

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ООО «ПРАВОВАЯ ПОМОЩЬ ОНЛАЙН»
КЛИЕНТАМ**

**Региональной общественной организации автовладельцев «Клуб Ангел»
(РОО «Клуб Ангел»)**

**(утверждено Приказом Генерального директора ООО «ПРАВОВАЯ ПОМОЩЬ ОНЛАЙН»
№ __ от __.__.2018)**

ООО «ПРАВОВАЯ ПОМОЩЬ ОНЛАЙН» (далее по тексту — «Компания»)
Юридический адрес: 109147, РФ, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 35Б оф 502
Почтовый адрес: 109147, г. Москва, ул. Марксистская, д.9, а/я 26
Тел.: 8 800 511 02 55

Раздел I. Общие положения

1. Область действия

1.1. Настоящие Правила оказания услуг ООО «Правовая помощь онлайн» Клиентам РОО «Клуб Ангел» (далее — «Правила») регулируют взаимоотношения между клиентами РОО «Клуб Ангел» и ООО «Правовая помощь онлайн» (далее — Компания) при оказании юридических и иных сопряженных с ними (сервисное, информационно-справочное обслуживание, сопутствующая передача данных и иных) услуг (далее по тексту — «Услуги»).

1.2. Правила устанавливаются Компанией самостоятельно, являются публичной офертой на заключение договора об оказании услуг и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

1.3. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе.

2. Термины и определения

Клиент – физическое лицо, являющееся членом РОО «Клуб Ангел», получившее через Личный кабинет доступ к юридическим услугам Компании.

Договор об оказании услуг / Договор — договор, заключаемый по правилам ст. ст. 434, 438 Гражданского кодекса РФ путем акцепта Клиентом оферты Компании на предоставление ею Услуг согласно Тарифному плану, выбранному Клиентом, и на основании условий, предусмотренных настоящими Правилами. Фактом, подтверждающим заключение Договора об оказании услуг, могут являться по выбору Компании и в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом выдаваемый Клиенту Сертификат в виде бумажного или электронного документа и/или предоставление уникального кода доступа к Личному кабинету Компании.

Личный кабинет - персональный и закрытый раздел на сайте Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предназначенный для удаленного обслуживания Клиента и дающий ему возможность получать Услугу, отслеживать историю его обращений, заказывать дополнительные услуги, получать результаты оказанных Компанией услуг. Доступ к Личному кабинету Клиента осуществляется посредством авторизации Клиента с использованием им логина и пароля, предоставляемого Компанией в том числе в Договоре об оказании услуг, по средством направления смс уведомления или иным способом по усмотрению Компании.

Юридические услуги/ информационно-правовая поддержка - деятельность или юридические и/или фактические действия специалистов Компании по применению своих профессиональных знаний в области права для достижения определенного результата необходимого Клиенту.

Правила оказания юридических услуг/ Правила – документ содержащий порядок и условия оказания Компанией юридических услуг Клиентам, которые принимаются Клиентом путем полного присоединения к их условиям.

Тарифный план – документ, содержащий указание на перечень и объем конкретных услуг, оказываемых Клиентом, доступ к которым предоставляется Клиенту через Личный кабинет, а также их стоимость.

Документ — электронный файл с зафиксированной в нем юридически значимой информацией в текстовом и/или медиа форматах, их сочетаний, включающий обязательные реквизиты документа изложенный на государственном (официальном) языке Российской Федерации, доступный к изучению без применения специальных не юридических (например, технических, медицинских, финансовых) знаний.

Период оказания услуг — период времени, определяемый выбранным Клиентом Тарифным планом и равный 1 (одному) месяцу или 1 (одному) году с даты заключения Клиентом Договора оказания услуг, в течение которого у Компании сохраняются обязательства по оказанию Услуг. Период оказания услуг может автоматически продлеваться на следующий аналогичный период при условии согласия Клиента на продление срока получения Услуги, выраженное путем оплаты Услуг Компании и/ или также при отсутствии заявления об отказе от Услуг.

Персональная информация Клиента — информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации Клиенту, а именно:

- персональная информация, которую Клиент предоставляет о себе самостоятельно при получении доступа к Услугам Компании или в процессе пользования Услугами, включая персональные данные Клиента;
- данные, которые автоматически передаются в процессе пользования Услугами, в том числе, но не исключая: IP, MAC, ICCID адреса, данные или иные уникальные данные об оборудовании Клиента, номера телефонов, региональные коды, информация о программном обеспечении Клиента, с помощью которых осуществляется доступ к Услугам;
- иная информация о Клиенте, сбор и/или предоставление которой определяется и оговаривается с Клиентом индивидуально.

Заключение Специалиста — форма предоставления информационно-правовых услуг, представляющая собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающая ход и результаты исследований, проведенных Специалистом в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с правом Российской Федерации.

Информационно-правовая услуга – разновидность Услуги в виде информационно-правовой поддержки, предоставляемой Компанией Клиенту в соответствии с выбранным им Тарифным планом.

Консультация Специалиста — форма предоставления информационно-правовых услуг в виде разъяснений, рекомендаций и иных форматов консультаций, включая определение и (или) оценку проблем по правовым вопросам, заключающаяся в разъяснении существа норм права, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего права.

Специалист — сотрудник Компании уполномоченный Компанией на оказание Услуг от лица Компании, обладающий необходимыми и достаточными знаниями для оказания Услуг.

Аварийный комиссар – лицо, уполномоченное Компанией на оказание Услуг Клиенту при выезде на место ДТП.

3. Порядок заключения и действие Договора об оказании услуг

3.1. В соответствии с Договором об оказании услуг Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом. Тарифные планы указаны в Приложениях, являющихся неотъемлемой частью настоящих Правил.

3.2. Договор об оказании услуг между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих сторон с момента полного и безоговорочного принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил посредством, если иное не установлено в выбранном Клиентом Тарифном плане, оплаты стоимости Услуги, определенной в Тарифном плане. Договор об оказании услуг вступает в силу со дня оплаты Услуги, если иное не определено Тарифными планами, в частности, если момент вступления Договора об оказании услуг не связывается с иными юридическими фактами. В зависимости от выбранного Тарифного плана Услуга

может быть оплачена единовременно одним платежом или в рассрочку в течение Периода оказания услуг.

3.3. Права и обязанности сторон возникают с момента заключения Договора об оказании услуг, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть в других перечисленных в Договоре об оказании услуг случаях.

3.4. Обязанности Компании по оказанию Услуг Клиенту возникают в момент вступления Договора об оказании услуг в силу и продолжаются в течение Периода оказания Услуг, определяемого соответствующим Тарифным планом.

3.5. Днем начала оказания Услуг считается день, в который была осуществлена оплата или вступление Договора оказания услуг в силу по иным указанным в нем причинам в зависимости от условий Тарифного плана.

3.6. Действие Договора об оказании услуг и Период оказания Услуг у Клиента не продлеваются на период отсутствия возможности осуществления обращения на Услугами (далее – Запроса).

3.7. Внесение изменений в условия Правил осуществляется путем направления Клиенту соответствующих предложений (в том числе путем сервиса коротких текстовых сообщений (SMS), электронной корреспонденции, публикации на сайте Компании, или иными способами, обеспечивающими получение соответствующих предложений Клиентом и позволяющими определить, что предложение исходит от Компании). При этом если в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения Клиентом указанного сообщения или размещения соответствующей информации/публикации Компания не получит письменный полный или частичный отказ Клиента от принятия таких изменений либо Клиент продолжает пользоваться Услугами, это означает согласие Клиента с указанными изменениями.

3.8. В случае досрочного отказа Клиента от Договора оказания услуг, Клиент обязан направить Компании Заявление об отказе от Договора оказания услуг по установленной форме, расположенной в Личном кабинете Клиента на сайте официальном сайте Компании в сети «Интернет» по адресу <http://angel.ppo24.ru>

Заявление об отказе от Договора оказания услуг направляется Клиентом в Компанию почтовым отправлением заказным письмом с уведомлением о доставке. В Заявлении об отказе от Договора оказания услуг Клиент в обязательном порядке указывает все необходимые личные данные и свои банковские реквизиты. Возврат денежных средств возможен только путем перечисления денежных средств на банковский счет Клиента. Возврат денежных средств наличным путем и почтовым переводом не осуществляется.

3.9. При досрочном отказе Клиента от Договора оказания услуг в течение 3 (трех) рабочих дней путем предоставления Компании в данный период Заявления об отказе от Договора оказания услуг с указанием всех необходимых данных и реквизитов банковского счета Клиента с момента заключения Договора оказания услуг уплаченная Клиентом сумма подлежит возврату в полном объеме в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения такого заявления. Датой получения Компанией Заявления об отказе от Договора оказания услуг считается дата поступления документов на почтовый адрес Компании.

3.10. В случае досрочного отказа клиента от Договора оказания услуг путем направления Клиентом Заявления об отказе от договора оказания услуг по истечении срока, установленного в п. 3.9 настоящих Правил, денежные средства, оплаченные Клиентом, возвращаются Компанией за минусом фактически понесенных расходов Компании, включая, но не ограничиваясь расходами, возникшими в связи с заключением Договора об оказании услуг, в размере 75% от суммы оплаты Договора оказания услуг, в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения такого заявления. Датой получения Компанией Заявления об отказе от Договора оказания услуг считается дата поступления документов на почтовый адрес Компании.

4. Идентификация Клиента

4.1. При заключении Договора об оказании услуг Клиент с целью последующей идентификации предоставляет Компании сведения (далее –Идентификационные данные), в том числе, но не ограничиваясь: часть номера страхового полиса, персональные данные Клиента (фамилию, имя, а также отчество (если применимо), его контактные реквизиты), кодовое слово (при наличии), контрольный вопрос и ответ (при наличии) или внесения в информационную базу компании реестра, полученного от партнеров компании, по клиентам с указанием тарифного плана и срока обслуживания.

4.2. Кодовое слово (уникальный набор буквенных символов и/или цифр), контрольный вопрос и ответ для доступа к Услугам Клиент выбирает самостоятельно.

4.3. Компания вправе запретить использование определенных данных, выбираемых Клиентом, а также устанавливать специальные требования к ним.

4.4. Клиент самостоятельно несет ответственность за безопасность выбранных им Идентификационных

данных, а также самостоятельно обеспечивает конфиденциальность этих данных.

4.5. Лицо, приобретшее право на получение Услуг, несет все риски, связанные с использованием своих Идентификационных данных любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг неуполномоченными на то лицами.

4.6. Идентификация Клиента производится во всех случаях обращения Клиента в Компанию и является необходимым условием оказания Клиенту Услуг.

4.7. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента в Компанию и определяется Компанией самостоятельно.

4.8. При идентификации Клиента могут использоваться специальные программно - аппаратные средства, в том числе по записи, обработке и уничтожению информации.

4.9. В случае, когда данные, сообщаемые Клиентом при обращении в Компанию, не позволяют идентифицировать Клиента, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуг.

4.10. Предоставлением электронного адреса, номера факса Клиент подтверждает свое согласие на обмен электронной корреспонденцией через открытые каналы связи (интернет, факс).

4.11. Анонимные Запросы в Компанию с требованиями о предоставлении Услуг либо иными требованиями не обрабатываются.

Раздел II. Перечень, объем, порядок и условия оказания Услуг

5. Условия оказания Услуг

5.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяется выбранным им Тарифным планом, в том числе Услуги, которые могут быть не перечислены в настоящей статье.

5.2. Помимо Услуг, Клиент в период обслуживания может запросить иные информационно-правовые услуги, оказываемые Компанией. Условия предоставления таких информационно-правовых услуг Компанией оговариваются с Клиентом индивидуально в рамках отдельно заключаемых соглашений.

5.3. Информационно-правовые услуги предоставляются в соответствии и на основании права Российской Федерации, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью правовой системы Российской Федерации. Информационно-правовые услуги по Запросам, предмет которых регулируется правовыми нормами корпоративного, ведомственного, служебного иного персонифицированного либо ограниченного в использовании в соответствии с российским правом, предоставляются в части, не подлежащей такому регулированию.

5.4. Все Услуги предоставляются Клиенту лично и в его пользу и только при его личном обращении за получением соответствующей Услуги. Клиент вправе задавать вопросы в отношении и в пользу своих близких родственников (супруги или супруга в зарегистрированном браке, родителей, детей, бабушки, бабушки, братьев, сестёр, опекуна, опекаемого).

5.5. Услуги предоставляются исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участником которых являются лица, указанные в п. 5.4 Правил, действующие от своего имени и в собственных интересах, в том числе касающимся будущих или произошедших событий, при условии реальности их наступления.

5.6. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказание консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных подобных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.

5.7. Формат предоставления Услуг во всех случаях определяется Компанией.

5.8. Все Услуги предоставляются на Запросы, сформированные исключительно в соответствии с положениями Правил. Запросы, формируемые в иной форме, не рассматриваются.

5.9. Все результаты оказания Услуг предоставляются в соответствии с поступившим Запросом, при необходимости подвергнутым толкованию и интерпретации Специалистом, исходя из изложенных в Запросе фактов (событий, обстоятельств), положений права и правоприменительной практики, а также сложившейся в Компании практики оказания Услуг.

5.10. Для получения Услуг Клиент должен иметь соответствующие программные и аппаратные средства, в отсутствие которых не существует объективной возможности осуществления Запроса или получения результата оказания Услуг.

5.11. Предоставление Услуг Компанией может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.

5.12. Все обращения Клиента по номерам телефонов Компании записываются в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Услуг. Осуществляя Запрос на получение Услуг, предусмотренных Правилами, Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение, трансграничную передачу записей разговоров, в которых он участвует. Распространение записи разговора с участием Клиента допускается только после предоставления на то согласия Клиента.

6. Порядок оказания Услуг

6.1. Услуга «Юридическая консультация по телефону».

6.1.2. Результаты оказания услуги предоставляется по телефону либо также посредством иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемым Компанией.

6.1.3. Для получения услуги необходимо:

- обратиться в Компанию;
- пройти идентификацию путем сообщения сведений и совершения необходимых действий, запрашиваемых Компанией;
- осуществить Запрос в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.1.4. Консультации предоставляются с ограничениями, предусмотренными настоящими Правилами.

6.1.5. Специалисты предоставляют консультацию, только если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения.

6.1.6. Результатом оказания услуги является устная консультация Специалиста в части требований, обозначенных Клиентом.

6.2. Услуга «Аварийный комиссар».

6.2.1. Результаты оказания услуги:

- оперативный выезд аварийного комиссара на место ДТП;
- помощь Клиенту в оформлении документов на месте ДТП.

6.2.2. Результатом оказания услуги является личное присутствие Аварийного комиссара на месте ДТП и помощь Клиенту в оформлении документов по данному ДТП;

6.2.3. Срок выезда и прибытия на место ДТП Аварийного комиссара зависит от дорожной ситуации и оговаривается в момент поступления Запроса.

7. Контроль за качеством Услуг

7.1. С жалобами на качество предоставляемых Услуг, а также с вопросами справочно-информационного характера, касающимися предоставления Услуг, Клиент вправе обращаться в Компанию с 9:00 до 21:00 по московскому времени с понедельника по пятницу, за исключением нерабочих праздничных дней.

7.2. Обращение в Департамент клиентских отношений осуществляется в течение 48 часов с момента получения конкретной Услуги либо с истечения срока, установленного настоящими Правилами для оказания соответствующей Услуги, в случае ее не предоставления, по следующим телефонам:

- 8 800 511 02 55 (для обращений из всех регионов РФ; стоимость звонка определяется условиями Тарифного плана оператора сотовой (мобильной) связи, услугами которого пользуется Клиент; либо на электронный адрес: info@ppo24.ru .

7.3. С жалобами на качество оказанных Услуг Клиент вправе обратиться путем направления Компании письменной претензии через Личный кабинет.

8. Порядок осуществления устного Запроса

8.1. Устные Запросы должны осуществляться посредством телефонной связи либо также иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.

8.2. Осуществление устного Запроса допускается только в случае соблюдения всех необходимых требований, установленных Правилами.

8.3. Запрос должен содержать все необходимые для оказания Услуг сведения.

8.4. При осуществлении Запроса необходимо предоставить:

- краткие обстоятельства Запроса (либо ответить на наводящие вопросы Специалиста), позволяющие определить категорию Запроса (вид Услуги) и основную специфику Запроса;
- по просьбе Специалиста Компании (равно после переключения вызова на другого Специалиста) представить подробные сведения об обстоятельствах, на которые опирается правовой вопрос/вопросы, о наличии либо отсутствии экстренных обстоятельств, ожиданиях и целях использования Услуги. При необходимости дополнить Запрос иными сведениями, запрошенными Специалистом.

8.5. Правовые вопросы должны быть сформулированы однозначно, а именно должны предоставлять возможность точно определить их суть. Клиент вправе при формулировании вопросов запросить содействие Специалиста.

8.6. Набор вопросов в рамках 1 (одного) Запроса должен опираться на 1 (одну) совокупность однородных юридических фактов (событий, действий, обстоятельств и прочее).

8.7. Клиент самостоятельно несёт ответственность за некорректность и неполноту предоставляемых сведений при осуществлении Запроса.

Раздел III. Сроки. Уведомления. Сопроводительные сервисы

9. Порядок исчисления сроков оказания Услуг

9.1. Сроки оказания Услуг, установленные в днях, начинают исчисляться с 9:00 часов по московскому времени рабочего дня, следующего за календарным днем фиксации Запроса Клиента Компанией, если Правилами не установлен иной порядок исчисления сроков для оказания конкретных Услуг:

9.2. Сроки оказания Услуг; установленные в часах, начинают исчисляться с момента поступления Запроса.

9.3. Моментом поступления Запроса является момент фиксации специальными техническими средствами Компании Запроса в предусмотренном Правилами допустимом формате, включая соблюдение Клиентом всех требований в отношении объема, достаточности, достоверности, правомерности и иных требований в отношении документов, сведений и данных. Компания регистрирует Запросы в разумные сроки.

9.4. В случае уточнения Запроса течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса. При предоставлении дополнительных документов срок начинает течь после получения последнего релевантного документа.

9.5. В настоящих Правилах под месяцем понимается календарный месяц, под днём понимается рабочий день.

10. Сроки оказания Услуг юридической консультации по телефону

10.1. Предоставляется непосредственно в ходе телефонного соединения с Клиентом либо в случаях, предусмотренных Правилами, с учетом экстренного характера обстоятельств может быть предоставлена в течение времени, согласованного с Клиентом.

10.2. Результат оказания Услуги предоставляется непосредственно в момент обращения Клиента.

10.3. Предоставление результата оказания Услуги может быть осуществлено путем обратного вызова на телефонный номер Клиента в течение 24 часов с момента фиксации запроса Клиента Компанией в случае,

если для оказания Услуг Специалисту требуется дополнительно ознакомиться с законодательством и правоприменительной практикой, о чем сообщается Клиенту

11. Уведомления

11.1. В случаях, когда сроки оказания конкретной Услуги превышают обозначенные в качестве стандартных, Компания уведомляет Клиента о данном обстоятельстве и сроке предоставления результата оказания Услуги в течение 1 дня с момента фиксации Запроса Клиента Компанией.

11.2. В случаях поступления Запроса без указания конкретной Услуги, которую необходимо оказать, Компания в срок, обозначенный в пункте 11.1, направляет Клиенту уведомление о классификации Запроса на оказание конкретной Услуги.

11.3. При поступлении Запросов, не соответствующих настоящим Правилам, при отсутствии объективной возможности оказать сервисные Услуги по сопровождению Запроса Компания уведомляет Клиента об отклонении Запроса с указанием на причины несоответствия.

12. Сопровождение Запросов

12.1. В отношении каждого Запроса, соответствующего либо не полностью соответствующего требованиям Правил, осуществляется процедура его сопровождения в соответствии с порядком, устанавливаемым Компанией.

12.2. В случаях, когда Компания, исходя из критерия наибольшего соответствия результатов оказания Услуг пожеланиям Клиента, классифицирует обращение Клиента как Запрос на оказание иной Услуги, нежели обозначенной Клиентом, соответствующий Специалист уведомляет Клиента в ходе коммуникационного соединения при поступлении Запроса устно.

Раздел IV. Требования к обмену информацией

13. Сопутствующие сведения

13.1. В процессе предоставления Услуг Клиенту могут сообщаться данные о других организациях, органах и гражданах (третьи лица), их разработках, продуктах, предложениях, в том числе коммерческого характера, ссылки на сайты в сети Интернет (сопутствующая информация). Указанные третьи лица и сопутствующая информация не проверяются Компанией на соответствие тем или иным требованиям. Компания не несет ответственность за данную сопутствующую информацию, в том числе за любые мнения или утверждения, выраженные третьими лицами, рекламу и прочее, а также за доступность такой сопутствующей информации и последствия ее использования или неиспользования Клиентом.

13.2. Предоставление любой сопутствующей информации коммерческого или некоммерческого характера не является ее одобрением или рекомендацией со стороны Компании за исключением случаев, когда на это прямо указывается.

13.3. Принимая Правила, Клиент выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена законодательством.

14. Требования к коммуникациям

14.1. Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг, устанавливается Компанией и содержится на ее сайте, а также в иных источниках (сайты партнеров Компании, буклетах, сопроводительных материалах и пр.). В случае изменения соответствующей контактно - адресной информации приоритетной является информация, размещенная на сайте Компании. Компания не несет никакой ответственности за недостоверность сведений, размещенных на каких-либо ресурсах (сайты партнеров, рекламные и пр. материалы), не находящихся во владении Компании, в случае изменения контактно-адресной информации.

14.2. Все контактные реквизиты: номера телефонов, адреса электронной почты, равно как любые иные предоставляемые Клиентом сведения — расцениваются как корректные, принадлежащие Клиенту и доступные для Клиента, в связи с чем осуществление телефонных и иных коммуникационных вызовов, предоставление электронной и иной корреспонденции с использованием данных реквизитов признается осуществлением

коммуникации с Клиентом.

14.3. Для оказания соответствующих Услуг Специалист осуществляет не менее 2 исходящих вызовов в течение получаса на телефонный номер Клиента. При недоступности Клиента при таких вызовах Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании. Клиент вправе обратиться с аналогичным вопросом повторно, в таком случае сроки начинают течь заново.

14.4. Предоставление уведомлений, результатов оказания Услуг, иных сведений и данных с использованием других реквизитов допускается при условии предварительного их согласования с Компанией применительно к конкретному информационному взаимодействию.

14.5. Клиент самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям законодательства, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда предоставление Клиентом тех или иных данных или содержание этих данных нарушает права и законные интересы третьих лиц, в том числе личные неимущественные права авторов, иные интеллектуальные права третьих лиц, и/или посягает на принадлежащие им нематериальные блага.

14.6. Компания вправе устанавливать ограничения в обмене данными для всех Клиентов либо для отдельных категорий Клиентов (в зависимости от места пребывания Клиента, программно-аппаратных средств используемых в коммуникации), в том числе: наличие/отсутствие отдельных функций сопутствующих Услуг максимальное количество телефонных вызовов или сообщений, передаваемых через электронные средства связи, которые могут быть отправлены или получены одним Клиентом за указанный период времени, максимальный размер почтового сообщения, максимальная продолжительность непрерывного телефонного/иного коммуникационного соединения, специальные параметры пересылаемых через электронные средства связи данных.

14.7. Компания вправе прекратить прием данных, направляемых Клиентом в автоматическом режиме, а также любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).

14.8. При использовании Услуг Клиент не вправе:

- передавать любым способом данные, которые являются незаконными, вредоносными, клеветническими, оскорбляющими нравственность, демонстрирующими (или являющимися пропагандой) насилия и жестокости, нарушают права интеллектуальной собственности, пропагандируют ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержат оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержат элементы (или являются пропагандой) порнографии, разъяняют порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;
- выдавать себя за другого человека или представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Компании, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц;
- передавать любым способом какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, в том числе путем размещения ссылок на вышеуказанную информацию;
- иным образом нарушать требования законодательства при осуществлении информационного обмена.

Раздел V. Конфиденциальная информация

15. Персональная информация

15.1. Персональная информация Клиента хранится и обрабатывается Компанией в соответствии с условиями Правил, действующих в отношении всей информации, которую Компания может получить о Клиенте в процессе пользования Услугами. Согласие Клиента на предоставление Персональной информации, данное им в соответствии с положениями настоящих Правил, в рамках отношений с любым из указанных лиц распространяется на все эти лица.

15.2. Использование Услуг означает безоговорочное согласие Клиента с положениями настоящей статьи и указанными в ней условиями обработки его Персональной информации.

15.3. Компания в общем случае не обязывается проверять достоверность Персональной информации, предоставляемой Клиентами, и не осуществляет контроль за их дееспособностью, однако исходят из того, что

Клиент предоставляет достоверную и достаточную Персональную информацию и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.

15.4. Компания собирает и хранит только те персональные данные, которые необходимы для оказания Услуг.

15.5. Персональная информация Клиента может использоваться в следующих целях:

- идентификация Клиента в рамках Правил;
- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
- связь с Клиентом, в том числе направление уведомлений, Запросов и информации, а также обработка запросов от Клиента;
- улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых продуктов и Услуг;
- проведение статистических и иных исследований на основе обезличенных данных.

15.6. Хранение Персональной информации Клиентов осуществляется в соответствии с внутренними корпоративными документами. В отношении Персональной информации Клиента сохраняется ее конфиденциальность.

15.7. Компания вправе передать Персональную информацию Клиента третьим лицам в следующих случаях:

- Клиент выразил свое согласие на такие действия;
- передача необходима в рамках пользования Клиентом определенными Услугами;
- передача предусмотрена законодательством;
- такая передача происходит в рамках расширения территории оказания Услуг;
- в целях обеспечения возможности защиты прав и законных интересов Компании или третьих лиц в случаях, когда Клиент нарушает Правила.

15.8. Компания принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты Персональной информации Клиента от неправомерного или случайного доступа, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ней третьих лиц, равно возлагает аналогичные обязанности на соответствующую Компанию.

15.9. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания последним информационно-правовых Услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством.

15.10. Клиент выражает свое согласие Компании на хранение информации о себе и оказанных Услугах с целью контроля качества Услуг, обработку указанной информации с помощью своих программно-аппаратных средств, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача, включая трансграничную передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение Персональных данных.

16. Иная конфиденциальная информация

16.1. К иной конфиденциальной информации в целях настоящих Правил относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством.

16.2. В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по оказанию Услуг может потребоваться передача между участниками обмена конфиденциальной информацией.

16.3. Любой из участников информационного взаимодействия при получении конфиденциальной информации обязуется:

- использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;
- не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:
 - была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;
 - была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от передавшего участника;
 - должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с законодательством.

Раздел VI. Права и обязанности

17. Права Клиента

17.1. Клиент вправе:

- 17.1.1. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, предоставляемых Услугах, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг, прямо предусмотренную законодательством;
- 17.1.2. Пользоваться Услугами в течение всего Периода оказания Услуг, определяемого в соответствии Тарифным планом.
- 17.1.3. Осуществлять Запросы на оказание Услуг и получать результаты оказания Услуг.
- 17.1.4. Пользоваться предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.
- 17.1.5. Сообщать Компании обо всех случаях не предоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании.
- 17.1.6. Выразить свой отказ от возможности получения рекламы, направляемой через средства связи, когда возможность такого отказа предусмотрена законодательством, путем направления Компании соответствующего письменного уведомления.
- 17.1.7. Получать клиентскую корреспонденцию по каналам телефонной или иной электронной связи.
- 17.1.8. Изменять выбранные Идентификационные данные.

18. Обязанности Клиента

18.1. Клиент обязуется:

- 18.1.2. Ознакомиться с условиями настоящих Правил и объемом возможных Услуг.
- 18.1.3. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для его идентификации Клиента, пользования Услугами, а также своевременно сообщать обо всех случаях изменения указанной информации.
- 18.1.4. Не использовать результаты оказания Услуг в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Компании.
- 18.1.5. При обращении в Компанию не нарушать требований законодательства, а также принятых в обществе норм морали, нравственности и публичного порядка.
- 18.1.6. Пользоваться Услугами лично.
- 18.1.7. Своевременно проверять объем и качество оказанных Услуг и принимать оказанные Услуги.
- 18.1.8. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с Правилами, если иное прямо не оговорено в Правилах.
- 18.1.9. Не передавать или иным образом отчуждать свое право на получение Услуг третьим лицам.
- 18.1.10. Сохранять втайне и не передавать Идентификационные данные третьим лицам.

19. Права Компании

19.1. Компания вправе:

- 19.1.1. Уточнять поступившие Запросы от Клиента.
- 19.1.2. Определять порядок и формат оказания Услуг.
- 19.1.3. Определять необходимую Клиенту Услугу, в случаях если в Запросе отсутствует указание на ее вид или Клиент определяет её ошибочно.
- 19.1.4. Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам.
- 19.1.5. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Правил.
- 19.1.6. Временно приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Клиентом Правил.
- 19.1.7. Осуществлять запись обращений Клиента с использованием программно - аппаратных средств.
- 19.1.8. В любой момент потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при заключении Договора об оказании услуг, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.

- 19.1.9. Оказывать те Услуги, Запрос на оказание которых поступил в Компанию.
- 19.1.10. Направлять Клиентам информационные сообщения, а также иную клиентскую корреспонденцию.
- 19.1.11. Придерживаться в процессе оказания информационно-правовых Услуг выработанной правовой позиции, не предоставляя дополнительных юридических аргументов или сведений, помимо предоставленных ранее.
- 19.1.12. Устанавливать срок выезда и прибытия Аварийного комиссара самостоятельно в зависимости от ситуации (дорожная ситуация, время обращения и т.д.)
- 19.1.13. Отказать Клиенту в предоставлении Услуги в случаях, когда:
- Клиент нарушает условия Правил;
 - получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;
 - Клиент осуществляет Запрос при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях/бездействии признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании;
 - оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
 - оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании;
 - действия Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании;
 - оказание Услуг не представляется возможным ввиду неполучения полных и/или достоверных сведений от Клиента;
 - запрос не соответствует требованиям Правил;
 - запрос осложнен противоречием между интересами Клиента и Компании, в результате которого действие (бездействие) Компании и (или) Специалистов причиняют убытки Компании и (или) иным образом нарушают права и законные интересы Компании.
- 19.1.14. Определять условия оказания Услуг.
- 19.1.15. Вносить изменения в Правила при условии своевременного извещения Клиента в порядке, определенном Правилами.
- 19.1.16. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений Правил.
- 19.1.17. Ограничить оказание Услуг при неоднократном нарушении Правил.
- 19.1.18. Предоставлять Клиентам на рассмотрение Компании скидки, бонусы и подарки, в том числе в виде бесплатного набора услуг.

20. Обязанности Компании

- 20.1. Компания обязана:
- 20.1.1. Обеспечить Клиенту возможность получения Услуг в соответствии с Правилами и соответствующим тарифным планом, круглосуточное нахождение юристов колл-центра, специализирующихся по правовым услугам в соответствии с Тарифными планами, поддерживать круглосуточно в работоспособном состоянии Личный кабинет Клиента.
- 20.1.2. Оказывать Услуги надлежащего качества, соответствующего уровню принятому на рынке юридических услуг.
- 20.1.3. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Клиента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте.
- 20.1.4. Отвечать на запросы Клиента в соответствии с его Тарифным планом;
- 20.1.5. Консультировать и сообщать Клиентам имеющуюся в его распоряжении информацию об Услугах, условиях ее оказания, порядке оплаты Услуг, знакомить с Тарифными планами оказания информационно-правовой поддержки.
- 20.1.6. Обеспечивать сохранность документов, полученных от Клиента.
- 20.1.7. Не использовать информацию, полученную от Клиента, во вред Клиенту, в том числе не передавать ее третьим лицам, если иное не предусмотрено законодательством РФ.
- 20.1.8. Не принимать ответственность и не давать никаких обязательств от имени Клиента, не предусмотренных Правилами, без получения согласия Клиента.

Раздел VII. Прочие условия

21. Права интеллектуальной собственности

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

21.2. Результаты оказания Услуг принадлежат Клиенту и могут использоваться исключительно Клиентом лично.

21.3. Клиент не вправе нарушать исключительные права Компании путем и не исключительно последующей реализации, тиражирования, передачи в эфир, иного публичного обнародования результатов оказания Услуг.

21.4. Не является нарушением исключительных прав Компании действия, совершенные с согласия Компании, при условии сохранения всех знаков охраны авторского права, смежных прав, товарных знаков, других уведомлений об авторстве, сохранения имени (или псевдонима) автора/наименования правообладателя в неизменном виде, сохранении соответствующего объекта в неизменном виде.

22. Урегулирование споров

22.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

23. Изъятия и ограничение ответственности

23.1. Компания не несет ответственность за результаты оказания Услуг при предоставлении Клиентом недостоверных сведений и документов или не предоставлении таковых.

23.2. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства и предоставляет все информационно-правовые услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста на основе положений законодательства и сложившейся практики правоприменения; информационно-правовые услуги носят рекомендательный характер.

Клиент самостоятельно определяет, следовать или не следовать предоставленным информационно-правовым консультациям и рекомендациям.

23.3. Правовая позиция, заложенная в основу предоставляемой информационно-правовой услуги, является разработкой Компании и может не совпадать с позициями органов и организаций предоставляющих аналогичные или схожие информационно-правовые услуги.

23.4. Ни Компания, ни одно из должностных лиц или сотрудников, ни какая-либо третья сторона не несут ответственность какого-либо рода за потери или убытки, понесенные Клиентом в результате правомерных или неправомерных действий третьих лиц, вовлеченных в правовые отношения или взаимодействия с Клиентом, являющихся предметом исследования Компании по соответствующему запросу Клиента, независимо от наличия или отсутствия у Компании возможности воздействовать на обстоятельства, на это влияющие.

23.5. Компания не оказывает Клиенту услуги связи, в силу чего ни при каких обстоятельствах не могут отвечать за стоимость, технические параметры и качество телефонного или иного коммуникационного соединения, использование Клиентом средств связи или электронной коммуникации для информационного обмена.

23.6. Компания не несет ответственность за неполучение Клиентом уведомлений, сообщений, иной корреспонденции, а также результатов оказания Услуг, в случае неисполнения Клиентом обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами.

23.7. Компания не несет ответственность за какие-либо убытки, возникшие в результате использования информации Клиентом, содержащейся в предоставляемых Услугах в инвестиционных, финансовых или иных коммерческих целях.

23.8. Компания не гарантирует того, что предоставляемые в соответствии с Правилами Услуги или иные продукты Компании будут соответствовать требованиям или ожиданиям Клиента, помимо требований, установленных Правилами.

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

23.10. Компания и Клиент понимают и признают, что предоставление информационно-правовых услуг и использование результатов оказания таких услуг может быть сопряжено с определенными обоснованными рисками, с наличием которых стороны согласны и подтверждают принятие условий Правил только при принятии положений данного раздела об ограничении ответственности.

24.

Заключительные положения

24.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании <http://angel.ppo24.ru> Все изменения в настоящих Правилах утверждаются приказом генерального директора Компании и публикуются на официальном сайте Компании.

24.2. Вступление в силу настоящих Правил отменяет действие всех ранее утвержденных Правил.

24.3. Никакое положение Правил не может пониматься как установление между Клиентом и Компанией агентских отношений, отношений товарищества, отношений по совместной деятельности, отношений личного найма либо каких-то иных отношений, прямо не предусмотренных Правилами.

24.4. Если по тем или иным причинам одно или несколько положений Правил будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений Правил.

24.5. Бездействие со стороны Компании в случае нарушения Клиентом Правил не означает отказа от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.

24.6. Положения настоящих Правил применяются постольку, поскольку не противоречат условиям Тарифных планов. Тарифными планами могут устанавливаться правила оказания Услуг, отличные от тех, которые установлены настоящими Правилами.

24.7. Все приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями Правил.

Приложение № 1

К Правилам оказания услуг ООО «Правовая помощь онлайн»

Клиентам Региональной общественной организации автовладельцев «Клуб Ангел»

(РОО «Клуб Ангел»)

УСЛУГИ

для членов РОО «Клуб Ангел»

1. Аварийный комиссар. Услуга «Аварийный Комиссар» предоставляется в случае дорожно-транспортного происшествия (ДТП) с участием Транспортного средства, и управляемого Предъявителем или его доверенным лицом.

1.1. Услуга включает:

- оперативный выезд аварийного комиссара на место ДТП;
- помощь Клиенту в оформлении документов на месте ДТП.

Услуга оказывается только в Российской Федерации и только на расстоянии до 50 (пятидесяти) км от административных границ (г. Москва – 50 км от МКАД) городов оказания услуги «Аварийный комиссар», указанных ниже.

Список городов оказания услуги «Аварийный комиссар»:

Абакан	Архангельск	Бийск	Брянск
Белорецк	Белгород	Великий Новгород	Владимир
Владикавказ	Воронеж	Златоуст	Ижевск
Казань	Копейск	Кострома	Краснодар
Красноярск	Магадан	Майкоп	Махачкала
Миасс	Мурманск	Н. Новгород	Н. Тагил
Новороссийск	Омск	Орел	Пермь
Петрозаводск	Псков	Ростов-на-Дону	Рязань
Саранск	Саратов	Тамбов	Тобольск
Томск	Тольятти	Тула	Ульяновск
Уфа	Чебаркуль	Челябинск	

2. Юридическая консультация по телефону, в рамках которой доступны круглосуточные консультации по следующим вопросам:

- Приобретения, налогообложения, совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта транспортных средств;
- Отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок с транспортными средствами;
- Связанных с прохождением государственного технического осмотра автомобиля;
- По иным вопросам правоотношений в области автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств, в том числе по вопросам взаимоотношений с правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств.

3. Стоимость, срок и объем предоставляемых услуг указываются в сертификате или абонентском договоре, заключаемом с Клиентом.

4. Условия, при которых Предъявителю Услуги не оказываются в следующих случаях:

- форс-мажорных обстоятельств, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств;
- участия автомобиля управляемого Клиентом в спортивных соревнованиях или тренировочных заездах;
- повреждения перевозимым автомобилем грузом;
- если неисправность автомобиля или ДТП произошло в то время, когда управление осуществлялось Клиентом, находящимся под действием алкогольного, наркотического и/или иного опьянения;
- если Клиент в течение 5 (Пяти) часов с момента ДТП не обратился за получением Услуги Компании.

5. Транспортные средства Клиентов, обслуживание которых производится Компанией и ее партнерами:

- легковые автомобили полной массой до 3,5 тонн.

6. Число пассажиров, количество багажа и/или груза должны соответствовать предусмотренным техническим характеристикам Транспортных средств, предоставленным заводом-изготовителем.

Таблица №1

Услуга	Описание услуг	Количество оказываемых услуг
	Юридические вопросы в сфере:	
Юридическая консультация по телефону	- приобретения, налогообложения, совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта транспортных средств	Безлимитно
	- отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок с транспортными средствами;	Безлимитно
	- связанных с прохождением государственного технического осмотра автомобиля	2 раза в год
	- по иным вопросам правоотношений в области автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств, в том числе по вопросам	12 раз в год

	взаимоотношений с правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств	
Аварийный комиссар	- оперативный выезд аварийного комиссара на место ДТП	1 раз в год
	- помощь Клиенту в оформлении документов на месте ДТП	1 раз в год

Консультация не носит исчерпывающего характера и является кратким разъяснением норм законодательства в ответ на запрос Клиента.

Первичные запросы Клиентов на получение Услуги принимаются к обработке круглосуточно без выходных.

В случае если в процессе обработки запроса Клиента возникает необходимость в получении дополнительной информации, в том числе в связи с необходимостью изучения письменных материалов, документов, анализа большого объема нормативных правовых актов, течение срока предоставления консультации приостанавливается на время истребования необходимой информации, изучения письменных материалов, документов. При выявлении указанных обстоятельств Компания незамедлительно информирует Клиента о времени, когда такая услуга будет оказана.

Услуги оказываются только по вопросам, предметом которых являются личные, семейные, бытовые отношения Клиента, не связанные с ведением последним предпринимательской деятельности, а равно сопряженные и вытекающие из них отношения, регулируемые нормами права территории оказания Услуг, при условии, что Клиент является стороной в таких отношениях.