

ГЕНЕРАЛЬНІ ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ «ADVOGRAND»

REWORLD EUROPE s.r.o. (далі за текстом - «Компанія»)
Юридична адреса: Czech Republic, Praha 2, Zitna 1577/50, PSC 120 00

Розділ I. Загальні положення

Стаття 1. Область дії

1.1. Ці Генеральні правила надання послуг «Advogrand» (далі — «Генеральні правила») регулюють взаємини між Клієнтом, Компанією та Службою при наданні юридичних та інших пов'язаних з ними (сервісне, інформаційно-довідкове обслуговування, що супроводжує передача даних тощо) Послуг (далі за текстом — «Послуги»).

1.2. Генеральні правила встановлюються Компанією самостійно, є публічною офертою на укладання Договору про надання послуг «Advogrand» і можуть бути прийняті Клієнтом не інакше, як шляхом приєднання до них у цілому.

1.3. Послуги надаються Клієнтові Службою, з якою в Компанії укладений відповідний договір на надання юридичних Послуг. Послуги надаються під брендом «Advogrand».

1.4. Генеральні правила встановлюють єдині стандарти надання Послуг Службами незалежно від держави їхнього місцезнаходження та дії. Компанія гарантує надання Службою Послуг у порядку та на умовах, передбачених Генеральними правилами.

1.5. Приймаючи Генеральні правила, Клієнт тим самим повністю та беззастережно приймає положення будь-яких додатків до Генеральних правил, а також документів, розроблених на їхній основі.

Стаття 2. Терміни та визначення

2.1. Всі заголовки розділів (статей) використовуються в Генеральних правилах винятково для зручності використання (прочитання) останніх і жодним чином не впливають на тлумачення умов Генеральних правил. Терміни та визначення, використовувані при взаєминах сторін, підлягають тлумаченню відповідно до визначень, установлених цими Генеральними правилами, і не можуть трактуватися жодним іншим чином, навіть якщо в інших джерелах використовуються інші визначення аналогічних термінів.

2.2. Договір про надання послуг «Advogrand» — угода між Клієнтом і Компанією (у тому числі Карта, Генеральні правила, включаючи відповідний Тарифний план, що є невід'ємною частиною Договору), що визначає взаємини сторін при наданні Послуг.

2.3. Генеральні правила — цей документ, додатки до нього, а також можливі доповнення та зміни до нього, оформлювані відповідно до положень цього документу.

2.4. Служба — юридична особа, що залучається Компанією на підставі відповідного договору, з метою надання Клієнтам Послуг у порядку та на умовах, визначених Генеральними правилами та додатками до них. Офіційні реквізити конкретної Служби публікуються на інтернет-сайті <http://els24.com>.

2.5. Тарифний план — перелік Послуг, а також їхня кількість, право на одержання яких має Клієнт при придбанні відповідної Карти, що містяться в додатку до Генеральних правил.

2.6. Комплект продукту — документи, матеріали, а також інформація, що випускаються Компанією в матеріальному та/або електронному виді з метою поширення на Території надання Послуг, що містить необхідні ідентифікаційні відомості та відомості про порядок одержання Послуг і надає набувачам Комплекту продукту права, передбачені Генеральними правилами, а також офіційною пропозицією Компанії. Порядок придбання Комплекту

продукту, його вартість визначаються в пропозиції Компанії та не регулюється цими Генеральними правилами.

2.7. Номер Клієнтської карти — зазначений у Kartі унікальний номер, що дозволяє ідентифікувати Клієнта при його звертанні за одержанням Послуг. Під Номером Kartі також мається на увазі номер Договору про надання послуг «Advogrand».

2.8. Висновок Фахівця — форма надання юридичних Послуг, що являє собою точку зору з правових питань, поставлених перед Фахівцем Клієнтом, яка відображає перебіг і результати досліджень, проведених Фахівцем у вигляді відповідей на поставлені питання відповідно до права Території надання Послуг.

2.9. Консультація Фахівця — форма надання юридичних послуг у вигляді роз'яснень, рекомендацій та інших форматів консультацій, включаючи визначення та (або) оцінку проблем і (або) можливостей особи, з правових питань, що полягає в роз'ясненні суті норм права, які регулюють відносини за наданим Запитом, ризиків, методів і способів їхнього вирішення, що випливають з них, в рамках діючого права Території надання Послуг.

2.10. Правова позиція Служби — позиція Служби з поставленого питання та її правове обґрунтування відповідно до права Території надання Послуг.

2.11. Активація Клієнтської карти — це сукупність дій власника Kartі та співробітника Служби, спрямованих на повну ініціалізацію Клієнта в системі ведення реєстру та у клієнтській базі Компанії/Служби, метою яких є фіксація ідентифікаційних даних, необхідних для фактичного забезпечення Клієнта можливістю здійснення Запитів.

2.12. Клієнтська карта (Karta) — карта в матеріальному або електронному вигляді, що входить до складу Комплекту продукту та містить ідентифікаційні дані та вказівку на тарифний план одержання, що надають можливість отримання її власником (Клієнтом) Послуг відповідно до Генеральних правил і відповідного Тарифного плану.

2.13. Ідентифікаційні дані — сукупність інформації як розміщеної в Kartі, так і надаваної Клієнтом при активації, що служить для визначення тотожності між особою, що є її власником, та Клієнтом Компанії (ідентифікація Клієнта).

2.14. Клієнт — фізична особа, що придбала право на одержання Послуг, підтвержене одержанням у власність та користування не активованої Kartі, і тим самим прийняла Генеральні правила. З метою виконання Компанією зобов'язань за Генеральними правилами Клієнтом вважається та фізична особа, що назвала ідентифікаційні дані при активації Kartі. Додаткові категорії фізичних осіб, які також можуть бути Клієнтами (Користувачі послуг), визначаються Тарифними планами.

2.15. Період надання послуг — період часу, що встановлюється Тарифним планом, протягом якого в Служби зберігаються зобов'язання з надання Послуг.

2.16. Користувачі послуг — інші особи, крім зазначених у Генеральних правилах, наділені правом на обіг Клієнтом у рамках Додатків до Генеральних правил.

2.17. Персональна інформація Клієнта — інформація, що стосується певного Клієнта або такого, що визначається на підставі такої інформації, а саме:

- персональна інформація, яку Клієнт надає про себе самостійно при активації або в процесі користування Послугами, включаючи персональні дані Клієнта;

- дані, які автоматично передаються в процесі користування Послугами, у тому числі, але не винятково: IP, MAC, ICCID адреси, дані або інші унікальні дані про обладнання Клієнта, номери телефонів, регіональні коди, інформація про програмне забезпечення Клієнта, за допомогою яких здійснюється доступ до Послуг;

- інша інформація про Клієнта, збір і/або надання якої визначається та обумовлюється із Клієнтом індивідуально.

2.18. Запит на надання Послуг (Запит) — звернення Клієнта (іншої уповноваженої особи) в усній формі або у формі електронної кореспонденції, спрямоване на одержання Послуги відповідно до Генеральних правил і відповідного Тарифного плану, що містить всю

необхідну для надання Послуг інформацію та складене у формі, що відповідає вимогам, установленим Компанією та Службою.

2.19. Фахівець — співробітник Служби (або інша особа, з яким Служба уклала відповідний договір), що має необхідні та достатні знання для надання послуг.

2.20. Документ — електронний файл із зафіксованої в ньому юридично значимою інформацією в текстовому та/або медіа форматах, їхніх поєднань, що включає обов'язкові реквізити документу, викладений державною (офіційною) мовою країни Служби, а також іншою мовою, обумовленою у відповідних Правилах, доступний для вивчення без застосування спеціальних не юридичних (наприклад, технічних, медичних, фінансових) знань.

2.21. Електронна кореспонденція — електронні повідомлення, документи, копії документів або інших матеріальних носіїв, що містять інформацію, так само, як і будь-яка інша інформація, передана за допомогою електронних засобів зв'язку.

2.22. Територія надання Послуг — територія країни знаходження Служби, її представництв, структурних підрозділів, на якій надаються Послуги відповідно до пропозиції Компанії.

2.23. Час Служби — час відповідно до часової зони столиці країни місцезнаходження відповідної Служби.

Стаття 3. Регулювання

3.1. До відносин сторін, що впливають із прийняття або виконання Генеральних правил, застосовується право країни місцезнаходження Компанії.

Розділ II. Порядок і умови укладання Договору про надання послуг «Advogrand»

Стаття 4. Порядок укладання та дія Договору про надання послуг «Advogrand»

4.1. Відповідно до Договору про надання послуг «Advogrand» Компанія зобов'язується забезпечити Клієнтові можливість одержання ним Послуг відповідно до обраного Клієнтом Тарифним планом на Території надання Послуг.

4.2. Договір між Клієнтом і Компанією вважається укладеним і стає обов'язковим для обох сторін з моменту прийняття (акцепту) Клієнтом Генеральних правил. Повним і беззастережним прийняттям Клієнтом Генеральних правил вважається придбання Клієнтом права на отримання Послуг, підтверджуване одержанням у володіння та користування Комплекту продукту, під яким також мається на увазі правомірне одержання ідентифікаційних даних.

4.3. Права та обов'язки сторін виникають із моменту укладання Договору, за винятком тих прав і обов'язків, які об'єктивно можуть виникнути тільки після звернення Клієнта за активацією Карти.

4.4. Обов'язки Служби по наданню Послуг Клієнтові виникають у момент активації Карти та тривають протягом періоду надання Послуг, обумовленого відповідним Тарифним планом.

4.5. До активації Карти Клієнт вправі здійснити уступку своїх прав і обов'язків за договором винятково в повному обсязі за умови належного повідомлення одержувача прав і обов'язків про споживчі властивості Послуг і положень Генеральних правил.

4.6. Уступка прав і обов'язків, передбачена пунктом 4.5 Генеральних правил, здійснюється шляхом передачі Комплекту продукту в повній комплектності. В усіх таких випадках Клієнт відповідає за коректність переданої інформації про Послугу.

4.7. Карта може бути активована до настання дати, обумовленої Компанією як останній строк для активації Карти. Якщо Клієнт не скористався правом на Активацію Карти протягом строку для активації Карти, Договір про надання послуг «Advogrand» припиняє свою дію в день закінчення строку для активації Карти, при цьому зобов'язання Компанії перед Клієнтом вважаються виконаними, а Служби таким, що не виникли. Клієнт несе ризик зазначених у

цьому пункті несприятливих наслідків у випадку несвоєчасної активації Карті. Якщо Клієнт активує Карту в межах встановленого для її активації строку, термін дії договору встановлюється рівним сумі періоду часу з моменту придбання Комплекту продукту та періоду надання Послуг, передбаченого відповідним Тарифним планом.

4.8. Днем початку надання Послуг вважається день, у який була здійснена активація Карті.

4.9. Дія договору та період надання Послуг у Клієнта не продовжуються на період відсутності можливості здійснення Запиту на одержання Послуг.

4.10. Внесення змін до умов договору здійснюється шляхом направлення Клієнтові відповідних пропозицій (у тому числі шляхом сервісу коротких текстових повідомлень (SMS), електронної кореспонденції, публікації на сайті Компанії/Служби, у засобах масової інформації або іншими способами). При цьому якщо протягом 10 (десяти) календарних днів з дати одержання Клієнтом зазначеного повідомлення або розміщення відповідної інформації/публікації Компанія не одержить письмову повну або часткову відмову Клієнта від прийняття таких змін або Клієнт продовжує користуватися Послугами, це означає згоду Клієнта із зазначеними змінами.

4.11. Компанія вправі встановлювати вилучення з умов Генеральних правил, обумовлені положеннями відповідного Тарифного плану.

4.12. Період надання Послуг встановлюється відповідними Тарифними планами, що є додатками до Генеральних правил.

Стаття 5. Активація Карті та Ідентифікація Клієнта

5.1. Активація Карті проводиться шляхом здійснення відповідного Запиту в Службу до закінчення строку активації Карті та наданні відомостей і даних, визначених Службою як обов'язкові для активації, у тому числі, але не винятково: Номер карти, персональні дані Клієнта (прізвище, ім'я, а також по батькові (якщо застосовується) Клієнта, його контактні реквізити), кодове слово, контрольне питання та відповідь.

5.2. Кодове слово (унікальний набір літерних символів і/або цифр), контрольне питання та відповідь для доступу до Послуг при активації Клієнт вибирає самостійно.

5.3. Служба вправі заборонити використання певних Ідентифікаційних даних, що обираються Клієнтом, а також встановлювати спеціальні вимоги до них.

5.4. Клієнт самостійно несе відповідальність за безпеку обраних ним Ідентифікаційних даних, а також самостійно забезпечує конфіденційність цих даних.

5.5. Запит до Служби для активації Карті повинен здійснюватися Клієнтом особисто без використання Клієнтом засобів фіксації розмови. Здійснення процедури активації Карті третіми особами не допускається.

5.6. У випадку ненадання інформації, необхідної для активації Карті, або іншого порушення Генеральних правил, Служба має право відмовити в активації Карті.

5.7. Особа, що придбала Карту, несе всі ризики, пов'язані з її використанням будь-якою третьою особою, не уповноваженою на таке використання, а Компанія зобов'язується докласти всіх можливих та розумних зусиль з припинення можливості одержання Послуг особами, не уповноваженими на це.

5.8. Ідентифікація Клієнта провадиться у всіх випадках звернення Клієнта до Служби та є необхідною умовою надання Клієнтові Послуг.

5.9. Процедура ідентифікації Клієнта залежить від форми звертання Клієнта до Служби та визначається Службою самостійно.

5.10. При ідентифікації Клієнта можуть використовуватися спеціальні програмно-апаратні засоби, у тому числі із запису, обробки та знищення інформації.

5.11. У випадку, коли дані, повідомлювані Клієнтом при зверненні до Служби, не дозволяють ідентифікувати Клієнта, Служба вправі відмовити Клієнтові в наданні Послуг.

5.12. Наданням електронної адреси, номера факсу Клієнт підтверджує свою згоду на обмін електронною кореспонденцією через відкриті канали зв'язку (інтернет, факс).

5.13. Анонімні Запити до Служби з вимогами про надання Послуг або іншими вимогами не обробляються.

Розділ III. Перелік, обсяг, порядок і умови надання Послуг

Стаття 6. Умови надання Послуг

6.1. Перелік і обсяг конкретних Послуг, надаваних Клієнтові, визначається обраним ним Тарифним планом, що є додатком до Генеральних правил, у тому числі Послуги, які можуть бути не перераховані в цій статті.

6.2. Служба може встановлювати додаткові Послуги, надавані по відповідних Тарифних планах, інформація про які доводиться до Клієнта шляхом розміщення на офіційних сайтах, в інформаційних буклетах, довідниках та інших матеріалах Компанії або Служби.

6.3. Крім Послуг і додаткових Послуг, Клієнт у період обслуговування може запитати інші Послуги, надавані Службою. Умови надання таких Послуг Службою обумовлюються із Клієнтом індивідуально або на підставі Договору, що укладається відповідно до умов публічної оферти, затверджуваних Службою самостійно.

6.4. Юридичні Послуги надаються у відповідності та на підставі права Території надання Послуг, у тому числі принципів і норм міжнародного права, що є складовою частиною правової системи Території надання Послуг. Юридичні Послуги по Запитах, предмет яких регулюється правовими нормами корпоративного, відомчого, службового, іншого персоніфікованого або обмеженого у використанні відповідно до Права Території надання Послуг характеру, надаються в частині, що не підлягає такому регулюванню.

6.5. Всі Послуги надаються Клієнту особисто та на його користь і тільки при його особистому зверненні за отриманням відповідної Послуги. Клієнт має право задавати запитання по відношенню і на користь своїх близьких родичів (дружини або чоловіка в зареєстрованому шлюбі, співмешканця або співмешканки, батьків, дітей, дідусів, бабусь, братів, сестер, опікуна, опікуваного). Правила цього пункту можуть змінюватися в рамках окремих тарифів.

6.6. Послуги надаються винятково по Запитах, пов'язаних зі специфікою відносин або взаємодій, учасником яких є особи, зазначені в п. 6.5 (за винятком тих послуг, де прямо передбачене інше коло осіб), що діють від свого імені та у власних інтересах, у тому числі тих, що стосуються майбутніх подій або тих, що відбулися, за умови реальності їхнього настання.

6.7. Не надаються Послуги по Запитах, пов'язаних зі здійсненням Клієнтом будь-яких дій посередницького характеру, наприклад, адвокатської або юридичної діяльності, діяльності в якості нотаріуса, надання консалтингових, ріелторських, бухгалтерських, аудиторських та інших подібних професійних Послуг, у тій частині, коли такі Запити надаються в інтересах споживачів послуг Клієнта.

6.8. Формат надання Послуг у всіх випадках визначається Компанією та Службою.

6.9. Всі Послуги надаються на Запити, сформовані винятково відповідно до положень Генеральних правил. Запити, що формуються в іншій формі, не розглядаються.

6.10. Всі результати надання Послуг надаються відповідно до Запиту, що надійшов, за необхідності підданого тлумаченню та інтерпретації Фахівцем, виходячи з викладених у Запиті фактів (подій, обставин), положень права та правозастосовної практики Території надання Послуг, а також сформований у Службі практики надання Послуг.

6.11. Для одержання Послуг Клієнт повинен мати відповідні програмні та апаратні засоби, за відсутності яких не існує об'єктивної можливості здійснення Запиту або одержання результату надання Послуг.

6.12. Необхідною умовою одержання Послуг є наявність у Клієнта активованої Карти, під яким мається на увазі, у тому числі, володіння всіма ідентифікаційними даними, за винятком випадків неправомірного заволодіння Картою.

6.13. Надання Послуг конкретною Службою може бути припинене у зв'язку з виконанням необхідних ремонтних і профілактичних робіт, а також у випадках, установлених правом Території надання Послуг, про що Клієнт повідомляється в порядку, затвердженому Компанією.

6.14. Всі звернення Клієнта за номерами телефонів Служби записуються з метою повноцінного здійснення діяльності з надання Послуг. Здійснюючи Запит на одержання Послуг, передбачених Генеральними правилами, Клієнт висловлює свою згоду на збір, зберігання, використання, накопичення, знищення, транскордонну передачу записів розмов, у яких він бере участь. Поширення запису розмови за участю Клієнта допускається лише після надання на це згоди Клієнта.

Стаття 7. Порядок надання Послуг

7.1. Послуга «Усна консультація».

7.1.2. Результати надання послуги надаються телефоном або також за допомогою інших засобів усної дистанційної комунікації, обумовлених Службою.

7.1.3. Для одержання послуги необхідно:

- звернутися до Служби;
- пройти ідентифікацію шляхом повідомлення відомостей і здійснення необхідних дій, запитуваних Службою;
- здійснити Запит відповідно до вимог, установлених Генеральними правилами.

7.1.4. Консультації надаються з обмеженнями, передбаченими цими Генеральними правилами.

7.1.5. Фахівці надають консультацію лише тоді, коли ситуація Клієнта дозволяє відповісти на запитання безпосередньо в ході поточного комунікаційного з'єднання.

7.1.6. Результатом надання послуги є усна консультація Фахівця в частині вимог, визначених Клієнтом.

7.2. Послуга «Екстрена усна консультація».

7.2.1. Надання Послуги здійснюється за усним Запитом Клієнта.

7.2.2. Екстрена усна консультація - Консультація Фахівця, надавана Клієнтові невідкладно у зв'язку з наявністю надзвичайних обставин, у яких перебуває в момент звернення Клієнт і які Клієнт не міг передбачати, діючи з достатнім за таких обставин ступенем дбайливості та обачності. Екстреною може бути будь-яка консультація за наявності кожного з наступних критеріїв:

- Запит на консультацію здійснюється з місця події, у якому існує не уявна потенційна небезпека за умови, що ризику її настання в короткостроковій перспективі або не настання можна уникнути тут і зараз;
- Запит на консультацію здійснюється з питання, що вимагає негайного реагування, за умови, що він не міг бути представлений раніше за об'єктивних обставин;
- Запит здійснюється в обстановці прояву форс-мажорних обставин, внаслідок яких існує об'єктивна необхідність здійснення Клієнтом певних дій (утримання від здійснення певних дій) безпосередньо в ситуації здійснення Запиту.

7.2.3. Не є екстреними обставини, що є передбаченими та установленими заздалегідь.

7.2.4. Надзвичайний (екстрений) характер обставин, що послужив підставою для звернення Клієнта за одержанням Послуги, оцінюється та визначається Фахівцем на підставі представлених Клієнтом відомостей самостійно, виходячи із критеріїв об'єктивності, обґрунтованості та розумності, діючи в інтересах Клієнта.

7.2.5. Послуга надається по телефону або також за допомогою інших засобів усної дистанційної комунікації, обумовлених Службою.

7.2.6. Для одержання послуги необхідно:

- звернутися до Служби;
- пройти ідентифікацію шляхом повідомлення відомостей і здійснення необхідних дій, запитуваних Службою;
- здійснити Запит відповідно до вимог, установлених Генеральними правилами.

7.2.7. Фахівці надають консультацію, тільки якщо ситуація Клієнта дозволяє відповісти на запитання безпосередньо в ході поточного комунікаційного з'єднання, тобто без подальшого з'ясування обставин або перегляду документів.

7.2.8. Результатом надання послуги є надавана в оперативному порядку усна консультація Фахівця в частині вимог, визначених Клієнтом.

7.3. Послуга «Усна бізнес-консультація».

7.3.1. Послуга надається по телефону або також за допомогою інших засобів усної дистанційної комунікації, обумовлених Службою.

7.3.2. Послуга надається тільки з питань ведення приватної (індивідуальної) підприємницької діяльності, здійснюваної без утворення юридичної особи.

7.3.3. Для одержання послуги необхідно:

- звернутися до Служби;
- пройти ідентифікацію шляхом повідомлення відомостей і здійснення необхідних дій, запитуваних Службою;
- здійснити Запит відповідно до вимог, установлених Генеральними правилами.

7.3.4. Фахівці надають консультацію, тільки якщо ситуація Клієнта дозволяє відповісти на запитання безпосередньо в ході поточного комунікаційного з'єднання, тобто без подальшого з'ясування обставин або перегляду документів.

7.3.5. Результатом надання послуги є усна консультація Фахівця в частині вимог, визначених Клієнтом.

7.4. Послуга «Правове роз'яснення документа».

7.4.2. Послуга надається по телефону або також за допомогою інших засобів усної дистанційної комунікації, обумовлених Службою.

7.4.3. Запит повинен містити електронний документ стандартного обсягу, питання, відомості про завдання, які планується дозволити з використанням документа, а також інформацію про параметри, що цікавлять Клієнта, (з урахуванням цілей використання документа, його характеру та складу учасників конкретних правовідносин), які Фахівець повинен урахувати при представленні результату надання послуги.

7.4.4. У випадках надходження документу обсягом, що перевищує стандартний, Служба або збільшує строк надання послуг у передбаченому порядку або класифікує звернення як Запит на надання іншої Послуги, що найбільше відповідає побажанням Клієнта, при обов'язковому повідомленні про дану обставину Клієнта.

7.4.5. Результатом надання Послуги є усний висновок Фахівця, що включає в себе роз'яснення змісту документу, стосовно якого надійшов Запит Клієнта, а також правових наслідків його використання.

7.5. Послуга «Інструкція для складання документа».

7.5.1. Послуга надається по телефону або за допомогою інших засобів дистанційної комунікації, обумовлених Службою.

7.5.2. Для одержання послуги необхідно:

- звернутися до Служби;

- пройти ідентифікацію шляхом повідомлення відомостей і здійснення необхідних дій, запитуваних Службою;

- здійснити Запит відповідно до вимог, установлених Генеральними правилами.

7.5.3. Фахівці надають консультацію лише тоді, коли ситуація Клієнта дозволяє відповісти на запитання безпосередньо в ході поточного комунікаційного з'єднання, тобто без подальшого з'ясування обставин або перегляду документів.

7.5.4. Фахівці надають консультації по документах, вимоги до яких установлені правом Території надання Послуг з урахуванням обмежень, визначених статтею 6 Генеральних правил.

7.5.5. Результатом надання Послуги є усна консультація Фахівця про порядок складання конкретного документа відповідно до правозастосовної практики та звичаїв ділового обороту, а також роз'яснення правових положень, що регулюють відносини зі складання документа, обов'язкових його реквізитів і порядку його легалізації в рамках діючого права Території надання Послуг у частині вимог, визначених Клієнтом.

7.5.6. На розсуд Фахівця відповідно до Запиту Клієнта результат надання Послуги «Інструкція зі складання документа» може супроводжуватися надсиланням Клієнтові шаблону (зразка, схеми) відповідного документа, за винятком форм і бланків, передбачених законодавством Служби.

7.5.7. Відповідно до встановленого Службою Території надання Послуг переліку і у випадку здійснення Клієнтом Запиту на дану Послугу результат надання Послуги «Інструкція зі складання документа» може супроводжуватися надсиланням Клієнтові шаблону (зразка, схеми) відповідного документа.

7.6. Послуга «Сприяння в переговорах».

7.6.1. Послуга полягає в участі Фахівця в комунікації між Клієнтом і третьою особою, з якою у Клієнта виникла правова взаємодія або стійкі правовідносини, що здійснюється по телефону або також за допомогою інших засобів усної дистанційної комунікації, з метою надання сприяння в досягненні найбільш сприятливого результату переговорів для Клієнта.

7.6.2. Послуга надається по телефону або також за допомогою інших засобів усної дистанційної комунікації, обумовлених Службою.

7.6.3. Для одержання Послуги необхідно:

- звернутися до Служби не раніше ніж за 6 (шість) годин до передбачуваної події переговорів;

- пройти ідентифікацію шляхом повідомлення відомостей і здійснення необхідних дій, запитуваних Службою;

- здійснити Запит відповідно до вимог, установлених Генеральними правилами.

7.6.4. У випадках, коли ситуація Клієнта не дозволяє надати Послугу безпосередньо в ході поточного комунікаційного з'єднання та потрібне додаткове встановлення обставин або перегляд документів, Запит повинен здійснюватися за допомогою електронної пошти або інших засобів дистанційної комунікації, обумовлених Службою, не пізніше ніж за 24 (двадцять чотири) години до передбачуваної події переговорів.

7.6.5. Запит повинен містити питання порядку денного, завдання учасників, позицію Клієнта, а також відомості про раніше досягнуті результати та історію переговорів.

7.6.6. У випадках надходження документів обсягом, що перевищує стандартний, Служба або збільшує строк надання Послуг у передбаченому порядку, або класифікує звернення як Запит на надання іншої Послуги, що найбільше відповідає побажанням Клієнта, при обов'язковому повідомленні про дану обставину Клієнта.

7.6.7. У випадку, коли необхідність одержання Послуги без попереднього повідомлення обумовлена обставинами надзвичайного (екстреного) характеру, які Клієнт не міг передбачати, діючи з достатнім при подібних обставинах ступенем дбайливості та обачності,

Послуга «Сприяння в переговорах» надається відповідно до положень пункту 14.1.1. («Екстрена усна консультація»).

7.6.8. Клієнт надає свою однозначну та безумовну згоду з тим, що Фахівець вправі самостійно обрати кожен найбільш сприятливу позицію для Клієнта у випадках звертання Клієнта із Запитом на надання даної Послуги за екстрених (надзвичайних) обставин і за відсутності можливості узгодити порядок денний переговорів і позицію Клієнта завчасно, при цьому Фахівець повинен діяти з достатнім за подібних обставин ступенем дбайливості та обачності.

7.6.9. Результатом надання Послуги є участь Фахівця в переговорах у формі як особистої участі в комунікації, що відбулася, так і в послідовній розмові з кожним з її учасників, а також усна консультація Фахівця з обставин, установлених у процесі переговорів.

7.6.10. У випадку відмови третьої особи розмовляти з Фахівцем Послуга вважається не наданою за відсутності провини Компанії та Служби.

7.7. Послуга «Письмова консультація»

7.7.1. Послуга надається за допомогою електронної пошти або також інших засобів дистанційної комунікації для передачі електронної кореспонденції, обумовлених Службою.

7.7.2. Для одержання Послуги необхідно:

- звернутися до Служби шляхом здійснення письмового Запиту;
- прикласти до Запиту необхідні документи (у необхідних випадках);
- долучити до Запиту необхідну ідентифікаційну інформацію.

7.7.3. Результатом надання Послуги є Висновок Фахівця на Запит Клієнта.

7.8. Послуга «Дзвінок юриста»

7.8.1. Послуга надається по телефону або також за допомогою інших засобів усної дистанційної комунікації, обумовлених Службою.

7.8.2. Для одержання Послуги необхідно:

- звернутися до Служби не раніше ніж за 6 (шість) годин до передбачуваного часу здійснення комунікаційного виклику;
- пройти ідентифікацію шляхом повідомлення відомостей і здійснення необхідних дій, запитуваних Службою;
- здійснити Запит відповідно до вимог, установлених Генеральними правилами.

7.8.3. У випадках, коли для надання Послуги потрібен перегляд документів, Запит повинен здійснюватися за допомогою електронної пошти або також інших засобів дистанційної комунікації для передачі електронної кореспонденції, обумовлених Службою, не пізніше ніж за 24 (двадцять чотири) години до необхідного часу здійснення комунікаційного виклику.

7.8.4. Незалежно від форми Запит повинен містити номер телефону, прізвище, ім'я, по батькові, а також, якщо застосовно, посада, звання, назва організації третьої особи, з якою Фахівцеві необхідно буде зв'язатися в інтересах Клієнта для вирішення питання Клієнта.

7.8.5. Результатом надання Послуги є комунікаційний виклик Фахівця третій особі, зазначеному Клієнтом (за умови здійснення телефонного з'єднання), незалежно від результату, за умови, що Фахівець доклав необхідних розумних та достатніх зусиль для вирішення ситуації на користь Клієнта.

7.8.6. У випадку неможливості встановлення комунікаційного з'єднання/розмови із третьою особою (телефон вимкнений, абонент не відповідає, відмова третьої особи розмовляти з Фахівцем) протягом строку надання Послуги Послуга вважається не наданою за відсутності провини Компанії/Служби.

7.8.7. Про результат комунікаційного виклику Фахівець повідомляє Клієнта за допомогою того засобу зв'язку, через який надійшов Запит Клієнта.

7.8.8. При замовленні Послуги Клієнт вправі описати границі розповсюджуваної інформації про Клієнта та про саму ситуацію, за відсутності такої вказівки Фахівець користується наданою та наявною в нього інформацією на свій розсуд.

Фахівець не зв'язаний обмеженнями Клієнта, зазначеними в цьому пункті, у випадку, якщо того вимагає, на думку Фахівця, ситуація, що склалася у зв'язку з виконанням Послуги.

7.8.9. Послуга надається винятково по Запитах, пов'язаних зі специфікою відносин або взаємодій, учасником яких є сам Клієнт.

7.9. Послуга «Рекомендована модель договору»

7.9.1. Послуга надається за допомогою електронної пошти або також інших засобів дистанційної комунікації для передачі електронної кореспонденції, обумовлених Службою.

7.9.2. Запит повинен містити найменування договору або опис суті правовідносини, до якого Клієнт хотів би одержати найбільш релевантну форму (приблизний шаблон/зразок) договору.

7.9.3. Результатом надання Послуги є надсилання Клієнтові зразка (приблизної форми) договору, що найбільше відповідає Запиту Клієнта, із числа договорів, прямо передбачених переліком, затверджуваним Службою Території надання Послуг.

7.10. Послуга «Довідкова контактна інформація»

7.10.1. Послуга носить інформаційно-довідковий характер і полягає в наданні Клієнтові телефонів, адрес, сайтів у мережі Інтернет органів державної влади Території надання Послуг тих, що містяться в інформаційній базі Служби.

7.10.2. Послуга надається за допомогою електронної пошти, по телефону або іншими засобами дистанційної комунікації, обумовленими Службою.

7.10.3. Надання інформації здійснюється за умови встановлення конкретного органа державної влади в Запиті або в процесі його здійснення.

7.10.4. Контактна інформація надається у випадках:

- її оприлюднення (опублікування) зазначеними органами та організаціями в засобах масової інформації;

- її розміщення на офіційному сайті в мережі Інтернет (за його наявності);

- відсутності обмеження доступу до зазначеної інформації правом Території надання Послуг.

7.10.5. Служба не несе відповідальності за достовірність інформації, розповсюджуваної зазначеними органами шляхом розміщення в мережі Інтернет.

7.10.6. Запит щодо інформації про діяльність державних органів, у тому числі інформації, створеної в межах своїх повноважень державними органами, їхніми територіальними органами, законах та інших нормативних правових актах, що встановлюють структуру, повноваження, порядок формування та діяльності зазначених органів, інша інформація, що стосується їхньої діяльності, надається в рамках юридичних Послуг, передбачених Генеральними правилами.

7.10.7. Результатом надання Послуги є надання Клієнтові відповідних відомостей.

7.11. Послуга «Письмовий висновок щодо запуску бізнес-проекту»

7.11.1. Послуга надається за допомогою електронної пошти або також інших засобів дистанційної комунікації для передачі електронної кореспонденції, обумовлених Службою.

7.11.2. Для одержання Послуги необхідно:

- звернутися до Служби шляхом здійснення письмового Запиту;

- додати до Запиту необхідні документи (у необхідних випадках);

- долучити до Запиту необхідну ідентифікаційну інформацію.

7.11.3. Запит повинен містити всі релевантні для Запиту документи, ключові тематичні питання до Фахівця, вказівку на основні параметри планованих дій, без одержання яких є об'єктивно неможливим надання Послуги.

7.11.4. Результатом надання Послуги є Висновок Фахівця за Запитом Клієнта.

7.12. Послуга «Огляд змін законодавства»

7.12.1. Послуга надається за допомогою електронної пошти або також інших засобів дистанційної комунікації для передачі електронної кореспонденції, обумовлених Службою.

7.12.2. Запит повинен містити вказівку на конкретний вид правовідносин (сферу права) із числа обумовлених Службою, стосовно якої Клієнт бажає одержувати огляд змін релевантних норм права.

7.12.3. Результатом надання Послуги є письмова інформаційно-аналітична анотація з оглядом змін у загальнодержавному законодавстві Території надання Послуг (без урахування змін регіонального законодавства) у сфері права, що цікавить Клієнта, без проведення аналізу правових наслідків набрання чинності зазначеними змінами стосовно конкретної ситуації Клієнта.

7.12.4. Послуга надається 1 (один) раз на місяць.

7.12.5. Результатом надання Послуги є висновок Служби про основні зміни законодавства Території надання Послуг відповідно до Запиту Клієнта.

7.12.6. Послуга «Огляд змін законодавства» надається відповідно до передбаченого класифікатора Служби відповідної Території надання Послуг.

7.13. Послуга «Оцінка судової перспективи»

7.13.1. Послуга являє собою кваліфікований імовірнісний прогноз щодо результату розгляду справи в органі або організації із числа передбачених цими Генеральними правилами, уповноваженими розглядати суперечки, а також перспектив виконання акту, видаваного або затвердженого даними органами та організаціями, виконаний на підставі вивчення наданих Клієнтом відомостей і документів, а також положень права Території надання Послуг і правозастосовної практики.

7.13.2. Послуга надається за допомогою електронної пошти або також інших засобів дистанційної комунікації для передачі електронної кореспонденції, обумовлених Службою.

7.13.3. Для одержання Послуги необхідно:

- звернутися до Служби шляхом здійснення письмового Запиту;
- додати до Запиту необхідні документи (у необхідних випадках);
- долучити до Запиту необхідну ідентифікаційну інформацію.

7.13.4. Запит повинен містити всі релевантні та наявні в Клієнта документи як процесуальні (позов, відкликання, клопотання, визначення, постанови, рішення та інші), так і матеріальні (договори, акти, листи, проекти та інше), відомості про позицію Клієнта і його статус, бажаний результат та історію діловодства (попередні розгляди та суперечки).

7.13.5. За відсутності релевантних відомостей і відсутності об'єктивної можливості їхнього встановлення Служба вправі інтерпретувати надані відомості, а також допускати припущення.

7.13.6. Послуга надається відносно справ, розглянутих у наступних органах і організаціях:

- органах судової системи Території надання Послуг;
- арбітражах і третейських судах Території надання Послуг;

7.13.7. Послуга не надається відносно розгляду справ в:

- органах виконавчої влади країни Території надання Послуг;
- міжнародних і наднаціональних органах і організаціях;

- органах і організаціях, що здійснюють свою діяльність за межами Території надання Послуг.

7.13.8. Результатом надання Послуги є письмовий Висновок Фахівця відносно перспектив кращого для Клієнта розгляду суперечки, підготовлений на основі представлених Клієнтом документів, а також норм права та правозастосовної практики. Висновок Фахівця являє собою лише обґрунтовану думку юриста та не є гарантією того, що результат розгляду суперечки, навіть якщо він є предметом вирішення в державному судовому органі, співпаде з думкою Фахівця.

7.14. Послуга «Призначення представника від Клієнта»

7.14.1. Послуга полягає в наданні Клієнтові можливості вповноважити третю особу (іменовану надалі - «представник Клієнта» або «представник»), яким може бути будь-яка дієздатна відповідно до права Території надання Послуг особа (наприклад, чоловік, повірений, секретар), звертатися до Служби за одержанням передбачених Тарифним планом Клієнта Послуг винятково в інтересах і від імені Клієнта.

7.14.2. Послуга носить сервісний характер і слугує для наступного здійснення інших Послуг.

7.14.3. Призначення Клієнтом свого представника може бути здійснене протягом усього періоду надання Послуг.

7.14.4. Призначення представника можливе тільки за дотримання всіх наступних умов:

- Клієнт повідомив всі необхідні відомості про призначуваного представника;
- представник Клієнта підтвердив Службі своє призначення представником будь-якими способами комунікації, встановленими Службою.

7.14.5. Зміна кандидатури представника допускається лише один раз протягом строку надання Послуг.

Стаття 8. Порядок здійснення усного Запиту

8.1. Усні Запити повинні здійснюватися за допомогою телефонного зв'язку або також інших засобів усної дистанційної комунікації, обумовлених Службою.

8.2. Здійснення усного Запиту допускається тільки у випадку дотримання всіх необхідних вимог, установлених Генеральними правилами.

8.3. Запит повинен містити всі необхідні для надання Послуг відомості.

8.4. При здійсненні Запиту необхідно надати:

- короткі обставини Запиту (або відповіді на навідні запитання Фахівця), що дозволяють визначити категорію Запиту (вид Послуги) і основну специфіку Запиту;
- на прохання Фахівця Компанії (так само, як і після перемикання виклику на іншого Фахівця) подати докладні відомості про обставини, на які спирається правове питання/питання, про наявність або відсутність екстрених обставин, очікувань і цілях використання Послуги. За необхідності доповнити Запит іншими відомостями, запитаними Фахівцем.

8.5. Правові питання повинні бути сформульовані однозначно, а саме повинні надавати можливість точно визначити їхню суть. Клієнт вправі при формулюванні питань запитати сприяння Фахівця.

8.6. Набір питань у рамках 1 (одного) Запиту повинен спиратися на 1 (одну) сукупність однорідних юридичних фактів (подій, дій, обставин тощо).

8.7. Клієнт самостійно відповідає за некоректність і неповноту надаваних відомостей при здійсненні Запиту.

Стаття 9. Порядок здійснення письмового Запиту

9.1. Письмові Запити повинні здійснюватися за допомогою електронної пошти або також інших засобів дистанційної комунікації для передачі електронної кореспонденції, обумовлених Службою.

9.2. Запит, що направляється по електронній пошті, повинен відповідати формі електронного листа, а також існуючим правилам користування сервісів електронної пошти.

9.3. Електронний лист, що направляється до Служби, повинне містити:

- заголовок («тема листа»), ідентичний номеру Клієнтської карти;
- Запит, що відповідає вимогам Генеральних правил.

9.4. Всі письмові Запити повинні містити:

- повні та достовірні відомості, необхідні для надання Послуг;
- однозначно визначені вимоги та питання;
- відомості про очікувані результати.

9.5. Запит повинен бути сформульований винятково державною (офіційною) мовою країни Служби або іншою мовою, визначеною у відповідних Правилах.

9.6. Всі поставлені питання повинні бути взаємопов'язані та спиратися на одну сукупність однорідних юридичних фактів. Питання повинні бути максимально чітко сформульовані таким чином, щоб при ознайомленні із Запитом було можливим визначити його суть.

9.7. У випадках здійснення письмового Запиту на надання Послуг, результат яких надається усно, Клієнт повинен також вказати період часу доступності (не менш 1 (одної) години підряд) для прийняття вихідного виклику Служби. При недотриманні даної вимоги, а також при недоступності Клієнта в означений період часу Служба звільняється від обов'язку надання Послуги.

9.8. У випадках, коли представлений Клієнтом Запит містить неоднорідні питання (невзаємопов'язані або невзаємозалежні питання), Служба має право розділити даний Запит на кілька самостійних.

9.9. Кожний письмовий Запит має наступні ознаки:

- взаємозв'язок обставин між собою;
- 3 (три) питання, які Клієнт визначає самостійно.

9.10. У випадках, якщо Запит Клієнта виходить за рамки одного Запиту, обумовлені цими Генеральними правилами, кожна наступна сукупність питань або ситуації в цілому розглядається Службою як окремих запит. Про такі випадки Служба не зобов'язана повідомляти Клієнта.

Стаття 10. Вимоги до вхідних документів

10.1. Для цілей Генеральних правил обсяг документа визначається в "стандартних сторінках", виходячи з еквівалента числа символів у ньому числу символів на повній сторінці, набраній шрифтом Times New Roman, кегль 12.

10.2. Документ, що надсилається Клієнтом, повинен відповідати наступним технічним вимогам:

- стандартний обсяг документа/-ів - не більше 6 (шести) стандартних сторінок;
- максимальний обсяг документа в кожному разі не повинен перевищувати 60 (шістдесят) стандартних сторінок;
- текст документа повинен бути добре читатися та відображатися.

10.3. Електронні документи приймаються винятково у форматах з розширеннями txt, rtf, doc, pdf, xls, tiff, tif, bmp, gif, jpeg, jpg, png, docx, odt, xml, mp3, wav.

10.4. У випадку, якщо надісланих Клієнтом документів об'єктивно недостатньо для надання Фахівцем результатів надання Послуг, надання запитуваної Клієнтом Послуги припиняється до надання додаткових документів. Недостатність документів визначається Фахівцем.

Розділ IV. Строки. Повідомлення. Супровідні сервіси

Стаття 11. Строк для активації Карти

11.1. Строк для активації Карти обчислюється відповідно до часової зони Компанії.

11.2. Строк для активації встановлюється Компанією самостійно і є однією з умов офіційної пропозиції Компанії. Компанія вправі повідомляти інформацію про строк для активації Карти будь-яким доступним чином.

11.3. Якщо строк для активації Карти не встановлений або не доведений до відома Клієнта, він вважається рівним 2 (двом) календарним рокам з моменту випуску Карти.

Стаття 12. Період надання Послуг

12.1. Строки, встановлені для періоду надання Послуг, обчислюються у відповідності з Часом Служби, у якій була активована Карта.

12.2. Строки періоду надання Послуг обчислюються з моменту активації Карти та минають о 00:00 годині останнього календарного дня строку.

Стаття 13. Порядок обчислення строків надання Послуг

13.1. Строки надання Послуг обчислюються у відповідності з Часом Служби, що надає відповідну Послугу.

13.2. Строки надання Послуг, установлені в днях, починають обчислюватися з 9:00 годин за Часом Служби робочого дня, що настає за календарним днем фіксації Запиту Клієнта Службою, якщо Генеральними правилами не встановлений інший порядок обчислення строків для надання конкретних Послуг.

13.3. Строки надання Послуг, установлені в годинах, починають обчислюватися з моменту надходження Запиту.

13.4. Моментом надходження Запиту є момент фіксації спеціальними технічними коштами Служби Запиту в передбаченому Генеральними правилами припустимому форматі, включаючи дотримання Клієнтом всіх вимог відносно обсягу, достатності, вірогідності, правомірності та інших вимог відносно документів, відомостей і даних. Служба реєструє Запити в розумний термін.

13.5. У випадку уточнення Запиту перебіг терміну надання Послуг починається з моменту надходження уточненого Запиту. При наданні додаткових документів строк починає текти після одержання останнього релевантного документа.

13.6. У цих Правилах під місяцем розуміється календарний місяць, під днем розуміється робочий день Території надання Послуг.

Стаття 14. Строки надання Послуг по усних Запитах

14.1. Екстрена усна консультація

14.1.1. Надається безпосередньо в ході телефонного з'єднання із Клієнтом або у випадках, передбачених Генеральними правилами, з урахуванням екстреного характеру обставин може бути надана протягом часу, погодженого із Клієнтом.

14.2. Усна консультація, Інструкція зі складання документу, Усна бізнес-консультація

14.2.1. Результат надання Послуги надається безпосередньо в момент звертання Клієнта.

14.2.2. Представлення результату надання Послуги може бути здійснене шляхом зворотного виклику на телефонний номер Клієнта протягом 24 годин з моменту фіксації запиту Клієнта Службою у випадку, якщо для надання Послуг Фахівцеві потрібно додатково ознайомитися з релевантним законодавством і правозастосовною практикою, про що повідомляється Клієнтові.

14.3. Дзвінок юриста, Сприяння в переговорах

14.3.1. Результат надання Послуги надається безпосередньо в ході телефонного з'єднання із Клієнтом або протягом 6 (шести) годин з моменту звертання Клієнта, але в будь-якому разі не пізніше 21:00 години за часом Служби.

14.3.2. У випадку, якщо для надання Послуги потрібно додатково ознайомитися з релевантним законодавством і правозастосовною практикою, результат надання Послуги надається по закінченні 24 годин з моменту надходження Запиту в період часу, зазначений Клієнтом (відповідно до пункту 9.7), але не пізніше 72 годин після надходження Запиту, за винятком випадків, прямо передбачених цими.

14.4. Рекомендована модель договору

14.4.1. Результат надання Послуг надається протягом 1 (одного) дня.

Стаття 15. Строки надання Послуг по письмових Запитах

15.1. Усна консультація, Інструкція зі складання документу, Усна бізнес-консультація, Дзвінок юриста, Сприяння в переговорах, Рекомендована модель договору

15.1.1. Результат надання Послуг надається протягом 1 (одного) дня, за винятком випадків, прямо передбаченими цими Правилами.

15.2. Правове роз'яснення документа

15.2.1. Результат надання Послуги надається протягом 1 (одного) дня для документів стандартного обсягу.

15.2.2. При надходженні Запиту з документами обсягом, більшим за стандартний, строк надання Послуги збільшується на 1 (один) день за кожні 6 сторінок понад стандартний обсяг.

15.3. Письмова консультація

15.3.1. Стандартний строк надання Послуги становить 2 (два) дні. Строк надання зазначеної Послуги може бути збільшений до 5 (п'яти) днів з урахуванням складності Запиту.

15.3.2. При надходженні Запиту з документом обсягом, більшим за стандартний, строк надання Послуги збільшується на 1 (один) день понад стандартний за кожні 6 сторінок понад стандартний обсяг.

15.4. Письмовий висновок по запуску бізнес-проекту, Оцінка судової перспективи

15.4.1. Строк надання становить 5 (п'ять) днів.

15.4.2. При надходженні Запиту з документами обсягом, що перевищує стандартний, строк надання Послуги збільшується на 1 (один) день за кожні 6 сторінок понад стандартний обсяг.

15.5. Огляд змін законодавства

15.5.1. Результати надання Послуги надаються один раз у календарний місяць у дату, визначену Службою.

Стаття 16. Строки надання споріднених Послуг

16.1. Довідкова контактна інформація

16.1.1. Результат надання Послуги надається протягом 24 годин з моменту фіксації Запиту Клієнта Службою.

16.2. Призначення представника від Клієнта

16.2.1. Служба відкриває доступ до Послуг Представникові Клієнта протягом 2 (двох) днів з моменту здійснення Запиту за умови успішності процедури підтвердження повноважень Представника.

Стаття 17. Повідомлення

17.1. У випадках, коли строки надання конкретної Послуги перевищують зазначені в якості стандартних, Служба повідомляє Клієнта про дану обставину та строк представлення результату надання Послуги протягом 1 дня з моменту фіксації Запиту Клієнта Службою.

17.2. У випадках надходження Запиту без вказівки конкретної Послуги, яку необхідно надати, Служба керується пунктом 25.1.3 цих Генеральних правил.

17.3. При надходженні Запитів, що не відповідають цим Генеральним правилам, за відсутності об'єктивної можливості надати сервісні Послуги із супроводу Запиту Служба повідомляє Клієнта про відхилення Запиту із вказівкою на причини невідповідності.

Стаття 18. Супровід Запитів

18.1. Відносно кожного Запиту, що відповідає або не повністю відповідає відповідним вимогам Генеральних правил, здійснюється процедура його супроводу відповідно до порядку, установлюваним Службою.

18.2. У випадках, коли Служба, виходячи із критерію найбільшої відповідності результатів надання Послуг побажанням Клієнта, класифікує звертання Клієнта як Запит на надання іншої Послуги, ніж та, що визначена Клієнтом, Служба керується пунктом 25.1.3

18.3. У випадку, якщо письмовий Запит представлений не в повному обсязі, у тому числі за відсутності важливих відомостей або документів, або відсутні необхідні реквізити Запиту, за наявності можливості визначення його суті відповідний Фахівець зв'язується із Клієнтом з метою конкретизації Запиту.

Розділ V. Вимоги до обміну інформацією

Стаття 19. Супутні відомості

19.1. У процесі надання Послуг Клієнтові можуть повідомлятися дані про інші організації, органи та громадян (треті особи), їхні розробки, продукти, пропозиції, у тому числі комерційного характеру, посилення на сайти в мережі Інтернет (супутня інформація). Зазначені треті особи та супутня інформація не перевіряються Компанією або Службою на відповідність тим або іншим вимогам. Ні Компанія, ні Служба не відповідають за дану супутню інформацію, у тому числі за будь-які думки або твердження, висловлені третіми особами, рекламу та інше, а також за доступність такої супутньої інформації та наслідки її використання або невикористання Клієнтом.

19.2. Надання будь-якої супутньої інформації комерційного або некомерційного характеру не є її схваленням або рекомендацією з боку Компанії або Служби за винятком випадків, коли на це прямо вказується.

19.3. Приймаючи Генеральні правила, Клієнт висловлює свою згоду на можливість одержання рекламної інформації з метою та у випадках, коли необхідність такої згоди передбачена правом Території надання Послуг.

Стаття 20. Вимоги до комунікацій

20.1. Номери телефонів, адреси електронної пошти та інша контактна-адресна інформація, необхідна для одержання Послуг, установлюється Службою та міститься на сайті Компанії та Служби, а також у Комплексах продукту. У випадку зміни відповідної контактної-адресної інформації пріоритетною є інформація, розміщена на сайті Служби. Компанія не несе жодної відповідальності за недостовірність відомостей на Картах, що перебувають у володінні Клієнта, у випадку зміни контактної-адресної інформації.

20.2. Всі контактні реквізити: номери телефонів, адреси електронної пошти, так само як будь-які інші надавані Клієнтом відомості — розцінюються як коректні, належні Клієнтові та доступні для Клієнта, у зв'язку із чим здійснення телефонних та інших комунікаційних викликів, надання електронної та іншої кореспонденції з використанням даних реквізитів визнається здійсненням комунікації із Клієнтом.

20.3. Для надання відповідних Послуг Фахівець здійснює не менше 2 вихідних викликів протягом півгодини на телефонний номер Клієнта, зазначений ним при активації Карті. За недоступності Клієнта при таких викликах Послуга вважається не наданою за відсутності провини Служби. Клієнт вправі звернутися з аналогічним питанням повторно, у такому випадку строки починають спливати заново.

20.4. Надання повідомлень, результатів надання Послуг, інших відомостей і даних з використанням інших реквізитів допускається за умови попереднього їхнього узгодження зі Службою стосовно конкретної інформаційної взаємодії.

20.5. Клієнт самостійно відповідає за відповідність даних, що повідомляються або пересилаються ним, вимогам права Території надання Послуг, включаючи відповідальність перед третім особами у випадках, коли надання Клієнтом тих або інших даних або зміст цих даних порушує права та законні інтереси третіх осіб, у тому числі особисті немайнові права авторів, інші інтелектуальні права третіх осіб, і/або зазіхає на належні їм нематеріальні блага.

20.6. Компанія або Служба вправі встановлювати обмеження в обміні даними для всіх Клієнтів або для окремих категорій Клієнтів (залежно від місця перебування Клієнта, програмно-апаратних коштів використовуваних у комунікації), у тому числі: наявність/відсутність окремих функцій супутніх Послуг, максимальна кількість телефонних викликів або повідомлень, переданих через електронні засоби зв'язку, які можуть бути відправлені або отримані одним Клієнтом за зазначений період часу, максимальний розмір поштового повідомлення, максимальна тривалість безперервного телефонного/іншого комунікаційного з'єднання, спеціальні параметри даних, що пересилаються через електронні засоби зв'язку.

20.7. Компанія або Служба вправі припинити прийом даних, що направляються Клієнтом в автоматичному режимі, а також будь-якої інформації, згенерованої автоматично (наприклад, поштового спаму).

20.8. При використанні Послуг Клієнт не вправі:

- передавати будь-яким способом дані, які є незаконними, шкідливими, наклепницькими, що ображають моральність, що демонструють (або є пропагандою) насильство та жорстокість, порушують права інтелектуальної власності, пропагують ненависть і/або дискримінацію людей за расовими, етнічними, гендерними, релігійними, соціальними ознаками, містять образи на адресу будь-яких осіб або організацій, містять елементи (або є пропагандою) порнографії, роз'яснюють порядок виготовлення, застосування або іншого використання наркотичних речовин або їхніх аналогів, вибухових речовин або іншої зброї;

- видавати себе за іншу людину або представника організації та/або співтовариства без достатніх на це прав, у тому числі за співробітників Компанії або Служби, а також застосовувати будь-які інші форми та способи незаконного представництва інших осіб;

- передавати будь-яким способом які-небудь матеріали, що містять віруси або інші комп'ютерні коди, файли або програми, призначені для порушення, знищення або обмеження функціональності будь-якого комп'ютерного або телекомунікаційного обладнання або програм, для здійснення несанкціонованого доступу, у тому числі шляхом розміщення посилань на вищевказану інформацію;

- іншим способом порушувати вимоги законодавства Території надання Послуг при здійсненні інформаційного обміну.

Розділ VI. Конфіденційна інформація

Стаття 21. Персональна інформація

21.1. Персональна інформація Клієнта зберігається та обробляється Компанією відповідно до умов Генеральних правил, що діють відносно всієї інформації, яку Компанія та/або Служба можуть одержати про Клієнта в процесі користування Послугами. Згода Клієнта на надання Персональної інформації, надана їм відповідно до положень цих

Генеральних правил, у рамках відносин з кожною із зазначених осіб поширюється на всіх цих осіб.

21.2. Використання Послуг означає беззастережну згоду Клієнта з положеннями цієї статті та зазначеними в ній умовами обробки його Персональної інформації.

21.3. Ні Компанія, ні Служба в загальному випадку не зобов'язуються перевіряти достовірність Персональної інформації, надаваної Клієнтами, і не здійснюють контроль їхньої дієздатності, однак виходять із того, що Клієнт надає достовірну та достатню Персональну інформацію та підтримує цю інформацію в актуальному стані.

21.4. Компанія збирає та зберігає тільки ті персональні дані, які необхідні для надання Послуг.

21.5. Персональна інформація Клієнта може використовуватися в наступних цілях:

- ідентифікація Клієнта в рамках Генеральних правил;
- надання Клієнтові персоналізованих Послуг;
- зв'язок із Клієнтом, у тому числі надсилання повідомлень, Запитів та інформації, а також обробка запитів від Клієнта;
- поліпшення якості Послуг, зручності їхнього використання, розробка нових продуктів і Послуг;
- проведення статистичних та інших досліджень на основі знеособлених даних.

21.6. Зберігання Персональної інформації Клієнтів здійснюється відповідно до внутрішніх корпоративних документів. Відносно Персональної інформації Клієнта зберігається її конфіденційність.

21.7. Компанія та Служба вправі передати Персональну інформацію Клієнта третім особам у наступних випадках:

- Клієнт висловив свою згоду на такі дії;
- передача необхідна в рамках користування Клієнтом певними Послугами;
- передача передбачена правом Території надання Послуг, у рамках установлені процедури;
- така передача відбувається в рамках розширення Території надання Послуг;
- з метою забезпечення можливості захисту прав і законних інтересів Компанії, Служби або третіх осіб у випадках, коли Клієнт порушує Генеральні правила.

21.8. Компанія вживає необхідні та достатні організаційні та технічні заходи для захисту Персональної інформації Клієнта від неправомірного або випадкового доступу, копіювання, поширення, а також від інших неправомірних дій з нею третіх осіб, і так само покладає аналогічні обов'язки на відповідну Службу.

21.9. Компанія гарантує, що відомості особистого та конфіденційного характеру, надавані Клієнтом Компанії з метою надання останнім юридичних Послуг за Тарифним планом, будуть використовуватися відповідно до вимог, що пред'являються відповідним правом Території надання Послуг.

21.10. Клієнт висловлює свою згоду Компанії на зберігання інформації про себе та надані Послуги з метою контролю якості Послуг, обробку зазначеної інформації за допомогою своїх програмно-апаратних засобів, включаючи збір, систематизацію, накопичення, зберігання, уточнення (відновлення, зміну), використання, поширення (у тому числі передачу, включаючи транскордонну передачу), знеособлювання, блокування та знищення Персональних даних.

Стаття 22. Інша конфіденційна інформація

22.1. До іншої конфіденційної інформації з метою цих Генеральних правил відноситься інформація, що є комерційною, професійною, службовою або іншою таємницею відповідно до права Території надання Послуг.

22.2. У процесі інформаційного обміну в рамках взаємин з надання Послуг може знадобитися передача між учасниками обміну конфіденційною інформацією.

22.3. Будь-хто з учасників інформаційної взаємодії при одержанні конфіденційної інформації зобов'язується:

- використовувати цю інформацію тільки в обумовлених у цих Генеральних правилах цілях і ніколи не використовувати її в будь-яких інших цілях без попереднього письмового дозволу учасника, що її передав;
- не передавати цю інформацію третім сторонам без попереднього письмового дозволу учасника, що її передав, окрім як у випадках, коли ця інформація:
 - була або стала загальновідомою із джерела, відмінного від учасника, що одержав;
 - була на законних підставах відома учасникові, що її отримав, до її одержання від учасника, що передав;
 - повинна бути розкрита учасником, що її отримав, відповідно до права країни місцезнаходження Компанії або Території надання Послуг.

Розділ VII. Права та обов'язки

Стаття 23. Права Клієнта

23.1. Клієнт має право:

23.1.1. Одержувати необхідну та достовірну інформацію про Компанію та Службу, надавані Послуги, Територію надання Послуг, а також іншу інформацію, пов'язану з наданням Послуг, прямо передбачених законодавством Території надання Послуг.

23.1.2. Користуватися Послугами протягом усього періоду надання Послуг, обумовленого відповідно до обраного Клієнтом Тарифного плану.

23.1.3. Здійснювати запити на надання Послуг у відповідну Службу та одержувати результати надання Послуг.

23.1.4. Користуватися надаваними Компанією або Службою знижками та спеціальними пропозиціями для Клієнтів.

23.1.5. Повідомляти Компанію або Службу про всі випадки ненадання Послуг або надання Послуг неналежної якості, а також некоректного поведіння з боку співробітника Служби.

23.1.6. Висловити свою відмову від можливості одержання реклами, що направляється через засоби зв'язку, коли можливість такої відмови передбачена законодавством Території надання Послуг про рекламу, шляхом надсилання Компанії відповідного письмового повідомлення.

23.1.7. Одержувати клієнтську кореспонденцію по каналах телефонного або іншого електронного зв'язку.

23.1.8. Здійснювати на оплатній основі замовлення Карти замість вибулої з володіння.

23.1.9. Змінювати обрані Ідентифікаційні дані.

Стаття 24. Обов'язки Клієнта

24.1. Клієнт зобов'язується:

24.1.1. Активувати Карту протягом строку для Активації Карти.

24.1.2. Ознайомитися з умовами цих Правил і обсягом можливих Послуг до Активації Карти.

24.1.3. Надати повну та достовірну інформацію, необхідну для активації та наступної ідентифікації Клієнта, користування Послугами, а також вчасно повідомляти про всі випадки зміни зазначеної інформації.

24.1.4. Не використовувати результати надання Послуг у протиправних цілях, а також не вчиняти дій, що завдають шкоди Компанії або Службі.

24.1.5. При зверненні до Служби не порушувати вимог права Території надання Послуг, а також прийнятих у суспільстві норм моралі, моральності та публічного порядку.

24.1.6. Користуватися Послугами особисто.

24.1.7. Вчасно перевіряти обсяг і якість наданих Послуг і приймати надані Послуги.

24.1.8. Не допускати користування Послугами особами, що не є Клієнтами відповідно до Генеральних правил, якщо інше прямо не обумовлено в Генеральних правилах.

24.1.9. Не передавати або іншим способом відчужувати своє право на одержання Послуг третім особам, у тому числі шляхом передачі активованої Карти.

24.1.10. Зберігати у таємниці та не передавати Ідентифікаційні дані третім особам.

24.1.11. Повідомити в Компанію, у тому числі через Службу, про будь-який факт вибуття активованої Карти з володіння протягом 5 (п'яти) робочих днів.

Стаття 25. Права Служби

25.1. Служба має право:

25.1.1. Уточнювати Запити, що надійшли від Клієнта.

25.1.2. Визначати порядок і формат надання Послуг.

25.1.3. Визначати необхідну Клієнтові Послугу у випадках, якщо в Запиті відсутня вказівка на її вид або Клієнт визначає її помилково.

25.1.4. Залучати третіх осіб для надання Послуг Клієнтам.

25.1.5. Перевіряти надану Клієнтом інформацію, а також виконання Клієнтом умов Генеральних правил.

25.1.6. Тимчасово припиняти надання Послуг у випадку порушення Клієнтом Генеральних правил.

25.1.7. Здійснювати запис звернень Клієнта з використанням програмно-апаратних засобів.

25.1.8. У будь-який момент вимагати від Клієнта підтвердження даних, зазначених при активації, і запитати у зв'язку із цим підтверджувальні документи.

25.1.9. Надавати ті Послуги, Запит на надання яких надійшов до Служби.

25.1.10. Надсилати Клієнтам інформаційні повідомлення, а також іншу клієнтську кореспонденцію.

25.1.11. Дотримуватися в процесі надання юридичних Послуг виробленої правової позиції, не надаючи додаткових юридичних аргументів або відомостей, крім наданих раніше.

25.1.12. Відмовити Клієнтові в наданні Послуги у випадках, коли:

- Клієнт порушує умови Генеральних правил;
- одержання Послуги викликане протиправними інтересами Клієнта;
- Клієнт здійснює Запит при здійсненні або спробі здійснення навмисного злочину, виходячи з наявності в його діях/бездіяльності ознак злочину, виявлених у процесі взаємодії Клієнта та Служби;
- надання Послуги спричинить порушення Компанією/Службою вимог права Території надання Послуг, а також прийнятих у суспільстві норм моральності та моралі;
- надання Послуги порушує права та законні інтереси Компанії/Служби;
- дії Клієнта є зловживанням правом, що завдає шкоди Компанії або Службі;
- надання Послуг не вважається можливим через неотримання повних і/або достовірних відомостей від Клієнта;
- запит не відповідає вимогам Генеральних правил;
- запит ускладнений протиріччям між інтересами Клієнта та Компанії/Служби, у результаті якого дії (бездіяльність) Служби та (або) Фахівців завдають збитків Компанії/Службі та (або) іншим способом порушують права та законні інтереси Компанії/Служби.

Стаття 26. Права Компанії

26.1. Компанія має право:

26.1.1. Визначати умови надання Послуг.

26.1.2. Вносити зміни до Генеральних правил та відповідних Тарифних планів за умови своєчасного повідомлення Клієнта в порядку, визначеному Генеральними правилами.

26.1.3. Призначати Службу на Території надання Послуг.

26.1.4. Перевіряти надану Клієнтом інформацію, а також виконання Клієнтом умов Генеральних правил.

26.1.5. Припиняти надання Послуг на період перевірки виконання Клієнтом умов Генеральних правил при виявленні обґрунтованої підозри в порушенні Клієнтом положень Генеральних правил.

26.1.6. Делегувати свої права Службі.

26.1.7. Змінювати та доповнювати ці Генеральні правила шляхом розміщення відповідних оголошень в інформаційних листках, публікацій у засобах масової інформації, у тому числі на офіційному сайті Компанії в мережі Інтернет.

26.1.8. Обмежити надання Послуг при кількаразовому порушенні Генеральних правил.

Стаття 27. Обов'язки Компанії

27.1. Компанія зобов'язана:

27.1.1. Забезпечити Клієнтові можливість одержання Послуг відповідно до Генеральних правил.

27.1.2. Забезпечити Клієнтові можливість одержання інформаційно-довідкових Послуг з питань надання Послуг.

27.1.3. Вживати необхідних організаційних заходів для захисту персональних даних Клієнта та дотримуватись інших установлених вимог до забезпечення конфіденційності відомостей про Клієнта.

Розділ VIII. Інші умови

Стаття 28. Права інтелектуальної власності

28.1. Виключні права на об'єкти інтелектуальної власності, які можуть виникнути в процесі надання Клієнтові Послуг, зберігаються за Службою. При цьому Клієнтові надається право безстрокового використання таких об'єктів винятково в особистих цілях.

28.2. Результати надання Послуг належать Клієнтові та можуть використовуватися винятково Клієнтом особисто.

28.3. Клієнт не має права порушувати виключні права Компанії, Служби шляхом і не винятково наступної реалізації, тиражування, передачі в ефір, іншого публічного оприлюднення результатів надання Послуг.

28.4. Не є порушенням виключних прав Компанії, Служби дії, передбачені пунктом 28.3, вчинені за згоди Компанії або Служби відповідно. У будь-якому разі використання Клієнтом об'єктів інтелектуальної власності Компанії або Служби повинне провадитися за умови збереження всіх знаків охорони авторського права, суміжних прав, товарних знаків, інших повідомлень про авторство, збереження імені (або псевдоніму) автора/найменування правласника в незмінному вигляді, збереження відповідного об'єкта в незмінному вигляді.

Стаття 29. Врегулювання спорів

29.1. Всі розбіжності або суперечки, які можуть виникнути у зв'язку із прийняттям і виконанням Генеральних правил, будуть по можливості регулюватися шляхом переговорів. Якщо згоди з будь-яких причин не буде досягнуто в ході досудового врегулювання (обов'язково включає в себе, крім переговорів, пред'явлення Клієнтом претензії в письмовому вигляді та її розгляд Компанією), то всі спори між Компанією та Клієнтом розглядаються в суді за місцем перебування Компанії.

Стаття 30. Вилучення та обмеження відповідальності

30.1. Служба та Компанія не несуть відповідальності за результати надання Послуг при наданні Клієнтом недостовірних відомостей і документів або ненаданні таких.

30.2. Служба за жодних умов не претендує та не надає офіційного тлумачення положень застосовного законодавства та надає всі юридичні Послуги виходячи з накопиченого досвіду Служби та конкретного Фахівця на основі положень Права Території надання Послуг і сформованої практики правозастосування та носять рекомендаційний характер. Клієнт самостійно визначає, слідувати чи не слідувати наданим юридичним консультаціям і рекомендаціям.

30.3. Правова позиція, закладена в основу надаваної юридичної Послуги, є розробкою Служби та може не співпадати з позиціями органів і організацій, що надають аналогічні або схожі юридичні Послуги.

30.4. Ні Компанія, ні Служба, жодна з посадових осіб або співробітників, ні жодна третя сторона не несуть відповідальності будь-якого роду за втрати або збитки, понесені Клієнтом у результаті правомірних або неправомірних дій третіх осіб, залучених у правові відносини або взаємодії із Клієнтом, що є предметом дослідження Служби за відповідним запитом Клієнта, незалежно від наявності або відсутності в Компанії або Служби можливості впливати на обставини, що на це впливають.

30.5. Ні Компанія, ні Служба не надають Клієнтові послуги зв'язку, у силу чого за жодних умов не можуть відповідати за вартість, технічні параметри і якість телефонного або іншого комунікаційного з'єднання, використання Клієнтом засобів зв'язку або електронної комунікації для інформаційного обміну.

30.6. Ні Компанія, ні Служба не відповідають за неотримання Клієнтом повідомлень, сповіщень, будь-якої іншої кореспонденції, а також результатів надання Послуг, у випадку невиконання Клієнтом обов'язку, передбаченого пунктом 24.1.3.

30.7. Служба не відповідає за будь-які збитки, що виникли в результаті використання інформації Клієнтом, що міститься в надаваних Послугах в інвестиційних, фінансових або інших комерційних цілях.

30.8. Компанія не гарантує того, що надавані відповідно до Генеральних правил Послуги або інші продукти Компанії будуть відповідати вимогам або очікуванням Клієнта, крім вимог, установлених Генеральними правилами.

30.9. Клієнт розуміє та визнає, що невідповідність результату надання тої або іншої Послуги результату, який Клієнт хотів одержати при зверненні по відповідну Послугу, саме по собі не є фактом надання Послуги неналежної якості.

30.10. Компанія та Клієнт розуміють і визнають, що надання юридичних Послуг і використання результатів надання таких послуг може бути пов'язано з певними обґрунтованими ризиками, з наявністю яких сторони згодні та підтверджують прийняття умов Генеральних правил тільки при прийнятті положень даного розділу про обмеження відповідальності.

Стаття 31. Заключні положення

31.1. Ці Генеральні правила набувають чинності з моменту їхнього опублікування на офіційному сайті Компанії <http://advogrand.com>. Компанія вправі в будь-який час в односторонньому порядку вносити зміни до Генеральних правил. Всі зміни в цих Правилах затверджуються Наказом Директора Компанії та публікуються на офіційному сайті Компанії та Служби.

31.2. Набрання чинності цими Генеральними правилами скасовує дію всіх раніше затверджених Генеральних правил.

31.3. Послуги надаються Службою мовою, що є державною у країні місцезнаходження Служби. Послуги можуть надаватися Клієнтам й іншими мовами.

31.4. Жодне положення Генеральних правил не може розумітися як встановлення між Клієнтом і Компанією агентських відносин, відносин товариства, відносин зі спільної діяльності, відносин особистого найму або будь-яких інших відносин, прямо не передбачених Генеральними правилами.

31.5. Якщо з тих чи інших причин одне або кілька положень Генеральних правил будуть визнані недійсними або не мають юридичної чинності, це не впливає на чинність або застосовність інших положень Генеральних правил.

31.6. Бездіяльність із боку Компанії або Служби у випадку порушення Клієнтом Генеральних правил не означає відмови від своїх прав у випадку здійснення надалі подібних або схожих порушень.

31.7. Всі додатки до Генеральних правил є невід'ємними частинами Генеральних правил.

31.8. Генеральні правила публікуються англійською мовою та мовами Служби, а також у деяких випадках можуть бути надані Клієнтові для ознайомлення іншими мовами. У випадку розбіжності англійської версії Генеральних правил та іншомовної версії застосовуються положення англійської версії.