

**Утверждено**  
**Приказом Генерального директора**  
**ООО «Онлайн юрист»**  
N \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.

Договор оказания информационно-правовых услуг  
ООО «Онлайн юрист»

Настоящий Договор представляет собой договор публичной оферты Общества с ограниченной ответственностью «Онлайн юрист» (далее – Компания) на оказание информационно-правовых дистанционных услуг Клиенту (далее – Договор), который содержит все существенные условия Договора и порядок оказания информационно-правовых дистанционных услуг Клиенту.

Настоящий Договор устанавливается Компанией самостоятельно и может быть принят Клиентом не иначе как путем присоединения к нему в целом.

#### **1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Компания** — Общество с ограниченной ответственностью «Онлайн юрист» (ООО «Онлайн юрист»).

**Клиент** — физическое лицо, которое активировало Сертификат на получение Услуг в соответствии с Договором.

**Личный кабинет** – персональный раздел на сайте Компании в сети «Интернет» для Клиента, с помощью которого Клиент размещает заявку на оказание услуги, получает результаты оказанной Компанией Услуги, а также получает возможность отследить историю своих Заявок.

**Информационно-правовая услуга (далее также Услуга)** – услуга, предоставляемая Компанией Клиенту, в соответствии с настоящим Договором.

**Идентификационные данные** – информация, предоставляемая Компанией Клиентом при Активации, служащая для определения тождественности между лицом ею обладающим и Клиентом Компании (идентификация Клиента).

**Активация клиента** – это совокупность действий Клиента и сотрудника Компании, направленных на полную начальную инициализацию Клиента в системе ведения реестра и в клиентской базе Компании, целью которых является фиксация Идентификационных данных, необходимых для фактического обеспечения Клиента возможностью осуществления Запросов.

**Горячая линия Компании** – коммуникационная связь Компании с Клиентом, осуществляемая по телефонному номеру: 8-800-100-111-0 (для других регионов РФ) для получения Услуги.

**Запрос на оказание Услуг (далее также Заявка/Запрос)** – обращение Клиента в устной форме путем телефонного звонка или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящим Договором, составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией и содержащее необходимую для предоставления Услуги информацию.

**Период оказания услуг** — 3 (три) месяца со дня, следующего за днем приобретения Клиентом Сертификата, в течение которого у Компании сохраняются обязательства по оказанию Услуг.

**Сертификат** – оформленный на бланке установленной Компанией формы, документ, предоставляющий право его предъявителю (держателю) получать Услуги в соответствии с Договором, не имеющий самостоятельной юридической силы и являющийся неотъемлемой частью Договора. В случае расхождения, между сведениями, содержащимися в Сертификате и условиями Договора преимущественную силу имеет Договор. В случае, если сведения Сертификата расходятся с условиями Договора по причине внесения изменений в Договор Клиенту следует руководствоваться положениями Договора.

### **1. Порядок заключения и действия Договора**

1.1. В соответствии с Договором Компания обязуется оказывать Клиенту информационно-правовые Услуги в порядке и объемах, предусмотренных Договором.

1.2. Договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом настоящего Договора. Акцептом настоящего договора является полная оплата, произведенная на счет Компании в соответствии с п. 3.1 Договора, сертификата Клиентом. Стороны признают, что произведение оплаты сертификата Клиентом является достаточным доказательством факта ознакомления Клиента с условиями настоящего Договора. Компания приступает к работе только после поступления денег на расчетный счет Компании.

1.3. Права и обязанности сторон возникают с момента заключения Договора.

1.4. Обязанности Компании по оказанию Услуг Клиенту возникают со дня, следующего за днем, когда была осуществлена оплата стоимости Сертификата и продолжаются в течение Периода оказания Услуг.

- 1.5. Днем начала оказания Услуг считается день, следующий за днем, когда была осуществлена оплата стоимости Сертификата.
- 1.6. Действие Договора и Период оказания Услуг у Клиента не продлеваются на период отсутствия возможности направления Запроса на оказание Услуг.
- 1.7. Внесение изменений в условия Договора осуществляется направлением Клиенту соответствующих изменений (в том числе путем сервиса коротких текстовых сообщений (SMS), электронной корреспонденции, публикации на сайте Компании, или иными способами, обеспечивающими получение данных предложений). При этом если в течение 5 (пяти) 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 на такие изменения Договора.
- 1.8. Заключая Договор, Клиент выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством РФ, в том числе: их обработки в целях исполнения Договора, в том числе третьими лицами, привлеченными для этих целей Компанией для абонентского и сервисного обслуживания; формирования, обработки, хранения и выдачи информации об исполнении Клиентами принятых на себя обязательств.
- 1.9. Услуги могут быть предоставлены третьими лицами.
- 1.10. В соответствии со ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» Компания обрабатывает сведения о Клиенте с помощью своих программно-аппаратных средств с момента вступления в силу Договора и до окончания установленного срока хранения персональной информации.
- 1.11. Обработка персональных данных – действия (операции) с персональными сведениями, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных сведений.
- 1.12. В случаях, предусмотренных законодательством, Клиент вправе отозвать свое согласие на передачу третьим лицам своих персональных данных, путем направления в Компанию соответствующего уведомления в письменной форме.
- 1.13. Заключая Договор, Клиент, тем самым, выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи, в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.
- 1.14. Клиент, предоставив Компании свой электронный адрес, и телефонный номер тем самым подтверждает свое согласие на передачу ему корреспонденции через открытые каналы связи.
- 1.15. По истечении срока действия Договора и при отсутствии в 14-ти дневный срок с момента истечения указанного срока письменных возражений со стороны Клиента по исполнению Договора Компанией, услуги Компании по информационно-правовому обслуживанию считаются принятыми Клиентом и признаются оказанными надлежащим образом.
- 1.16. Досрочное расторжение Договора (односторонний отказ от исполнения Договора) по инициативе Компании возможно в случаях, предусмотренных настоящим Договором. В этом случае Компания представляет Клиенту письменное уведомление о расторжении Договора, и Договор прекращает свое действие по истечении 5 рабочих дней с момента получения Клиентом уведомления от Компании.
- 1.17. Досрочное расторжение Договора (односторонний отказ от исполнения Договора) по инициативе Клиента, возможно не позднее семи дней с момента приобретения Клиентом Сертификата, при условии возмещения Клиентом Компании расходов, вызванных отказом от исполнения Договора, если такое возмещение предусматривается действующим законодательством РФ. В этом случае Клиент обязан представить в Компанию письменное заявление о расторжении Договора, Договор прекращает свое действие по истечении 5 рабочих дней с момента получения Компанией такого заявления.
- 1.18. С момента досрочного расторжения Договора, обязательства Сторон считаются выполненными, возмещение стоимости Сертификата Клиенту производится с учетом произведенных Компанией расходов.

## 2. Предмет договора

2.1. Компания по настоящему Договору обязуется оказать Клиенту указанные в настоящем пункте Услуги, а Клиент обязуется принять и оплатить их.

№	Наименование услуги:	Услуги оказываются в количестве**:	Период оказания услуги
1	Устная информационно-правовая консультация* по вопросам Российского законодательства****	Неограниченное количество консультаций	3 (три) месяца***

\*В перечень информационно-правовых консультаций по вопросам Российского законодательства, оказываемых Компанией Клиенту, не входят консультации по вопросам Коммерческого права РФ.

\*\* за весь период оказания услуг

\*\*\* указанный срок исчисляется с даты начала оказания Услуг, указанной в пункте 1.5. Договора.

\*\*\*\* консультация может быть оказана по просьбе Клиента в формате «Поговори с моим юристом», что представляет собой коммуникационный вызов Компании третьему лицу, указанному Клиентом (при условии осуществления телефонного соединения), независимо от результата, при условии, что Компания предприняла необходимые разумные и достаточные усилия для разрешения ситуации в пользу Клиента. Вне зависимости от формы Запрос Клиента должен содержать номер телефона, фамилию, имя, отчество, а также, если применимо, должность, звание, название организации третьего лица, с которым Специалисту необходимо будет связаться в интересах Клиента для разрешения вопроса Клиента.

2.1.1. В предмет настоящего Договора не входит оказание информационно-правовых услуг, связанных с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности.

2.2. Информационно-правовые услуги предоставляются на основании права Российской Федерации.

2.3. Информационно-правовые услуги предоставляются Компанией Клиенту на русском языке.

2.4. Услуги предоставляются лично Клиенту и в его пользу и исключительно на основании его обращения за получением соответствующей Услуги. Клиент, являющийся физическим лицом, вправе задавать вопросы в отношении и/или в пользу своих близких родственников, круг которых определен Семейным кодексом Российской Федерации.

2.5. Не оказываются Услуги по Запросам Клиента, связанным с осуществлением деятельности посреднического характера, например: адвокатской, юридической деятельности, нотариата, оказания бухгалтерских, аудиторских консалтинговых и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.

2.6. Порядок предоставления Услуг во всех случаях определяется Компанией.

2.7. Услуги предоставляются в ответ на Запросы, сформированные в соответствии с положениями Договора. Запросы, составленные с нарушением формы, не рассматриваются.

2.8. Результаты оказания Услуг предоставляются в соответствии с поступившим Запросом, с учетом толкования Консультанта, исходя из изложенных в Запросе обстоятельств, на основании норм действующего Российского законодательства, судебной практики, и практики сложившейся в Компании.

2.9. Клиент для получения Услуг должен располагать соответствующим программным обеспечением и техническими (аппаратными) средствами, обеспечивающими возможность направления Запроса и получения результата оказания Услуг.

2.10. В связи с производством ремонтных/профилактических работ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, предоставление Услуг может быть временно приостановлено, о чем Клиент уведомляется в порядке, определенном Компанией.

2.11. Телефонные обращения Клиента могут быть записаны на аудио-носители для улучшения качества оказываемых Услуг, Клиент дает на это свое согласие.

2.12. Направляя Запрос на получение Услуг, Клиент тем самым выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение, трансграничную передачу записей разговоров, в которых он участвует.

### **3. Стоимость Услуг и порядок оплаты**

3.1. Стоимость Услуг по Договору равна стоимости Сертификата и составляет 1 500 (одну тысячу пятьсот) рублей, НДС не облагается (в соответствии с п. 2 ст. 346.11, гл. 26.2 НК РФ).

3.2. Стоимость Услуг подлежит оплате путем перечисления денежных средств на расчетный счет Компании, указанный в настоящем Договоре или же путем внесения наличных денежных средств в кассу Компании.

3.3. Обязательство по оплате стоимости Услуг считается исполненным Клиентом с момента зачисления денежных средств в размере стоимости Услуг на расчетный счет Компании.

### **4. Сроки оказания услуг**

4.1. Для того, чтобы получить Услугу Клиенту необходимо обратиться в Компанию по телефонам круглосуточной Горячей линии Компании.

Услуги оказываются круглосуточно, без выходных.

4.2. Результат оказания Услуги в виде устной консультации может быть предоставлен непосредственно в момент обращения Клиента. В случае необходимости дополнительного изучения законодательства или судебной практики, Услуга может быть оказана путем обратного звонка на телефонный номер Клиента в течение 48 (сорока восьми) часов с момента обращения.

4.3. В случаях, когда сроки оказания конкретной Услуги превышают обозначенные в качестве стандартных, Компания уведомляет Клиента о данном обстоятельстве не позже истечения срока оказания Услуги.

4.4. При поступлении Запросов, не соответствующих настоящим Правилам, при отсутствии объективной возможности оказать Услуги по сопровождению Запроса Компания уведомляет Клиента об

отклонении Запроса с указанием на причины несоответствия.

## **5. Идентификация клиента**

5.1. Необходимым условием для предоставления Компанией услуг Клиенту является Активация клиента, осуществляемая Компанией на основании предоставленных Клиентом данных и сведений о себе (далее – Идентификационные данные), включая, но не ограничиваясь:

- для физических лиц: фамилия, имя, отчество (если применимо), номер страхового полиса, персональные данные Клиента, его контактные данные (телефон, электронная почта, место регистрации), паспортные данные, кодовое слово, контрольный вопрос и ответ для внесения в информационную базу компании.

5.2. Компания в целях защиты процесса идентификации Клиента вправе установить Кодовое слово (уникальный набор буквенных или цифровых символов), контрольный вопрос и ответ для доступа к Услугам.

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

5.4. Клиент самостоятельно несет ответственность за безопасность выбранных им Идентификационных данных, а также самостоятельно обеспечивает конфиденциальность этих данных.

5.5. Клиент самостоятельно несет любые 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.

5.6. Идентификация Клиента производится при каждом обращении Клиента в Компанию и является необходимым условием оказания Услуг Клиенту.

5.7. Процедура идентификации Клиента определяется Компанией самостоятельно.

5.8. Если данные, сообщаемые Клиентом при обращении в Компанию, не позволяют идентифицировать Клиента, Компания вправе отказать в предоставлении Услуг Клиенту.

5.9. Предоставлением адреса электронной почты, а также номеров телефонов Клиент подтверждает свое согласие на обмен электронной корреспонденцией через открытые каналы связи (интернет, факс).

5.10. Анонимные Запросы в Компанию о предоставлении Услуг не обрабатываются.

5.11. Стоимость звонка на телефонный номер Компании Клиенту не возмещается.

## **6. Права и обязанности Сторон**

### **6.1. Клиент имеет право:**

6.1.1. Пользоваться Услугами Компании в течение всего срока действия Договора;

6.1.2. Направлять Запросы на оказание услуг и получать Услуги;

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

6.1.4. Произвести отказ от получения рассылки рекламного характера, распространяемой Компанией по каналам связи, путем направления соответствующего сообщения в Компанию;

6.1.5. Внести изменения в свои Идентификационные данные, направив в Компанию соответствующее письменное уведомление.

### **6.2. Клиент обязан:**

6.2.1. Оплатить Услуги в соответствии с Договором;

6.2.2. Ознакомиться с условиями настоящего Договора;

6.2.3. Предоставить Компании свои Идентификационные данные, а также совершить предусмотренные Договором действия, направленные на Активацию и Идентификацию Клиента;

6.2.4. Пользоваться Услугами лично;

6.2.5. Не использовать результаты оказываемых Компанией Услуг в противоправных целях, а также не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании либо третьим лицам;

6.2.6. Обеспечивать надлежащее качество телефонной связи при обращении в Компанию;

6.2.7. Формулировать свой Запрос на русском языке, в форме, позволяющей однозначно определить его суть;

6.2.8. Не использовать размещенные в личном кабинете Клиента документы и информацию, в том числе, аудиозаписи, в нарушение прав и законных интересов третьих лиц;

6.2.9. Принимать результаты оказанных Услуг в порядке, предусмотренном Договором;

6.2.10. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании;

6.2.11. Не допускать пользования Услугами третьими лицами, не являющимися Клиентами Компании;

6.2.12. Обеспечить защиту своих идентификационных данных от третьих лиц;

6.2.13. В течении 2 (двух) рабочих дней сообщить о факте утраты Сертификата, факте доступа третьих лиц к идентификационным данным.

### **6.3. Компания имеет право:**

- 6.3.1. Оказывать Услуги лично или силами (с помощью) привлеченных специалистов;
- 6.3.2. Самостоятельно определить порядок оказания Услуг;
- 6.3.3. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Договора, требовать от Клиента документальное подтверждение персональной относимости к Клиенту сформулированного запроса;
- 6.3.4. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случае нарушения Клиентом условий Договора или положений законодательства;
- 6.3.5. Приостанавливать оказание Услуг в случае необходимости проведения проверки исполнения Клиентом условий Договора, при наличии оснований полагать что имеет место факт нарушения.
- 6.3.6. Отказать Клиенту в оказании Услуг при:
  - ✓ отказе Клиента при обращении в Компанию сообщить свои Идентификационные данные;
  - ✓ нарушения Клиентом условий Договора;
  - ✓ в случаях, когда оказание Услуги противоречит действующему законодательству, запрашивается в противоправных интересах Клиента.

### **6.4. Компания обязана:**

- 6.4.1. С момента заключения Договора оказывать Клиенту Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных Договором;
- 6.4.2. Соблюдать требования конфиденциальности в отношении сведений о Клиенте, применять необходимые меры защиты персональных данных Клиента;
- 6.4.3. Консультировать Клиента по вопросам пользования Услугой и предоставления документов, необходимых для получения Услуги.

## **7. Ответственность Сторон. Урегулирование Споров.**

- 7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя по Договору обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 7.2. Стороны несут ответственность только за прямые доказанные убытки, причиненные другой Стороной по Договору. Косвенные убытки, а также упущенная выгода возмещению не подлежат.
- 7.3. Размер ответственности Компании перед Клиентом ограничивается стоимостью услуг по Договору.
- 7.4. Факт причинения прямых убытков должен быть подтвержден документально.
- 7.5. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по Договору, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее их исполнение оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы, повлиявшей на невозможность исполнения обязательств. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Компания, в соответствии с законодательством, вправе временно прекращать или ограничивать предоставление Услуг Клиенту.
- 7.6. Компания не несет ответственности за причинение Клиенту морального вреда, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других косвенных и коммерческих потерь, убытков и расходов, а также не возмещает штрафы, проживание в гостинице, командировочные расходы, потери, связанные со сроками оказания услуг и другие расходы Клиента и третьих лиц.
- 7.7. Все разногласия Сторон, возникающие из Договора, регулируются посредством переговоров. Стороны обязуются соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения споров.
- 7.8. В случае невозможности урегулирования спора во внесудебном порядке спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Компании.

## **8. Внесение изменений в условия Договора**

- 8.1. Компания имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в Договор путем размещения сообщений о внесенных изменениях в сети Интернет на сайте Компании, либо путем публикации в средствах массовой информации, либо путем направления такого сообщения на адрес электронной почты Клиента, либо путем направления почтового отправления на адрес Клиента. Соответствующие изменения вступают в силу по истечении 5 календарных дней с момента их опубликования, вне зависимости от того независимо от того, ознакомился с ними Клиент или нет.
- 8.2. Компания вправе самостоятельно устанавливать стоимость Сертификатов, а также иные условия предоставления Услуг по Договору.