметті ұсыну нысаны барлық жағдайда Компания және Қызметпен анықталады.

6.9. Барлық Қызметтер Басты ережеге сәйкес жасалған сұраныстарға ғана көрсетіледі. Басқа нысанда жасалған сұраныстар қарастырылмайды.

6.10. Қызмет көрсетулердің барлық нәтижелер келіп түскен сұранысқа байланысты жасалады, қажет болған жағдайда Сұраныста көрсетілген фактілерге (оқиғалар, жағдайларға), құқықтың ережелеріне және де Қызмет көрсету Аумағының құқықты қолдану тәжірибесіне,

сонымен қатар, Қызметтің ішінде қызмет көрсету тәжірибесіне байланысты Маманмен талқылану мен талдануға жатады.

6.11. Қызметті алу үшін Клиентте тиісті бағдарламалық және аппараттық құралдар болуы қажет, егер де олар болмаса Сұраныс жасаудың немесе Қызмет көрсету нәтижесін алудың мүмкіндігі болмайды.

6.12. Қызметті алу үшін Клиентте активтендірілген Карта болуы қажет, мұнда Картаны заңсыз иеленуді есептемегенде, барлық сәйкестендіру мәліметтеріне ие болу түсініледі.

6.13. Нақты Қызметте қызметтің көрсетілуі қажетті жөндеу және профилактикалық жұмыстардың болуымен, сонымен қатар, Компаниямен бекітілген тәртіпте Клиентке хабарланып, Қызмет көрсету Аумағының заңнамасымен көзделген жағдайда тоқтатылуы мүмкін.

6.14. Клиенттің барлық сұраныстары Қызметпен Қызмет көрсету бойынша толдыққанды қызметті жүзеге асыру мақсатында жазылады. Басты ережелермен көзделген Қызметтерді алуға сұраныс жасай отырып, Клиент өзінің қатысы бар жазбалардың жинақталуына, сақталуына, пайдаланылуына, жойылуына трансшекаралық берілуіне келісімін береді. Клиенттің қатысуымен жасалған жазбаны тарату тек қана Клиенттің оған келісімін бергеннен кейін жүзеге асырылады.

7 бап. Қызметті көрсету тәртібі

7.1. «Ауызша кеңес беру» қызметі.

7.1.2. Қызметті көрсету нәтижелері телефонмен немесе Қызметпен көрсетілген басқа да ауызша дистанциялық байланыс құралдары арқылы ұсынылады.

7.1.3. Қызметті алу үшін:

- Қызметке хабарласу;
- Қызметпен сұратылатын мәліметтерді хабарлау және қажетті әрекеттерді жасау жолымен сәйкестендіруді өту;
- Басты ережелермен белгіленген талаптарға сәйкес сұраныс жасауы қажет.

7.1.4. Кеңестер осы Басты ережелермен көзделген шектеулермен ұсынылады.

7.1.5. Мамандар Клиенттің мәселесіне қатысты кеңесті тек ағымдағы байланыс кезінде жауап беруге мүмкін болатын жағдайда ғана ұсынады.

7.1.6. Қызмет көрсетудің нәтижесі Клиентпен белгіленген талаптың шеңберінде Маманның ауызша кеңесі болып табылады.

7.2. «Шұғыл ауылша кеңес беру» қызметі.

7.2.1. Қызмет Клиенттің ауызша сұранысы арқылы көрсетіледі.

7.2.2. Шұғыл ауызша кеңес — Клиент хабарласу барысында, барынша байқап әрекет ете отырып, алдын-ала оны болжай алмай, төтенше жағдайға жолыққандығына байланысты Маманмен шұғыл түрде берілетін кеңес. Шұғыл болып келесі критерийлері бар кез-келген кеңес есептеледі:

- Кеңес алу үшін оқиға болған жерден бастап сұраныс жасалады, онда қауіптілігі қысқа мерзімде болатын немесе қауіптен осында және қазір құтылу мүмкіндігі бар мәселе бойынша сұраныс жасау;

- Объективті жағдайлар бойынша алдын-ала ұсыныла алмаған, тез әрекет жасауды қажет ететін мәселе бойынша кеңес алу үшін сұраныс жасау;

- Сұранысты жасау жағдайында Клиентпен нақты әрекеттерді жасаудың (нақты іс-әрекетті жасаудан тартыну) объективті қажеттілігі бар форс-мажорлық жағдайда жасалатын сұраныс.

7.2.3. Алдын –ала болжанатын және болатыны белгілі болған жағдайлар шұғыл болып есептелмейді.

7.2.4. Қызметті алуға Клиенттің хабарласуына негіз болған жағдайлардың шұғыл сипаты Клиентпен өз еркі бойынша ұсынылған мәліметтер негізінде, Клиент мүддесі үшін

объективтілік, негізділік пен ақылдылық критерийлерінен шыға отырып, Маманмен анықталып, баға беріледі.

7.2.5. Қызмет телефон бойынша немесе Қызметпен анықталатын басқа да ауызша дистанциялық байланыс құралдары арқылы жүзеге асырылады.

7.2.6. Қызметті алу үшін:

- Қызметке хабарласу;

- Қызметпен сұралатын қажетті іс-әрекеттерді жасау және мәліметтерді хабарлау арқылы сәйкестендіруден өту;

- Басты ережелермен бекітілген талаптарға сәйкес сұраныс жасау қажет.

7.2.7. Мамандар Клиенттің мәселесіне қатысты кеңесті тек ағымдағы байланыс кезінде жауап беруге мүмкін болатын жағдайда ғана, яғни құжаттарды қарамай немесе жағдайда әрі қарай анықтамастан ұсынуға мүмкін болған жағдайда ғана ұсынады.

7.2.8. Қызмет көрсетудің нәтижесі Клиентпен белгіленген талаптың шеңберінде Маманның шұғыл тәртіпте ауызша кеңесі болып табылады.

7.3. «Ауызша бизнес-кеңес».

7.3.1. Қызмет телефонмен немесе Қызметпен көрсетілген басқа да ауызша дистанциялық байланыс құралдары арқылы ұсынылады.

7.3.2. Қызмет заңды тұлғаны құрмастан, жеке кәсіпкерлік қызметті жүргізу мәселелері бойынша ұсынылады.

7.3.3. Қызметті алу үшін:

- Қызметке хабарласу;

- Қызметпен сұралатын қажетті іс-әрекеттерді жасау және мәліметтерді хабарлау арқылы сәйкестендіруден өту;

- Басты ережелермен бекітілген талаптарға сәйкес сұраныс жасау қажет.

7.3.4. Мамандар Клиенттің мәселесіне қатысты кеңесті тек ағымдағы байланыс кезінде жауап беруге мүмкін болатын жағдайда ғана, яғни құжаттарды қарамай немесе жағдайды әрі қарай анықтамастан ұсынуға мүмкін болған жағдайда ғана ұсынады.

7.3.5. Қызмет көрсетудің нәтижесі Клиентпен белгіленген талаптың шеңберінде Маманның ауызша кеңесі болып табылады.

7.4. «Құжатты құқықтық түсіндіру» қызметі.

7.4.2. Қызмет телефонмен немесе Қызметпен көрсетілген басқа да ауызша дистанциялық байланыс құралдары арқылы ұсынылады.

7.4.3. Сұраныс Маман қызметті көрсету нәтижесін ұсыну барысында ескеретін, стандартты көлемдегі электрондық құжаттан тұруы қажет, ондағы сұрақтар, құжатты қолдану арқылы шешілуі тиіс мәселелер туралы мәліметтер (нақты құқықтық қатынастардың қатысушыларының құрамын және құжаттың сипаты мен оның пайдалану мақсатын ескере отырып), сонымен қатар, Клиентті қызықтыратын параметрлер туралы ақпараттан тұруы қажет.

7.4.4. Көлемі стандарттан жоғары болып құжаттар келіп түскен жағдайда Қызмет көзделген тәртіппен қызмет көрсету мерзімін созырады немесе Клиентке жағдайды хабарлап, Клиенттің ниетіне барынша сәйкес келетін басқа қызмет түрі ретінде сұранысты басқаша классификациялай алады.

7.4.5. Қызмет көрсетудің нәтижесі болып Клиенттің сұранысына байланысты келіп түскен құжаттың мазмұнын түсіндіруден тұратын және же оны пайдаланудың құқықтық салдарын түсіндіруден тұратын Маманның ауызша қорытындысы есептеледі.

7.5. «Құжатты жасау бойынша нұсқаулық» қызметі.

7.5.1. Қызмет телефонмен немесе Қызметпен көрсетілген басқа да ауызша дистанциялық байланыс құралдары арқылы ұсынылады.

7.5.2. Қызметті алу үшін:

- Қызметке хабарласу;
- Қызметпен сұралатын қажетті іс-әрекеттерді жасау және мәліметтерді хабарлау арқылы сәйкестендіруден өту;
- Басты ережелермен бекітілген талаптарға сәйкес сұраныс жасау қажет.

7.5.3. Мамандар Клиенттің мәселесіне қатысты кеңесті тек ағымдағы байланыс кезінде жауап беруге мүмкін болатын жағдайда ғана, яғни құжаттарды қарамай немесе жағдайды әрі қарай анықтамастан ұсынуға мүмкін болған жағдайда ғана ұсынады.

7.5.4. Мамандар Басты ережелердің 6 бабымен көзделген шектеулерді ескере отырып, Қызмет көрсету аймағының құқығымен көзделген талаптар қойылған құжаттар бойынша кеңес береді.

7.5.5. Қызмет көрсетудің нәтижесі болып құқықты қолдану тәжірибесі мен іскерлік айналымдағы әдеп-ғұрыптарға сәйкес нақты құжатты жасау тәртібі туралы және де құжатты жасау бойынша қатынастырды реттейтін құқықтық ережелерді, оның міндеттірек реквизиттері мен Клиентпен белгіленген Қызмет көрсету Аумағының әрекет ететін заңнамасы шеңберінде оны заңдастыру тәртібін түсіндіру бойынша ауызша кеңесі болып табылады.

7.5.6. Маманның шешімі бойынша Клиенттің сұратуы бойынша «Құжатты жасау нұсқаулық» Қызметін көрсетудің нәтижесі болып Қызметтің заңнамасымен көзделген формалар мен бланктерді есептемегенде, Клиентке шаблон (нұсқау, схема) ұсынуды көздеуі мүмкін.

7.5.7. Қызмет көрсету аумағының Қызметімен бекітілген тізіміне сәйкес және де берілген қызметі түріне Клиентпен сұраныс жасалған жағдайда «Құжатты жасау бойынша нұсқаулық» қызметінің нәтижесі Клиентке тиісті құжаттың шаблонын (нұсқасын, схемасын) жолдануымен жүзеге асырылуы мүмкін.

7.6. «Келіссөз жүргізуге ықпал ету» қызметі.

7.6.1. Қызмет Клиентке келіссөздерде әлдеқайда жақсы нәтижеге жетуде ықпал көрсету мақсатымен телефон немесе басқа да ауызша дистанциялық байланыс құралдары арқылы жүзеге асырылатын, Клиентпен үшінші тұлға арасындағы өзара құқықтық байланыс немесе нақты құқықтық қатынасқа Маманның қатысуынан тұрады.

7.6.2. Қызмет телефонмен немесе Қызметпен көрсетілген басқа да ауызша дистанциялық байланыс құралдары арқылы ұсынылады.

7.6.3. Қызметті алу үшін:

- Қызметке хабарласу;
- Қызметпен сұралатын қажетті іс-әрекеттерді жасау және мәліметтерді хабарлау арқылы сәйкестендіруден өту;
- Басты ережелермен бекітілген талаптарға сәйкес сұраныс жасау қажет.

7.6.4. Клиенттің мәселесі байланыс кезінде қызметті көрсетуге мүмкіндік бермесе және де жағдайда қосымша анықтау немесе құжаттарды қарау қажет болса, Сұраныс электронды пошта немесе Қызметпен анықталған басқа да байланыс құралдары арқылы келіссөздердің жүргізілуіне дейін 24 (жиырма төрт) сағат бұрын хабарлануы тиіс.

7.6.5. Сұраныс талқыланатын мәселе, қатысушылардың талаптары, сонымен қатар, алдындағы келіссөздер бойынша нәтиже мен оның тарихынан тұруы қажет.

7.6.6. Көлемі стандарттан жоғары болып құжаттар келіп түскен жағдайда Қызмет көзделген тәртіппен қызмет көрсету мерзімін созырады немесе Клиентке жағдайды хабарлап, Клиенттің ниетіне барынша сәйкес келетін басқа қызмет түрі ретінде сұранысты басқаша классификациялай алады.

7.6.7. Егер де алдын-ала ескертусіз Қызметті алу қажеттілігі осы тектес жағдайларда барынша абайлықпен әрекет ете отырып, төтенше жағдайлар сипатымен шартталған болса, «Келіссөз жүргізуге ықпал ету» қызметі 14.1.1. тармағының (Шұғыл ауызша кеңес беру) талаптарына сәйкес жүргізіледі.

7.6.8. Клиент берілген қызмет алуға шұғыл (төтенше) жағдаймен хабарласқан кезде және де келіссөз мәселесін және де Клиенттің позициясын алдын –ала талқылау мүмкіндігі болмаған жағдайда Маман Клиент үшін қолайлы болатын позицияны таңдауға құқылы, бұл кезде Маман барынша қамқорлық және сақтықпен әрекет жасауы қажет.

7.6.9. Қызметтің нәтижесі болып Маманның болған байланысқа тікелей қатысу жолымен және де қатысушылардың әрқайсысымен жүйелі түрде қатысуы болып табылады, сонымен қатар, келіссөздер кезінде көзделген жағдайлар бойынша Маманның ауызша кеңесі.

7.6.10. Үшінші тұлға Маманмен сөйлесуден бас тартқан жағдайда Компания мен Қызметтің кінәсі болмастан, Қызмет көрсетілмеген болып есептеледі.

7.7. «Жазбаша кеңес» қызметі

7.7.1. Қызмет электронды пошта арқылы немесе Қызметпен анықталған электронды хаттарға арналған басқа да байланыс құралдары арқылы жүзеге асырылады.

7.7.2. Қызметті алу үшін:

- Қызметке жазбаша сұраныс жасау арқылы хабарлау;
- Сұранысқа қажетті құжаттарды қосу (қажет болған жағдайда);
- Сұранысқа сәйкестендіру ақпаратын қоса жолдауы қажет.

7.7.3. Қызмет көрсету нәтижесі Клиенттің сұранысы бойынша Маманның қорытындысы болып табылады.

7.8. «Заңгердің қоңырауы» қызметі

7.8.1. Қызмет телефонмен немесе Қызметпен көрсетілген басқа да ауызша дистанциялық байланыс құралдары арқылы ұсынылады.

7.8.2. Қызметті алу үшін:

- мүмкін болатын байланыс қоңырауы шалынатын уақытқа дейін 6 (алты) сағат бұрын хабарласу қажет;
- Қызметпен сұратылатын хабарламалар мен қажетті әрекеттерді жасау жолымен сәйкестендіруден өту қажет;
- Басты ережелермен бекітілген талаптарға сәйкес сұранысты жүзеге асыру қажет.

7.8.3. Қызметті көрсету құжаттарды қарауды талап етсе, Сұраныс электронды пошта арқылы және электронды хаттарды жолдауға арналған басқа да байланыс құралдары арқылы, қажет болған байланыс қоңырауы уақытына дейін 24 (жиырма төрт) сағат бұрын жүзеге асырылуы керек.

7.8.4. Нысанына қарамастан Сұраныста Клиенттің мәселесін шешу үшін оның мүддесін білдіруге Маманның байланысуы қажет болса, үшінші тұлғалардың телефон нөмірі, толық аты-жөні, сонымен қатар, мүмкін болған жағдайда қызметі, ұйымның атауы көрсетілуі қажет.

7.8.5. Қызмет көрсетудің нәтижесі болып, нәтижеден тәуелсіз, егер де Маман Клиент пайдасына мәселені шешу үшін барлық қажетті ойға қонымды әрекеттерді жасаған болса, Клиентпен көрсетілген тұлғаға жасалған байланысы (телефондық байланыс жасау кезінде) болып табылады

7.8.6. Қызмет көрсету мерзімі ішінде үшінші тұлғамен байланыс орнату мүмкін болмаса (телефон өшірулі, абонент байланыс аясынан тыс жерде, үшінші тұлғаның Маманмен сөйлесуден бас таруы) Қызмет Компания/Қызмет кінәсі болмай, көрсетілген болып саналады.

7.8.7. Байланыс нәтижесі туралы Маман Клиентке онымен жасалған байланыс құралы арқылы хабарлайды.

7.8.8. Қызметке тапсырыс берген жағдайда Клиент өзі және жағдай туралы ақпараттың таратылуға мүмкін болатын шеңберін айқындап беруге құқылы, ондай тапсырма болмаған жағдайда Маман өзіндегі бар ұсынылған ақпаратты өз бетінше пайдаланады.

Егер де Маманның ойы бойынша Қызметті жүзеге асырумен байланысты жағдай қажет етсе, Маман осы тармақта көрсетілген Клиенттің шектеулерімен байлаулы емес.

7.8.9. Қызмет тек қана Клиент өзі қатысушы болып табылатын қатынастар бойынша Сұраныстар бойынша көрсетіледі.

7.9. «Шарттың ұсынылатын моделі» қызметі

7.9.1. Қызмет электронды пошта арқылы немесе Қызметпен анықталған, электрондық хаттарды жолдауға арналған басқа да байланыс құралдары арқылы ұсынылады.

7.9.2. Сұраныс шарттың атауы немесе Клиенттің алғысы келетін орынды түрдегі Шартқа (шарт нұсқасы) байланысты құқықтық қатынастардың мәнінің сипаттамасынан тұруы қажет.

7.9.3. Қызмет көрсетудің нәтижесі Клиентке Қызмет көрсету Аумағында Қызметпен бекітілген тізімімен көзделген, оның сұранысына барынша сәйкес келетін шарт нұсқасын жолдау болып табылады.

7.10. «Анықтамалық байланыс ақпараты» қызметі

7.10.1. Қызмет ақпараттық-анықтамалық сипатта болып және де Қызметтің ақпараттық базасындағы Қызмет көрсету Аумағының мемлекеттік билік органдарының Интернет желісіндегі телефондары, мекен-жайлары, сайттары туралы ақпаратты ұсырудан тұрады.

7.10.2. Қызмет электронды пошта, телефон арқылы немесе Қызметпен анықталған, басқа да байланыс құралдары арқылы ұсынылады.

7.10.3. Ақпаратты ұсыну Сұраныста нақты мемлекеттік органды көрсету немесе оны жүзеге асыру барысында көрсетіледі.

7.10.4. Байланыс ақпараты келесі жағдайларда ұсынылады:

- бұқаралық ақпарат құралдарында көрсетілген мемлекеттік органдар мен ұйымдар жариялаған жағдайда;

- оның Интернет желісінде ресми сайтта орналастырылса (бар болған жағдайда);

- Қызмет көрсету Аумағының құқығымен көрсетілген ақпаратқа тыйым салынбаған болса.

7.10.5. Қызмет берілген органдардың Интернет желісінде жариялау жолымен таратылатын ақпараттың шынайылығына жауапты болмайды.

7.10.6. Мемлекеттік органдардың қызметі, соның ішінде өз құзыреті шеңберінде құрылған мемлекеттік органдар, оның аумақтық органдарымен құрылған, берілген органдардың құрылысы, құзыреті, құрылу тәртібі мен қызмет тәртібін анықтайтын заңдары мен нормативтік құқықтық актілер, олардың қызметіне қатысты басқа да ақпарат Басты ережелермен көзделген құқықтық қызмет шеңберінде ұсынылады.

7.10.7. Қызмет көрсетудің нәтижесі болып тиісті ақпаратты ұсыну саналады.

7.11. «Бизнес-жобаны жүзеге асыру бойынша жазбаша қорытынды» қызметі

7.11.1. Қызмет электронды пошта арқылы немесе Қызметпен анықталған, электрондық хаттарды жолдауға арналған басқа да байланыс құралдары арқылы ұсынылады.

7.11.2. Қызметті алу үшін:

- Қызметке жазбаша Сұранысты жүзеге асыру жолымен хабарласу;

- Сұранысқа қажетті құжаттарды ұсыну (қажет болған жағдайда);

- Сұранысқа қажетті сәйкестендіру ақпаратын ұсыну қажет.

7.11.3. Сұраныс барлық орынды құжаттардан, Маманға басты тематикалық сұрақтардан, оларсыз Қызметте ұсыну объективті түрде мүмкін болматын жоспарланатын әрекеттердің негізгі параметрлеріне қажетті сілмесінен тұруы қажет.

7.11.4. Қызметті көрсетудің нәтижесі Клиенттің Сұранысы бойынша Маманның Қорытындысы болып табылады.

7.12. «Заңнамадағы өзгерістерге шолу» қызметі

7.12.1. Қызмет электронды пошта арқылы немесе Қызметпен анықталған, электрондық хаттарды жолдауға арналған басқа да байланыс құралдары арқылы ұсынылады.

7.12.2. Сұраныста құқық нормаларының орынды өзгерістеріне Клиенттің шолу алғысы келетін, Қызметпен анықталған құқықтық қатынастар (құқық саласы) санынан нақты түріне сілтеме болуы қажет.

7.12.3. Қызмет көрсету нәтижесі болып Клиентті қызықтыратын құқық саласы бойынша Клиенттің нақты жағдайына қатысты күшіне енген өзгерістердің құқықтық анализ жүргізбей, Қызмет көрсету Аумағының жалпы мемлекеттік заңнамадағы (аймақтық заңнаманың өзгеруін қосағанда) жазбаша ақпараттық-аналитикалық аннотациясы саналады.

7.12.4. Қызмет айына 1 (бір) рет ұсынылады.

7.12.5. Көрсетілетін Қызметтің нәтижесі болып Клиенттің Сұранысы бойынша Қызмет көрсетілетін Аумақтың Қызметінің қорытындысы есептеледі.

7.12.6. «Заңнамадағы өзгерістерге шолу» қызметі Қызмет көрсету Аумағы Қызметінің тиісті классификаторына сәйкес ұсынылады.

7.13. «Сот перспективасын бағалау» қызметі

7.13.1. Қызмет осы Басты ережелермен көзделген және дауларды қарауға құзыретті органдар мен ұйымдарда істің қаралуы нәтижесін алдын ала білікті баға беру, сонымен қатар, Клиентпен ұсынылған мәліметтер мен құжаттарды зерттеу негізінде жүргізілетін берілген органдар мен ұйымдармен шығарылатын актілердің орындалуын болжау және Қызмет көрсету Аумағының құқығы мен құқық қолдану тәжірибесін қолданудан тұрады.

7.13.2. Қызмет электронды пошта арқылы немесе Қызметпен белгіленген электрондық хаттарды жолдау үшін арналған басқа да байланыс құралдары арқылы жүзеге асырылады.

7.13.3. Қызметті алу үшін келесілер қажет:

- Қызметке жазбаша Сұранысты жүзеге асыру жолымен хабарласу;
- Сұранысқа қажетті құжаттарды ұсыну (қажет болған жағдайда);
- Сұранысқа қажетті сәйкестендіру ақпаратын ұсыну қажет.

7.13.4. Сұраныс Клиенттегі бар болатын орынды құжаттардан, атап айтқанда процессуалдық (талап арыз, өтініштер, арыздар, анықтамалар, қаулылар және т.б.) және материалдық (шарттар, хаттар, жобалар және т.б.), Клиенттің позициясы мен оның мәртебесі туралы ақпарат, күтілетін нәтиже мен іс жүргізу тарихынан (алдындағы даулар мен оларды қарастыру) тұруы қажет.

7.13.5. Егер де қажетті орынды ақпарат болмаса немесе оны анықтауға мүмкіндік болмаса, Қызмет өзі ұсынылған мәліметтерді болжауға құқылы.

7.13.6. Қызмет келесі органдар мен ұйымдарда қаралатын істерге байланысты ұсынылады:

- Қызмет көрсету Аумағының сот жүйесі органдарында;
- Қызмет көрсету Аумағының арбитраж бен аралық соттарында;

7.13.7. Қызмет келесі органдарда қаралатын істерге қатысты ұсынылмайды:

- Қызмет көрсету Аумаға елінің билік орындаушы органдарында;
- Халықаралық және ұлттық органдар мен ұйымдарда;

- Қызмет көрсету Аумағынан тыс жерлерде өз қызметін жүзеге асыратын органдар мен ұйымдарда.

7.13.8. Қызмет көрсету нәтижесі болып Клиентпен ұсынылған құжаттар, сонымен қатар, құқық нормалары мен құқықты қолдану тәжірибесінің негізінде дайындалған Клиент алғысы келетін, даудың перспективаларына қатысты Маманның жазбаша Қорытындысы есептеледі. Маманның қорытындысы тек қана заңгердің оқшауланған ойын білдіреді және де дау мемлекеттік сот органдарында қаралатын болса да даудың қаралу нәтижесі Маманның ойымен сәйкес келмеуі мүмкін.

7.14. «Клиенттің өкілін тағайындау» қызметі

7.14.1. Қызмет Клиенттің Қызмет көрсету Аумағының заңнамасына сәйкес әрекетке қабілетті кез-келген үшінші тұлғаға (мысалы, ері, сенімді тұлғасы, хатшысы), өкілдік беру

мүмкіндігінен тұрады (әрі қарай – «Клиенттің өкілі» немесе «өкіл»), олар Клиент атынан оның мүддесі үшін ғана Тарифтік жоспармен бекітілген қызметті ала алады.

7.14.2. Қызмет сервистік сипатта болып, басқа да Қызметтерді алуға мүмкіндік береді.

7.14.3. Клиент Қызмет көрсету мерзімінің ішінде өзінің өкілін тағайындай алады.

7.14.4. Өкілді тағайындау тек келесі талаптарды орындау кезінде ғана мүмкін болады:

- Клиент тағайындалатын өкіл туралы барлық қажетті мәліметтерді хабарлайды;

- Клиенттің өкілі өзінің тағайындалғандығын Қызметпен бекітілген тәртіппен байланыс құралдары арқылы растайды.

7.14.5. Өкілді өзгертуге Қызмет көрсету мерзімі ішінде бір рет қана болады.

8 бап. Ауызша сұранысты жүзеге асыру тәртібі

8.1. Ауызша сұраныстар телефондық байланыс немесе Қызметпен анықталған басқа да байланыс құралдармен жүзеге асырылуы тиіс.

8.2. Ауызша Сұраныс Басты ережелермен бекітілген барлық талаптар сақталғанда ғана жүзеге асырылады.

8.3. Сұраныс Қызметті көрсетуге қажетті барлық қажетті мәліметтерден тұруы қажет.

8.4. Сұранысты жасау кезінде келесілерді ұсыну қажет:

- Сұраныстың категориясын және ерекшелігін анықтауға мүмкіндік беретін, қысқаша жағдайы (немесе маманның сұрақтарына жауап беру) туралы;

- Компания Маманының өтініші бойынша құқықтық мәселе негізделетін жағдайлар мәліметтер, шұғыл жағдайдың болуы немесе болмауы, Қызметті пайдалану мақсаттары туралы толық мағлұмат беруге; Қажет болған жағдайда, Маманмен сұратылған басқа да мәліметтерді ұсыну қажет.

8.5. Құқықтық мәселелер нақты қойылып, атап айтқанда олардың мәнін нақты анықтауға мүмкіндік беру қажет. Клиент сұрақты қойғанда Маманның көмек беруін сұрауына құқылы.

8.6. Сұрақтардың жиынтығы 1 (бір) нақты бітекес заңи фактілерге (оқиғалар, әрекеттер, жағдайлар және т.б.) сүйене отырып, қойылуы қажет.

8.7. Клиент сұранысты жасау кезінде толық емес және жалған ақпарат үшін жауапты болады.

9 бап. Жазбаша сұранысты жүзеге асыру тәртібі

9.1. Жазбаша сұраныстар электронды пошта арқылы немесе Қызметпен белгіленген электрондық хаттарды жолдау үшін арналған басқа да байланыс құралдары арқылы жүзеге асырылады.

9.2. Электронды пошта арқылы жолданатын Сұраныс электрондық хат нысанына, сондай-ақ электронды поштаны пайдалану ережелеріне сәйкес келу керек.

9.3. Қызметке жолданатын электрондық хат келесіден тұруы қажет:

- Клиенттік картаның нөміріне сәйкес атауынан (хат тақырыбы)

- Басты ережелердің талаптарына сәйкес келетін сұраныстан.

9.4. Барлық жазбаша Сұраныстар келсіден тұруы қажет:

- Қызметті ұсынуға қажетті толық және шынайы ақпараттар;

- анықталған талаптар мен сұрақтар;

- күтілетін нәтижелер туралы ақпараттар.

9.5. Сұраныс Қызмет елінің мемлекеттік (ресми) тілінде немесе осы Ережелерде анықталған басқа да тілдерде жасалуы тиіс.

9.6. Барлық қойылған сұрақтар өзара байланысты болып, бірқалыпты заңи фактілерге сүйену қажет. Сұрақтарды олармен танысу барысында олардың мәнін нақты анықтай алатындай етіп қою қажет.

9.7. Нәтижесі ауызша ұсынылатын жазбаша Сұраныс жасалған кезде, Клиент Қызметтен қоңырау қабылдай алатын мерзімді (1 сағаттан кем емес) көрсетуі қажет. Егер бұл

талаптар сақталмаса, және де көрсетілген мерзімде Клиентпен байланысу мүмкін болмаса, Қызмет қызмет көрсету міндеттемесінен босатылады.

9.8. Егер Сұраныс бернеше түрлі (байланысты емес немесе өзара тәуелді емес) сұрақтардан тұрса, Қызмет сұрақты бірнеше өздігінше байланысты емес сұрақтарға бөлуге құқығы бар.

9.9. Әрбір жазбаша сұраныс келесі сипатқа ие болу керек:

- жағдайлардың өзара байланысы;
- Клиент өз бетінше анықтайтын 3 (үш) сұрақ.

9.10. Егер де Басты ережелермен белгіленген, Клиенттің Сұранысы бір мәселеден тыс шықса, әрбір келесі сұрақ жиынтығы бөлек Сұраныс ретінде қаралады. Бұндай жағдайлар туралы Қызмет Клиентке хабарлауға міндетті емес.

10 бап. Кіріс құжаттарына қойылатын талаптар

10.1. Басты ережелердің мақсаты үшін Құжатың көлемі Times New Roman шрифтімен кегль 12 терілген толық беттегі символдарына тең символдар эквивалентінен шыға отырып, «стандарттық парақтармен» анықталады.

10.2. Клиентке жолданатын құжат келесі техникалық талаптарға сай болуы қажет:

- құжаттардың стандарттық көлемі — 6 (алты) стандарттық парақтан аспауы тиіс;
- құжаттың максималдық көлемі қандай жағдайда болмасын 60 (алпыс) стандарттық парақтан аспауы тиіс;
- Құжаттың мәтіні анық көрініп, жақсы оқылуы тиіс.

10.3. Электронды құжаттар тек қана txt, rtf, doc, pdf, xls, tiff, tif, bmp, gif, jpeg, jpg, png, docx, odt, xml, mp3, wav кеңістіктегі форматта қабылданады.

10.4. Егер де Маманмен қызмет көрсету нәтижесін ұсынуға объективті түрде жеткілікті болмаса, Клиентпен сұратылатын Қызметтер құжаттар ұсынылған уақытқа дейін тоқтатылады. Құжаттардың жеткіліксіздігі Маманмен анықталады.

IV тарау. Мерзімдер. Хабарламалар. Ілеспе сервистер

11 бап. Картаны активтендіру мерзімі

11.1. Картаны активтендіру мерзімі Компанияның сағаттық аймағына сәйкес есептеледі.

11.2. Активтендіру мерзімі Компаниямен өздігінше белгіленіп, Компанияның ресми ұсынысының шарттарының бірі болып табылады. Компания Картаның активтендіру мерзімі туралы ақпаратты кез-келген қолайлы жолмен хабарлауға құқылы.

11.3. Егер де Картаны активтендіру мерзімі белгіленбесе немесе Клиентке хабарланбаса, онда Картаны шығарылған кезден бастап 2 (екі) күнтізбелік жылға тең болып саналады.

12 бап. Қызмет көрсету мерзімі

12.1. Қызмет көрсетуге белгіленген мерзімдер Карта активтендірілген Қызметтің Уақытына сәйкес есептеледі.

12.2. Қызмет көрсету мерзімі Картаны активтендіргеннен бастап мерзімнің соңғы күнтізбелік күннің 00:00 сағатына дейін есептеледі.

13 бап. Қызмет көрсету мерзімін санау тәртібі

13.1. Қызмет көрсету мерзімдері тисіті Қызметті көрсететін Қызмет Уақытына сәйкес есептеледі.

13.2. Нақты қызметті көрсету мерзімін есептеудің тәртібі Басты ережелермен белгіленбесе, күндермен белгіленген Қызмет көрсетудің мерзімі Қызметпен Клиенттің Сұранысы тіркелген күнтізбелік күннен кейінгі Қызметтің жұмыс күнінің 9:00 сағатынан бастап есептеледі.

13.3. Сағатпен белгіленген Қызмет көрсету мерзімдері Сұраныс келіп түскен сәттен бастап есептеледі.

13.4. Сұранысты тіркеу мерзімі болып Басты ережелермен көзделген форматта, құжаттарға, мәліметтермен байланысты Клиентпен толықтығын, шынайылығын, заңдылығын және басқа да барлық талаптардың сақтауымен арнайы техникалық құралдармен тіркелу мерзімі болып атылады. Қызмет Сұраныстарды ойға қонымды мерзімде тіркейді.

13.5. Сұраныс анықталған жағдайда мерзім Сұранысты анықтаған уақыттан бастап есептеледі. Қосымша құжаттар ұсылған кезде мерзім соңғы орынды құжат алынған кезден бастап есептеледі.

13.6. Осы ережелерде ай болып күнтізбелік ай, күн болып Қызмет көрсету Аумағының жұмыс күні түсініледі.

14 бап. Ауызша Сұраныстар бойынша Қызмет көрсету мерзімдері

14.1. Шұғыл ауызша кеңес

14.1.1. Клиентпен тікелей телефонмен байланысу кезінде көрсетіледі немесе Басты ережелермен көзделген жағдайдың шұғылдығы сипатын ескере отырып, Клиентпен келісілген уақыт ішінде ұсыныла алады.

14.2. Ауызша кеңес, Құжатты жасау бойынша нұсқаулық, Ауызша бизнес-кеңес

14.2.1. Қызмет көрсету нәтижесі тікелей Клиенттің хабарласуы кезінде ұсынылады.

14.2.2. Қызмет көрсету нәтижесі Клиенттің телефон нөміріне қоңырау шалу жолымен Қызметпен Клиент сұранысын тіркеген кезден бастап 24 сағат ішінде, егер де Қызмет көрсету үшін Маманға қосымша орынды заңнамамен және құқық қолдану тәжірибесімен танысу қажет болса ұсынылады, ол туралы Клиентке хабарланады.

14.3. Заңгердің қоңырауы, Келіссөз жүргізуге ықпал ету

14.3.1. Қызмет көрсету нәтижесі тікелей Клиентпен телефон байланысу кезінде немесе Клиенттің хабарласу уақытынан бастап 6 (алты) сағат ішінде көрсетіледі, алайда, кез-келген жағдайда Қызметтің уақыты бойынша 21.00 сағаттан кешіктірмей ұсынылады.

14.3.2. Егер де Қызметті көрсету үшін қосымша орынды заңнамамен және де құқықты қолдану тәжірибемен танысу қажет болса, осы Ережелермен тікелей көздеген жағдайларда Қызмет көрсету нәтижесі Клиентпен көрсетілген уақытта Сұраныс түскен кезден бастап 24 сағат өткен соң (9.7 тармағына байланысты), бірақ 72 сағаттан кешіктірілмей көрсетілуі қажет.

14.4. Шарттың ұсынылатын моделі

14.4.1. Қызмет көрсету нәтижесі 1 (бір) күн ішінде көрсетіледі.

15 бап. Жазбаша сұраныстар бойынша Қызмет көрсету мерзімдері

15.1. Ауызша кеңес, Құжатты жасау бойынша Нұсқаулық, Ауызша бизнес-кеңес, Заңгердің қоңырауы, Келіссөздерге ықпал ету, Шарттың ұсынылатын моделі

15.1.1. Осы Ережелермен көзделген жағдайларды қоспағанда, Қызмет көрсету нәтижесі 1 (бір) жұмыс күні ішінде көрсетіледі.

15.2. Құжатты құқықтық түсіндіру

15.2.1. Стандарттық көлемдегі құжаттар үшін Қызмет көрсету нәтижесі 1 (бір) күн ішінде ұсынылады.

15.2.2. Көлемі стандарттық көлемнен жоғары болып Сұраныс келіп түссе Қызметті көрсету мерзімі стандарттық көлемнен артық әрбір 6 парақ үшін 1 (бір) жұмыс күніне созылады.

15.3. Жазбаша кеңес

15.3.1. Қызмет көрсетудің стандарттық мерзімі 2 (екі) күнді құрайды. Көрсетілетін қызмет мерзімі Сұраныстың күрделілігіне байланысты 5 (бес) күнге дейін созылуы мүмкін.

15.3.2. Стандарттық көлемнен жоғары көлемде Сұраныс келіп түссе, Қызметті көрсету мерзімі стандарттық көлемнен артық әрбір 6 парақ үшін 1 (бір) жұмыс күніне созылады.

15.4. Бизнес-жоспарды жүзеге асыру бойынша жазбаша қорытынды, Сотта шығарылатын шешімге баға беру

15.4.1. Қызмет көрсету 5 (бес) күнді құрайды.

15.4.2. Стандарттық көлемнен жоғары көлемде Сұраныс келіп түссе, Қызметті көрсету мерзімі стандарттық көлемнен артық әрбір 6 парақ үшін 1 (бір) жұмыс күніне созылады.

15.5. Заңнамадағы өзгерістерге шолу

15.5.1. Қызмет көрсету нәтижесі Қызметпен анықталған күнде айына бір рет көрсетіледі.

16 бап. Байланысты Қызметтердің көрсетілу мерзімі

16.1. Анықталамық байланыс ақпараты

16.1.1. Қызмет көрсету нәтижесі Қызметпен Клиент Сұранысын тіркеген кезден бастап 24 сағат ішінде ұсынылады.

16.2. Клиенттен өкілді тағайындау

16.2.1. Қызмет өкілдің құзыретін растау процедурасы ойдағыдай өткен жағдайда, Қызмет алуға өкілге Сұранысты жасаған кезден бастап 2 (екі) күн мерзім ішінде рұқсат береді.

17 бап. Хабарлама

17.1. Егер нақты Қызмет алу мерзімі стандарттық мерзімнен асып кетсе, Қызмет Клиентті берілген жағдай және Қызмет көрсету нәтижелерін алу мерзім туралы Қызметпен Клиент Сұранысын тіркеген бастап 1 күн ішінде хабарланады.

17.2. Қажет болып табылатын нақты Қызмет көрсетілмей Сұраныс түскен жағдайда, Қызмет осы Басты ережелердің 25.1.3. тармағын басшылыққа алады.

17.3. Берілген Басты ережелерге сәйкес келмейтін Сұраныс түскен жағдайда, Сұранысты ілесіп алып жүру сервистік Қызмет көрсетуде объективті мүмкіндік болмаса, Қызмет Клиентке сәйкессіздік себебін көрсете отырып, Сұранысты кері қайтару туралы хабарлайды.

18 бап. Сұраныстарды ілесіп алып жүру

18.1. Басты ережелер талаптарына сәйкес келетін немесе толықтай сәйкес келмейтін әрбір сұранысқа байланысты Қызметпен қойылған тәртіпке сәйкес оны алып жүру жүзеге асырылады.

18.2. Клиент ниетіне Қызмет көрсету нәтижелерінің барынша сәйкес келтіру критерийларын ескере отырып Қызмет көрсету Клиентпен көрсетілген қызметтен басқаша Қызметке классификацияласа Қызмет 25.1.3 тармағын басшылыққа алады.

18.3. Егер де жазбаша Сұраныс толық көлемде болмаса, соның ішінде басты мәліметтер мен құжаттар болмаса немесе Сұраныстың қажетті реквизиттері болмаса, алайда оларды анықтау мүмкіндігі болса Маман Клиентпен Сұранысты анықтау мақсатымен байланысады.

V тарау. Ақпаратпен алмасуға қойылатын талаптар

19 бап. Ілеспе мағлұматтар

19.1. Қызметті көрсету барысында Клиентке басқа ұйымдар, органдар мен азаматтар (үшінші тұлғалар) туралы мәліметтер болуы мүмкін, олардың өндірісі, өнімі, ұсынысы туралы, соның ішінде коммерциялық сипаттағы Интернет желісіндегі сайттарға сілтемелер

(іліспе мағлұматтар) хабарлануы мүмкін. Берілген үшінші тұлғалар мен іліспе мағлұмат Компания мен Қызметпен қандай да бір талаптарға сәйкес келетіндігіне тексерілмейді. Компания да, Қызмет те берілген іліспе мағлұматқа жауапты болып табылмайды, соның ішінде үшінші тұлғалармен білдірілген ойларға, айтылған сөздерге, жарнамаларға және тағы басқаларға, сонымен қатар, осындай іліспе ақпараттың қол жетімділігі мен Клиентпен оны пайдалану немесе пайдаланбауының салдарына жауапты болып табылмайды.

19.2. Тікелей көрсетілмесе, кез-келген коммерциялық немесе коммерциялық емес іліспе ақпаратты ұсыну Компания немесе Қызмет тарапынан оны қостау немесе мақұлдау болып табылмайды.

19.3. Басты ережелерді қабылдай отырып, Клиент жарналасы ақпаратты алуға келісімін береді, егер де осындай қажеттілік Қызмет көрсету Аумағының құқығымен көзделсе.

20 бап. Байланыстарға қойылатын талаптар

20.1. Қызметтерді алуға қажетті телефон нөмірлері, электронды пошта мекен-жайы мен басқа да байланыс-мекен-жай ақпараты Қызметпен белгіленіп, Компания мен Қызметтің сайтында, сонымен қатар, өнім Жинақтарында жарияланады. Тиісті байланыс-мекен-жай ақпараты өзгерген жағдайда Қызмет сайтында орналасқан ақпарат басты болып саналады. Компания байланыс –мекен-жай ақпараты өзгерген жағдайда, Клиент иелігіндегі Картадағы ақпараттың шынайылығына жауапты болмайды.

20.2. Барлық байланыс реквизиттері: телефон нөмірлері, электронды пошта мекен-жайы, сондай-ақ, Клиентпен ұсынылған кез-келген ақпараттар дұрыс болып есептеліп, Клиенттікі болып және оған қол жетерліктей болады, осыған байланысты берілген реквизиттерді пайдалан отырып телефондық және басқа да байланысты жүзеге асыру, электрондық және басқа да хаттарды жолдау Клиентпен байланысты жүзеге асыру болып есептеледі.

20.3. Қызметтерді көрсету үшін Маман Клиент Картаны активтендіру кезінде көрсеткен оның телефон нөміріне жарты сағат ішінде кемінде 2 рет қоңырау шалады. Осындай қоңырау шалу кезінде Клиентпен байланысу мүмкін болмаса Қызмет көрсетілмеген болып есептеледі, алайда, мұнда Қызметтің кінәсі болмайды. Клиент осындай сұраныспен қайта қоңырау шалуына болады, бұл жағдайда мерзім қайтадан есептеледі.

20.4. Хабарламаларды, Қызмет нәтижесін, басқа да ақпараттар мен мәліметтерді басқа реквизиттерді пайдалануға нақты бір ақпараттық өзара әрекеттесуге байланысты Қызметпен алдын-ала келісілген болған жағдайда ғана арқылы қолданылады.

20.5. Клиент қызмет көрсету Аумағының құқығының талабына сәйкес хабарланатын немесе берілетін мәліметтердің шынайылығына өздігінше жауапты болады, Клиентпен берілген қандай да бір мәліметтер үшінші тұлғалардың құқықтары мен заңды мүдделеріне зақым келтірсе, соның ішінде авторлардың жеке мүліктік емес құқықтарын, үшінші тұлғалардың интеллектуалдық құқықтарын және/немесе оның материалдық емес заттарына зақым келтірсе Клиент өзі жауапты болады.

20.6. Компания немесе Қызмет Клиенттердің жеке категорияларына немесе барлық Клиенттерге мәліметтермен алмасуда шектеулер қоюға құқылы (Клиенттің жүрген жеріне қарай, байланыста бағдарламалық-аппараттық құралдарға байланысты), соның ішінде: бірге жүретін Қызметтердің бөлек функцияларының болуы/ болмауы, көрсетілген мерзім ішінде бір Клиентпен қабылданап немесе жолдана алатын, электрондық байланыс құралдары арқылы жолданатын максималды түрдегі хабарламалар немесе телефондық қоңыраулар, пошталық хабарламалардың максималды түрдегі саны, үздіксіз телефондық/ басқа да байланысының максималдық ұзақтығы, электронды құралдар арқылы жолданатын мәліметтердің арнайы параметрлеріне шектеулер қоюға құқылы.

20.7. Компания немесе Қызмет Клиентпен жолданатын автоматты түрде жолданатын мәліметтердің, сонымен қатар, автоматты түрде жасалған кез-келген ақпараттың қабылдануын тоқтатуға құқылы (мысалы, пошталық спам).

20.8. Қызметті пайдалану барысында Клиент:

- заңсыз болып табылатын, зақым келтіретін, өсек-аян, адамгершілікті қорлайтын, таптайтын, зорлық пен қорлықты көрсететін (тарататын) интеллектуалдық құқықты бұзатын, адамдардың расалық, этникалық, жыныстық, діндік, әлеуметтік белгілері бойынша кемсітіп, оны тарататын, қандай да бір тұлғалар мен ұйымдарды қорлайтын, порнография элементтері бар, наркотикалық заттарды жасау, пайдалану мен басқа да қолданылу тәртібін және басқа да ұқсас жарылыс немесе басқа да қару құралдары туралы ақпаратты беруге құқылы емес.

- құқыққа ие болмастан, өзін өзі басқа адам деп немесе ұйымның мүддесін білдіруші тұлғаға, сондай ақ, Компания немесе Қызмет қызметкері ретінде өзін таныстару, сонымен қатар, басқа тұлғалардың орнына заңсыз таныстару тәсілдерін пайдалануға құқылы емес;

- Рұқсатсыз кіруді жүзеге асыратын, компьютерлік немесе телекоммуникациялық құрылғы немесе бағдарламаның бұзылуына немесе жойылуына арналған, қандайда бір материалдар, вирусы бар немесе басқа да компьютерлік кодтар, файлдар мен бағдарламаларды кез-келген тәсілмен беруге құқылы емес;

- ақпараттық өзара алмасу барысында Қызмет көрсету Аумағының заңнамасы талабын бұзуға құқылы емес.

VI тарау. Құпия ақпарат

21 бап. Жеке ақпарат

21.1. Клиенттің жеке ақпараты Компания және/немесе Қызмет Клиент қызметті алу барысында онан алынатын Басты ережелердің талаптарына сәйкес Компаниямен сақталып, өңделеді. Осы Басты ережелердің талаптарына сәйкес берілген Клиенттің Жеке мәліметті ұсынуға рұқсаты көрсетілген тұлғалардың кез-келгенімен қатынас шеңберінде сол барлық тұлғаларға таралады.

21.2. Қызметті пайдалану Клиенттің осы баптың ережелерімен және де онда көрсетілген оның Жеке ақпаратын өңдеу талаптармен толықтай сөзсіз келісуін білдіреді.

21.3. Компания да, Қызмет те жалпы жағдайда Клиенттермен ұсынылатын Жеке мәліметтерінің шынайылығын тексеруге міндеттенбейді және де олардың әрекетқабілеттілігіне бақылау жасамайды, алайда, Клиент шынайы және жеткілікті Жеке мәліметтерді берді деп түсінеді және осы ақпаратты маңыздылық түрінде сақтайды.

21.4. Компания Қызметті көрсетуге ғана қажетті жеке мәліметтерді сұратып, сақтайды.

21.5. Клиенттің жеке мәліметі келесі жағдайларда қолданылуы мүмкін:

- Басты ережелер шеңберінде Клиентті сәйкестендіру;

- Клиентке Қызметті жекеше көрсету;

- Клиентпен байланыс, соның ішінде хабарламаларды, Сұраныстарды және де ақпараттарды жолдау, сонымен қатар, Клиенттен келіп түскен сұраныстарды өңдеу;

- Қызмет сапасын жақсарту, оларды пайдалануды ыңғайландыру, жаңа өнімдер мен Қызметтерді өңдеу;

- атаусыз мәліметтер негізінде статистикалық және басқа да зерттеулер жүргізу.

21.6. Клиенттердің Жеке ақпараттарын сақтау ішкі корпоративтік құжаттарға сәйкес жүзеге асырылады. Клиенттің Жеке ақпаратына қатысты құпиялылық сақталады.

21.7. Компания мен Қызмет Клиенттің Жеке мәліметтерін үшінші тұлғаларға беруге келесі жағдайларда құқылы:

- Клиент мұндай әрекеттерге өз рұқсатын берсе;

- анықталған Қызметтерді пайдалану шеңберінде ұсыну қажет болса;

- ұсыну орнатылған процедура шеңберінде көрсетілген Қызмет Аумағының құқығымен көзделген болса;

- Қызмет көрсету Аумағын кеңейту шеңберінде осындай ұсыну жүзеге асырылса;

- Клиент Басты ережелерді бұзған жағдайда Компания, Қызмет немесе үшінші тұлғалардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мүмкіндігін қамтамасыз ету мақсатында құқылы болып табылады.

21.8. Компания Клиенттің жеке мәліметерін заңсыз немесе абайсызда көшірілу, таратылу, сонымен қатар, үшінші тұлғалардың заңсыз әрекеттерінен қорғау мақсатында қажетті және жетерліктей ұйымдастырушылық және техникалық шараларды қолданады, Қызметті де осыған ұқсас әрекеттер жасауға міндеттейді.

21.9. Компания Клиентпен Тарифтік жоспар бойынша құқықтық қызметті ұсыну мақсатында ұсынылған жеке және құпия ақпараттар Қызмет көрсету Аумағы заңнамасымен көделген тәртіп бойынша пайдаланылады.

21.10. Клиент қызмет сапасын бақылау мақсатымен көрсетілген Қызметтер мен өзі туралы ақпаратты сақтауға, Жеке мәліметтерді жүйелеу, жинақтау, сақтау, анықтау (жанарту, өзгерту), пайдалану, тарату (соның ішінде трансшекаралық беругеді қоса алғанда), атаусыздандыру, оқшауландыру мен жоюды қоса алғанда, өзінің бағдарламалық-аппараттық құралдардың көмегімен берілген ақпараттарды өңдеуге келісімін білдіреді.

22 бап. Басқа да құпия ақпарат

22.1. Осы Басты ережелердің мақсатында басқа құпия ақпаратқа қызметті көрсету Аумағының құқығына сәйкес коммерциялық, кәсіптік, қызметтік және басқа да құпия болып саналатын ақпарат саналады.

22.2. Қызметті көрсету бойынша өзара қатынас шеңберінде ақпаратпен алмасу процесі кезінде құпия ақпаратпен алмасу қажеттілігі қатысушылар арасында туындауы мүмкін.

22.3. Ақпараттық өзара қатынастар қатысушыларының кез-келгені құпия ақпаратты алған кезде:

- осы ақпаратты осы Басты ережелерде көзделген мақсаттарда ғана пайдаланып, берген қатысушының алдын-ала жазбаша келісімінсіз басқа да мақсаттарда пайдалануға пайдаланбайды;

- осы ақпаратты үшінші тұлғаларға берген қатысушысының алдын-ала жазбаша келісімінсіз бермеуге, егер бұл ақпарат:

- қатысушыдан алынған қайнаркөздерден айырықша болып, қоғамдық болып табылса;

- берген қатысушыдан алғаннан бұрын алған қатысушыға заңды негізде мәлім болса;

- Қызмет көрсету Аумағының немесе Компанияның орналасқан жерінің заңнамасына сәйкес алған қатысушымен ашылған болып табылуы тиіс.

VII тарау. Құқықтар мен міндеттер

23 бап. Клиенттің құқықтары

23.1. Клиент:

23.1.1. Компания мен Қызмет туралы, Қызмет көрсету Аумақтарында көрсетілетін Қызметтер туралы, сонымен қатар, Қызмет көрсету Аумағының заңнамасымен тікелей көзделген көрсетілетін Қызметпен байланысты басқа да шынайы және қажетті ақпаратты алуға құқылы.

23.1.2. Клиентпен таңдалған Тарифтік жоспармен анықталатын қызмет көрсетілетін мерзім ішінде Қызметті пайдалануға құқылы.

23.1.3. Тиісті Қызметке қызмет көрсетуге сұраныс жасап, Қызмет көрсету нәтижелерін алуға құқылы.

23.1.4. Клиенттерге арналған Компаниямен немесе Қызметпен ұсынылатын жеңілдіктер мен арнайы ұсыныстарды пайдалануға құқылы.

23.1.5. Компания немесе Қызметке қызметтің ұсынылмауы немесе сапасыз ұсынылуы туралы, сонымен қатар, Қызмет қызметкері тарапынан дөрекі сөйлескендігі туралы барлық жағдайды хабарлауға құқылы.

23.1.6. Компанияға тиісті жазбаша хабарлама жолдау арқылы, жарнама туралы Қызмет көрсету Аумағының заңнамасымен жарнамадан бас тарту көзделген болса, байланыс құралдары арқылы жолданатын жарнама алу мүмкіндігінен бас тартуға құқылы.

23.1.7. Телефондық және де электрондық байланыс каналдары арқылы клиенттік хаттарды алуға құқылы.

23.1.8. Иеліктен шыққан картаның орнына ақылы негізде картаға тапсырыс беруге құқылы.

23.1.9. Таңдалған Сәйкестендіру мәліметтерін өзгертуге құқылы.

24 бап. Клиенттің міндеттері

24.1. Клиент:

24.1.1. Картаны активтендіру мерзімі ішінде Картаны Активтендіруге міндеттенеді.

24.1.2. Картаны Активтендіруге дейін осы Ережелердің талаптары мен мүмкін болатын Қызметтің көлемімен танысуға міндетті.

24.1.3. Қызметті пайдалану, Клиентті активтендіру және әрі қарай сәйкестендіру үшін толық және шынайы ақпаратты беруге, сонымен қатар көрсетілген ақпараттың өзгерісі туралы барлық жағдайды уақыты хабарлауға міндетті.

24.1.4. Қызмет көрсету нәтижелерін құқыққа қайшы пайдаланбауға, сондай –ақ, Компания мен Қызметке залал келтіретін әрекеттерді жасамауға міндетті.

24.1.5. Қызметке хабарласу барысында Қызмет көрсету Аумағы құқығының талаптарын бұзбауға, сонымен қатар, қоғамда қабылданған моралдық, рухани және бұқаралық тәртіп нормаларын бұзбауға міндеттенеді.

24.1.6. Қызметті жеке пайдалануға міндетті.

24.1.7. Көрсетілген қызметтің көлемі мен сапасын уақытылы тексеріп, көрсетілген Қызметтерді қабылдауға міндетті.

24.1.8. Басты ережелерде тікелей көзделмесе, Басты ережелерге сәйкес Клиент болып табылмайтын тұлғаларға Қызметті пайдалануға жол бермеуге міндетті.

24.1.9. Үшінші тұлғаларға Қызметті пайдалану құқығын бермеуге немесе басқа жолмен тапсырмауға, сонымен қатар, активтендірілген Картаны тапсыру жолымен Қызметті пайдалану құқығын бермеуге міндетті.

24.1.10. Үшінші тұлғаларға Сәйкестендіру мәліметтерін бермей, құпияда сақтауға міндетті.

24.1.11. Компанияға, сонымен қатар Қызмет арқылы 5 жұмыс күні ішінде активтендірілген картаның пайдаланудан шықандығы жөнінде кез-келген фактісі туралы хабарлауға міндетті.

25. Қызмет құқықтары

25.1. Қызмет:

25.1.1. Клиенттен келіп түскен Сұраныстарды анықтауға құқылы.

25.1.2. Қызмет көрсетудің тәртібі мен форматын анықтау.

25.1.3. Егер Сұраныста Қызмет түрі көрсетілмесе немесе Клиент оны қателікпен көрсеткен жағдайда Клиентке керекті қызметті анықтауға құқылы.

25.1.4. Клиенттерге үшінші тұлғаларды қатыстыруға құқылы.

25.1.5. Клиентпен берілген ақпаратты, сонымен қатар, Басты ережелердің талаптарының Клиентпен орындалуын тексеруге құқылы.

25.1.6. Клиент Басты ережелердің талаптарын бұзған жағдайда Қызмет көрсетуді уақытша тоқтатуға құқылы.

25.1.7. Клиент хабарласқан кезде бағдарламалық –аппараттық құралдарды пайдалана отырып, жазуды жүзеге асыру.

25.1.8. Кез-келген жағдайда Клиенттен активтендіру кезінде берген мәліметтерін растауды, соған байланысты райстау құжаттарын талап етуге құқылы.

25.1.9. Қызметке келіп түскен Сұраныстарға байланысты Қызмет көрсету.

25.1.10. Клиентке ақпараттық хабарламалар, сонымен қатар, клиенттік хаттарды жолдауға құқылы.

25.1.11. Құқықтық қызмет көрсету процесі кезінде алдында көрсетілгеннен басқа, қосымша құқықтық дәлелдер мен мәліметтерді ұсынбастан, жасалған құқықтық позицияны ұстануға құқылы.

25.1.12. Төменде көрсетілген жағдайда Клиентке Қызмет көрсетуден бас тартады, егер:

- Басты ережелердің талаптарын Клиент бұзған жағдайда;
- Қызметті алу Клиенттің құқыққа қайшы мүдделерімен көзделген болса;
- Клиент қасақана қылмыс жасағандығы немесе жасайтынын айтып сұраныс жасаса, Клиент пен Қызметтің өзара әрекеттесу процессінде анықталған оның әрекет немесе әрекетсіздігінде қылмыс белгілерінің болған жағдайда;
- Қызметтің көрсетілу Компания/ Қызметпен көрсетілген қызмет Аумағы құқығының талаптарының бұзылуына, сонымен қатар, қоғамда қабылданған моралды және рухани нормалардың бұзылуына әкеліп соқтыратын жағдайда;
- Қызмет көрсету Компания/ Қызметтің құқықтары мен заңды мүдделерін бұзған жағдайда;
- Клиенттің әрекеттері Компания мен Қызметке залал келтіретін болса;
- Қызметті көрсету Клиенттен толықтай және рас мәліметтерді алу/алмауға байланысты мүмкін болмаса;
- Сұраныс Басты ережелердің талаптарына сәйкес жасалмаса;
- Сұраныс Клиент пен Компания/Қызмет мүдделері арасында қайшылықты туғызса, Қызмет пен (немесе) Мамандардың әрекеті (әрекетсіздігі) нәтижесінде Компания/ Қызметке залал келтіріп және (немесе) Қызметтің/ Компанияның заңды мүдделерін бұзған жағдайда бас тартады.

26 бап. Компанияның құқықтары

26.1. Компания:

26.1.1. Қызмет көрсету шарттарын анықтауға құқылы.

26.1.2. Басты ережелермен бекітілген тәртіпте Клиентті уақытылы хабарлаған жағдайда Басты ережелерге және тиісті Тарифтік жоспарларға өзгерістер енгізуге құқылы.

26.1.3. Қызмет көрсету Аумағында Қызметті белгілеу.

26.1.4. Клиентпен ұысынылған ақпаратты және де Клиентпен Басты ережелердің талаптарының орындалауын тексеруге құқылы.

26.1.5. Клиентпен Басты ережелердің талаптарын бұзғандығы туралы негізделген күдік болған кезде Клиентпен Басты ережелердің талаптарының орындалуын тексеру мерзіміне Қызмет көрсетуді тоқтатуға.

26.1.6. Қызметке өз құқықтарын тапсыруға құқылы.

26.1.7. Осы Басты ережелерді тиісті хабарламаларды ақпараттық парақтарда, басылымдарды бұқаралық ақпарат құралдарында, сонымен қатар, Интернет жүйесінде Компанияның ресми сайтында жариялау тәсілімен өзгертуге немесе толықтыруға құқылы.

26.1.8. Басты ережелердің талаптарын бірнеше рет бұзған жағдайда Қызмет көрсетуді шектеуге.

27 бап. Компанияның міндеттері

27.1. Компания:

27.1.1. Клиентке қызметті Басты ережелерге сәйкес алу мүмкіндігін қамтамасыз етуге міндетті.

27.1.2. Қызметтерді алу мәселелері бойынша ақпараттық-анықтамалық Қызметтерді алуға мүмкіндігімен қамтамасыз етуге міндетті.

27.1.3. Клиенттің жеке мәліметтерін және де Клиент туралы мәліметтердің құпиялылығын қамтамасыз етудегі басқа да бекітілген талаптарды сақтау үшін тиісті ұйымдастырушылық шаралар қолдануға міндетті.

VIII тарау. Басқа да талаптар

28 бап. Интеллектуалдық меншік құқығы

28.1. Клиентке қызметтерді көрсету процесі кезінде туындауы мүмкін интеллектуалдық меншік объектілеріне ерекше құқықтар Қызмет пайдасына сақталады. Мұнда Клиентке жеке пайдалануға мұндай объектілерді мерзімсіз пайдалану құқығы ұсынылады.

28.2. Қызмет көрсетудің нәтижелері Клиентке ұсынылады және де Клиентпен жеке пайланылады.

28.3. Клиент Компанияның, Қызметтің көрсетілген қызмет нәтижесін тарату, тираждау, эфирге шығару және басқа да бұқаралық жариялау жолымен айырықша құқықтарын бұзуға құқылы емес.

28.4. Компания немесе Қызметтің рұқсатымен жасалған, 28.3 тармағымен көзделген әрекеттер Компанияның, Қызметтің ерекше құқықтарының бұзылуы болып табылмайды. Қандай жағдайда болмасын Клиентпен Компанияның немесе Қызметтің интереллектуалдық меншік объектісін пайдалану барлық белгілердің сақталуы, авторлық құқық, аралас құқық, тауарлық белгілердің, автор туралы басқа да хабарлануы, автордың атының (псевдонимының)/құқық иеленуші атауының өзгеріссіз сақталуы, тисіті объектінің өзгеріссіз түрде сақталуын қорғалуымен жүзеге асырылады.

29 бап. Дауларды реттеу

29.1. Басты ережелерді қабылдау мен оны орындаумен байланысты пайда болатын барлық даулар мен келіспеушіліктер мүмкіндігінше келіссөздермен реттеледі. Егер де келісімге сотқа дейінгі реттеушілік барысында келмесе (міндетті түрде келіссөздерден бөлек, Клиентпен наразылықтардың ұсынылуы мен оның Компаниямен қаралуынан тұратын), онда Компания мен Клиент арасында барлық даулар Компанияның орналасқан жері бойынша сотта қаралады.

30 бап. Жауапкершілікті шектету мен алу

30.1. Қызмет пен Компания Клиентпен күмәнді мәліметтер мен құжаттардың ұсынылуы немесе олардың ұсынылмауының жағдайында қызмет көрсету нәтижелеріне жауапты болмайды.

30.2. Қызмет қандай жағдайда болмасын қолданыстағы заңнаманың ережелерінің ресми талқылауын ұсынбайды және де барлық құқықтық қызметтерді Қызметтің және нақты Маманның жинақталған тәжірибесінен, құқықты қолдануының орнатылған тәжірибесінен Қызмет көрсету Аумағының заңнаманың негізінде ұсынады және ол ұсыныс сипатында ұсынылады. Клиент ұсынылған құқықтық кеңес пен ұсыныстарды қолдану немесе қолданылмауын өзі шешеді.

30.3. Ұсынылған құқықтық Қызметтің негізі болып табылатын құқықтық позиция қызметтің өңдеуі болып табылып, ұқсас құқықтық қызметтерді ұсынатын органдар мен ұйымдардың позициясымен сәйкес келмеуі мүмкін.

30.4. Компания да, Қызмет те, қандай да бір қызметкер пен лауызымды тұлға, үшінші тұлға Компания немесе Қызметтің жаңдайға әсер ететін ықпал ету мүмкіндігінің болуы немесе болмауына тәуелсіз, Клиенттің тиісті сұранысы бойынша Қызметтің зерттеуінің пәні болып табылатын, Клиентпен құқықтық қатынасқа түскен, үшінші тұлғалардың заңды немесе заңсыз әрекеттері үшін жауапты болмайды.

30.5. Компания да, Қызмет те қандай да бір жағдайда байланыс қызметін ұсынбайды, телефондық және басқа да байланысының техникалық параметрлерінің және байланыс сапасы мен бағасына, ақпараттық өзара алмасу үшін Клиентпен байланыс немесе электронды байланысқа жауапты болмайды.

30.6. Компания да, Қызмет те 24.1.3. тармағымен көзделген Клиент міндеттерін орындамаған жағдайда хабарламаларды, басқа да хаттарды алмағандығына, сонымен қатар, Қызмет көрсету нәтижелерін алмағандығына жауапты болмайды.

30.7. Қызмет инвестициялық, қаржылық немесе басқа да коммерциялық мақсаттарда ұсынылған Қызметтерде болған, Клиентпен қолданылған ақпарат нәтижесінде пайда болған залалдар үшін жауапкершілікте болмайды.

30.8. Компания Басты ережелермен көзделген талаптардан басқалары, Басты ережелерге сәйкес ұсынылатын Компанияның Қызметтері мен басқа да өнімдері Клиенттің талаптары мен үміт етуіне сәйкес болады деп кепілдік бермейді.

30.9. Клиент тиісті Қызметті алғысы келгендегі нәтижесіне қандайда бір алынған қызметтің нәтижесі сәйкес келмеген жағдайда Қызметтің сапасыз түрде көрсетілгендігі болып саналмайтындығын түсініп, мойындайды.

30.10. Компания мен Клиент құқытық қызметтердің ұсынылуы және мұндай қызметтердің нәтижесін пайдалану нақты бір негізделген тәуекелдермен байланысты болуы мүмкін екендігін түсініп, мойындайды. Бұндай тәуекелдермен тараптар келіседі және де жауапкершілікті шектеу туралы осы тараудың талаптарын қабылдаумен Басты ережелердің талаптарын қабылдағандығын растайды.

31 бап. Қорытынды ережелер

31.1. Осы басты ережелер <http://advogrand.com> Компанияның ресми сайтында ресми түрде жарияланған кезден бастап күшіне енеді. Компания кез-келген уақытта Басты ережелерге бір жақты тәртіппен өзгерістер енгізуге құқылы. Осы ережелердегі барлық өзгерістер Компанияның Бұйрығымен бекітіліп, Компания мен Қызметтің ресми сайттарында жарияланады.

31.2. Осы Басты ережелердің күшіне енуі алдыңғы бекітілген барлық Басты ережелердің күшін жояды.

31.3. Қызмет Қызметтің орналасқан елінде мемлекеттік болып табылатын тілде көрсетіледі. Қызметтер Клиенттерге басқа да тілдерде көрсетілуі мүмкін.

31.4. Басты ережелердің ешқандай ережесі Клиент пен Компания арасында агенттік қатынастар, серіктестік қатынастар, бірлескен іс бойынша қатынаста, жеке жалға алу қатынастары немесе басқа да Басты ережелермен тікелей көзделмеген қатынастардың орнатылуы ретінде түсінілмеуі қажет.

31.5. Егер қандай да бір себептермен Басты ережелердің бір немесе бірнеше ережелері жарамсыз немесе заңи күші жойылған болып танылса, Басты ережелердің қалған ережелерінің қолдануына немесе жарамдылығына әсер етпейді.

31.6. Басты ережелердің Клиент тарапынан бұзылуы жағдайында Компания немесе Қызметтің әрекетсіздігі болашақта ұқсас бұзушылықтарды жасаған жағдайда өз құқығынан бас тартуды білдірмейді.

31.7. Басты ережелерге барлық қосымшалар Басты ережелердің айырылмас бөлігі болып табылады.

31.8. Басты ережелер ағылшын тілінде және де Қызмет тілдерінде жарияланады және де кейбір жағдайларда Клиенттерге танысу үшін басқа тілдерде де ұсынылуы мүмкін. Ағылшын тілі мен басқа тілдегі Басты ережелер әр түрлі болған жағдайда ағылшын тіліндегі түрі қолданылады.