

## Правила действия юридической телефонной линии «Адвокард»

Настоящие Правила являются официальным предложением (публичной офертой) ООО «Европейская юридическая служба» (далее «Компания») в адрес любого физического лица, обладающего дееспособностью и необходимыми полномочиями, заключить договор с ООО «Европейская юридическая служба» на условиях и в порядке, установленном Правилами ООО «Европейская юридическая служба» и действующим законодательством Российской Федерации и содержит все существенные условия договора и порядок оказания юридической консультации. Настоящие Правила устанавливаются Компанией самостоятельно, являются публичной офертой и могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к ним в целом, без каких-либо исключений и оговорок.

## I ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### СТАТЬЯ 1 ПОНЯТИЯ, ТЕРМИНЫ, ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Все заголовки разделов (статей) используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий настоящих Правил.

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия и термины:

- Клиентская карта (/Карта) — персональный идентификационный материальный носитель, являющийся оборотоспособным объектом гражданских прав, который обеспечивает доступ его владельцу/пользователю к использованию возможностей юридической телефонной линии «Адвокард» в соответствии с настоящими Правилами.
- Клиент – физическое лицо, являющееся Владельцем Карты, с которым заключен договор с выделением не менее одного номера карты. Клиентом помимо Владельца Карты является также Пользователь Карты.
- Владелец Карты — физическое лицо, обладающее Клиентской картой на праве собственности.
- Пользователь Карты — физическое лицо, обладающее правом пользоваться юридической телефонной линией «Адвокард» в силу указания Владельцем Карты, при осуществлении им Активации Карты, на данное лицо как на лицо имеющее права пользования Картой. Список лиц, которые могут быть Пользователями Карт, устанавливается в Приложении к настоящим Правилам.
- Компания – Общество с Ограниченной Ответственностью «Европейская Юридическая Служба» (129128, г. Москва, улица 2-я Звенигородская, дом 12, корпус 6). Профессиональный оператор в сфере организации юридических консультаций, систематизации и автоматизации процессов предоставления информации и системный технический интегратор для осуществления юридических услуг на расстоянии. Компания обладает значительным ноу-хау в отношении подбора адвокатских и других организаций, предоставляющих правовую информацию, контроля над ее качеством и ориентированностью на потребителя. Компания имеет ряд партнерских соглашений с адвокатскими организациями (далее партнеры), предметом которых является представление юридических консультаций Клиентам Компании по телефону.
- Номер клиентской карты – указанный на лицевой стороне карты номер клиента, с помощью которого производится идентификация клиента.
- Активация клиентской карты – это совокупность действий владельца карты, сотрудника Компании и/или Специалиста компании, заключающиеся в полной инициализации Клиента в системе ведения реестра и в клиентской базе Компании, целью которых является - фиксация идентификационных данных, необходимых для фактического подключения клиента (/ - ов) к Услуге. Порядок активации Карты определяется в Приложении.
- Специалист – лицо, непосредственно предоставляющее юридические услуги в соответствии с настоящими Правилами и/или заключенным между Клиентом и Специалистом соглашениями.
- Юридическая консультация – деятельность Компании по обеспечению Клиента услугой, предоставляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения.

1.3 Компания, на основании акцепта Клиента и в соответствии с действующим законодательством

Российской Федерации, заключает с Клиентом договор на условиях, изложенных в настоящих правилах.

1.4 В случае внесения изменений в Законодательство РФ, затрагивающих правоотношения сторон по настоящим Правилам, они подлежат приведению в соответствие с вновь принятыми нормативными актами с момента вступления их в законную силу. Условия, не оговоренные настоящими Правилами, регламентируются законодательством РФ.

1.5 Условия настоящих Правил не распространяются на отношения Клиента со Специалистами, возникающими в процессе пользования юридической телефонной линией «Адвокард».

1.6 Услуги Компании не могут быть использованы Клиентом без дополнительного письменного согласования с уполномоченным представителем Компании для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов и прочее.

## **II ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ.**

2.1 Момент вступления в силу настоящих правил определяется как одно из перечисленных ниже событий, которые наступят ранее:

- дата приобретения Клиентом клиентской карты;
- дата активации клиентской карты.

2.2 Обязанности Компании по отношению к клиенту по оказанию услуг и выполнению работ возникают в момент активации клиентской карты.

Действие договора, заключенного на один календарный год, заканчивается в 00.00 часов московского времени дня, следующего за триста шестьдесят шестью сутками с момента активации Карты.

Действие договора, заключенного на три календарных месяца, заканчивается в 00.00 часов московского времени соответствующего числа последнего месяца срока, исчисляемого с момента активации Карты.

После окончания срока действия договора, при отсутствии в месячный срок письменных возражений со стороны Клиента по договору, Услуги, считаются надлежащим образом оказанными Компанией и принятыми Клиентом. Обязательства Сторон по договору прекращаются с момента окончания действия договора.

2.4 Заключая настоящий договор, Клиент выражает свое согласие на использование Компанией сведений о нем для организации информационного обслуживания. В частности:

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

2.5 В соответствии со ст. 6. Федерального закона «О персональных данных» Компания в период с момента принятия настоящих Правил и до сроков, установленных нормативными документами, в течение которых Компания обязана хранить информацию о клиенте и оказанных услугах обрабатывает данные Клиента с помощью своих программно-аппаратных средств.

Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

2.6 В случаях, предусмотренных законодательством, Клиент вправе отозвать свое согласие на передачу третьим лицам своих персональных данных, направив Компании уведомление в письменной форме.

## **III ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.**

### **СТАТЬЯ 3.1 ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

3.1.1 Предметом настоящих правил (публичной оферты) является оказание Клиентам юридической помощи в объеме и порядке, установленные настоящими правилами.

3.1.2 В рамках пользования картой «Адвокард» клиентами компании, компания занимается предоставлением услуг во соответствии со следующими условиями:

- Все услуги по Карте в соответствии с настоящими Правилами, оказываются на возмездной основе за счет средств получаемых Компанией от организаций, иных субъектов осуществляющих реализацию Клиентских карт.
- В случае возникновения у Клиента потребности в телефонной консультации в области российского частного (в том числе гражданского, трудового, семейного и прочее) или публичного (конституционного, уголовного, административного и прочее) права, Компания обязуется обеспечить Клиенту соединение со Специалистом, осуществляющим телефонную консультацию в соответствующей области права, включая консультации, касающиеся событий, произошедших до вступления договора в силу. Стоимость звонка Клиента на телефонный номер Компании не

возмещается.

- Телефонная юридическая консультация осуществляется по вопросам, касающимся Клиента лично, а также по вопросам его трудовой, непредпринимательской деятельностью, за исключением случаев установленных настоящими Правилами.
- Специалисты дают ответы на вопросы, только если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего телефонного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.
- Клиент не ограничен временем консультирования.
- При поступлении вопросов, требующих просмотра источников правового регулирования, возможно предоставление услуги, посредством осуществления обратного вызова Клиенту на его номер телефона в течение последующих 24 часов.

## СТАТЬЯ 3.2 ЮРИДИЧЕСКАЯ ТЕЛЕФОННАЯ ЛИНИЯ «АДВОКАРД»

3.2.1 По телефонной линии «Адвокард» Клиент может обратиться за:

- Юридической консультации по всем юридическим вопросам, ежедневно, без перерывов, за исключением с соблюдением требований действующего законодательства, необходимых ремонтных и профилактических работ.
- Обращением в департамент клиентских отношений: с 9.00 по 21.00 по московскому времени (вопросы качества и режима работы службы). Претензии и пожелания Клиента, связанные с качеством обслуживания, должны быть направлены в департамент клиентских отношений Компании в течение 24 часов после консультации:

- по телефону: +7 (495) 727-09-02, либо

- по электронной почте: info@advokarta.ru;

3.2.2 Компания не несет ответственности, за причинение Клиенту Компании морального ущерба, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других косвенных и коммерческих потерь, убытков и расходов как Клиентов Компании, так и третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь: штрафы, проживание в гостинице, командировочные расходы, потери, связанные со сроками производства услуг и тому подобное если эти последствия не вызваны виновными действиями сотрудников Компании.

## IV ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### СТАТЬЯ 4.1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

4.1.1 Клиент имеет право:

- пользоваться услугами Компании в течение всего срока действия настоящих Правил, определяемого в соответствии с п.2.3 Правил без ограничения количества и продолжительности обращений;
- пользоваться всеми предоставляемыми Компанией, а также партнерами Компании скидками и специальными предложениями для Клиентов;
- сообщать Компании обо всех случаях непредставления консультаций, а равно некорректного обращения сотрудником компании и/или специалистом;
- получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг;
- осуществлять аудиозапись и/или публичное воспроизведение предоставляемой Специалистами Компании информации при соблюдении обязательного условия получения согласия на то правообладателя;
- выразить свой отказ от возможности получения рекламы, распространяемой по сетям связи, когда возможность такого отказа предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе, путем направления Компании соответствующего письменного уведомления. Заключая Договор, Клиент, тем самым, выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе;
- получения клиентской корреспонденции по каналам телефонной и электронной связи. Предоставлением электронного адреса, номера факса, Клиент подтверждает свое согласие на передачу корреспонденции через открытые каналы связи (интернет, факс);

4.1.2 Клиент обязан:

- ознакомиться с условиями настоящих Правил и объемом возможных Услуг до приобретения Карты;
- предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Карты;
- пользоваться Услугами в соответствии с условиями настоящих Правил;

- не использовать Услуги в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;
- при обращении в Компанию не нарушать требований законодательства РФ, принятых в обществе норм морали и нравственности;
- пользоваться услугами лично, если в настоящих Правилах и/или Приложении не предусмотрено иное;
- своевременно проверять объем и качество выполненных работ, оказанных услуг и принимать выполненные работы, оказанные услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;
- не допускать пользование услугой лицами, не являющимися клиентами в соответствии с настоящими правилами;
- не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и Специалистов;
- при утрате Карты по любой причине, сообщить в любой доступной форме в компанию в течение трех рабочих дней;

## СТАТЬЯ 4.2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОМПАНИИ

### 4.2.1 Компания имеет право:

- определять условия оказания Услуг;
- привлекать для осуществления своей деятельности другие юридические и/или физические лица в соответствии с действующим законодательством;
- проверять представленную клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил;
- приостанавливать или прекращать действие Карты в случае нарушения Клиентом условий настоящих Правил или положений законодательства;
- приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий настоящих Правил, при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений настоящих Правил;
- на досрочное прекращение договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в случае нарушения Клиентом Компании, условий настоящих правил;
- отказать полностью или частично клиенту Компании в предоставлении услуг, в случаях:
  1. отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
  2. нарушения Клиентом условий настоящих правил;
  3. когда необходимость заказа Услуг вызвана противоправными интересами Клиента, а равно в случаях, когда их оказание непосредственно и/или фактически связано с необходимостью нарушения Компанией требований действующего законодательства, принятых в обществе норм нравственности и морали;

### 4.2.2 Компания обязана:

- с момента активации, подключить Клиентскую карту и оказывать Клиенту Услуги в соответствии с заказанным им по договору перечнем и объемом;
- принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Клиента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте;
- организовать консультационное обслуживание по вопросам пользования Картой;
- сообщить клиенту перечень документов, необходимых к представлению для обращений в Компанию в тех или иных ситуациях;

## V. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

### СТАТЬЯ 5. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И ИСКОВ

5.1 Все разногласия или споры, которые могут возникнуть, будут, по возможности урегулироваться путем переговоров.

5.2 Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок решения спора до подачи иска в суд.

5.3 Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (помимо переговоров, обязательно включающих в себя соблюдение письменного претензионного порядка, т.е. предъявление Клиентом претензии и ее рассмотрение Компанией в течение разумного срока), то все споры между Компанией и Клиентами должны решаться в суде по месту нахождения Компании, если иное не предписывается законодательством в обязательном порядке.

## СТАТЬЯ 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

6.2 Стороны несут ответственность только за прямые доказанные убытки, причиненные одной Стороной другой в ходе исполнения договора. Косвенные убытки, а также упущенная выгода возмещению не подлежат.

6.3 Ответственность Компании вследствие непредставления услуг имеет силу при наличии вины Компании, и не может превышать сумму, равную стоимости оказанных Клиенту Услуг в течение срока действия карты, пропорционально времени фактического непредставления Услуг. Факт невозможности получения Услуг Клиентом должен быть подтвержден документально.

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

## СТАТЬЯ 7. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, УСЛОВИЯ ДОГОВОРА И НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

7.1 Компания вправе вносить предложения по изменению и дополнению настоящих Правил, договора путем помещения соответствующих объявлений в информационных листках, публикации в средствах массовой информации, в том числе на официальном сайте Компании в сети Интернет, или направлением уведомления иным допустимым способом. Неполучение Компанией в течение 15 календарных дней от даты соответствующего уведомления письменного отказа Клиента от принятия соответствующих изменений и/или дополнений и продолжение пользования Услугами на новых условиях, является подтверждением их принятия Клиентом.

7.2 Компания вправе в любом случае устанавливать самостоятельно тарифы, а также определять иные условия предоставления Услуг, при условии извещения Клиентов о введении указанных изменений не менее чем за 10 календарных дней до момента вступления их в силу, через средства массовой информации, в том числе на официальном сайте Компании в сети Интернет, или направлением уведомления иным допустимым способом.

## СТАТЬЯ 8. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА

8.1 Договор прекращает свое действие:

- с момента истечения срока действия Карты, в случае отсутствия активации такой Карты;
- с момента прекращения срока действия настоящих Правил, в соответствии с пунктами 2.3.1 — 2.3.3;
- в иных случаях предусмотренных настоящими Правилами;

8.2 Срок действия Карты устанавливается равным одному календарному году, либо равным трем календарным месяцам (в зависимости от вида Карты) с момента приобретения Карты в собственность, с целью сопутствующей ее активации собственником, если Приложением к настоящим Правилам не установлено иное.

8.3 Договор прекращает свое действие также при расторжении договора по инициативе Клиента, при этом Клиент возмещает компании расходы, вызванные отказом от исполнения настоящих правил, если их возмещение предусмотрено действующим законодательством.

8.3.1 Для того что бы расторгнуть договор Клиент обязан представить в компанию письменное заявление расторжения договора.

8.3.2 Договор прекращает свое действие по истечении 5 рабочих дней с момента получения Компанией заявления о расторжении договора в случае отсутствия у Компании претензий.

8.4 С момента отказа Клиента от исполнения Договора или расторжения договора по другим основаниям, обязательства сторон считаются выполненными. Возмещение стоимости Карты невозможно, если Клиентская карта была активирована.

**Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Правил действия юридической телефонной линии «Адвокард» (далее Правила) и содержит положения, регулирующие отношения между Компанией и Клиентом.**

Клиентская карта (далее Карта) — персональный идентификационный материальный носитель, являющийся оборотоспособным объектом гражданских прав, который обеспечивает доступ его владельцу/пользователю к использованию возможностей юридической телефонной линии «Адвокард» в соответствии с Правилами и условиями настоящего Приложения.

## **I. Клиент**

**Клиентом, в соответствии с настоящим Приложением, может быть:**

- **владелец активированной Карты «Семейная», «Персональная Стандарт», «Персональная Лайт», «Персональная Премиум»;**
- **пользователь Карты «Семейная»;**

1.1 Владелец Карты может быть любое лицо, законно приобретшее в собственность неактивированную Клиентскую карту.

1.2 Пользователями Карты могут быть лица, указываемые Владелец Карты «Семейная» при активации, из следующих лиц исключительно:

- супруг/супруга, а также сожитель Владельца Карты;
- несовершеннолетние дети Владельца Карты, в возрасте с 16 лет;

В соответствии с условиями настоящего Приложения Пользователи не являются третьими лицами, в структуре отношений Компания — Клиент.

## **II. Активация карты**

Клиент получает право воспользоваться возможностями юридической телефонной линии «Адвокард» в соответствии с Правилами с момента Активации Карты.

2.1 Для того чтобы активировать Карту необходимо обратиться в Департамент клиентских отношений Компании посредством телефонного звонка по номерам:

8 800 333 09 01 (для звонков из регионов отличных от Московского), либо

(+7495) 727 09 02 (для звонков из любого региона);

2.2 При Активации Специалистом Компании задаются следующие вопросы для получения идентификационных данных:

- номер карты;
- Ф.И.О. (дата, месяц, год рождения) Владельца Карты;
- адрес для корреспонденции/абонентский почтовый ящик (почтовый адрес);
- адрес электронной почты;
- контактный номер телефона;
- кодовое слово (набор цифр и/или букв русского и/или латинского алфавита);
- контрольный вопрос и ответ;
- Ф.И.О. (дата, месяц, год рождения, степень родства) Пользователей Карты (карта «Семейная»);
- ИНН индивидуального предпринимателя (карта «Персональная Премиум»);

2.3. Обращение в Компанию для активации должно производиться лично Владельцем Карты. Осуществление процедуры активации карты третьими лицами не допускается.

2.4. В случае непредставления сведений, необходимых для активации Клиентской Карты, Компания оставляет за собой право отказать в Активации Карты.

2.5. Неисполнение Клиентом обязанности активировать в течение срока действия Клиентскую карту влечет прекращение обязательств Компании перед Клиентом. В таком случае обязанности Компании по оказанию Услуг предусмотренных в Правилах действия юридической телефонной линии «Адвокард» считаются исполненными.

## **III. Обязанности и права Клиента**

Клиент обладает следующими обязанностями и правами помимо предусмотренных Правилами:

3.1 Обязанности:

- обеспечить сохранность идентификационных данных;
- в случае утраты идентификационных данных или наличия информации о доступе к идентификационным данным третьих лиц немедленно сообщить в Компанию;
- не предоставлять информацию об идентификационных данных третьим лицам;

3.2 Права:

- требовать необходимую и достоверную информацию о Компании, режиме работы и наборе оказываемых Компанией Услуг;
- написать письменный отказ от использования в рамках Правил кодового слова;
- совершать иные действия, предусмотренные Правилами;
- в любой момент изменить идентификационные данные, идентификационные данные могут быть изменены только посредством полной инициализации Клиента в системе ведения реестра и в клиентской базе Компании, обратившись непосредственно в Департамент клиентских отношений Компании (в том числе посредством использования юридической телефонной линии «Адвокард») или иным способом, принятым Компанией, однозначно дающим возможность определить, что замена осуществлена непосредственно Клиентом;

## **IV. Виды и порядок получения услуг**

4.1 Виды услуг.

Европейская юридическая служба представляет следующие виды услуг:

4.1.1 «Юридическая консультация» Консультации по всем юридическим вопросам, связанным с Клиентом лично, а также вопросам его трудовой непредпринимательской деятельности.

4.1.2 «Экстренная юридическая помощь» Экстренная юридическая консультация по вопросам, требующим немедленного реагирования.

4.1.3 «Контроль качества» Контроль над объёмом и качеством предоставления услуг в соответствии с условиями их предоставления, осуществляемый юрисконсультами и специалистами департамента клиентских отношений.

4.1.4 «Юридическое разъяснение» Предоставление письменной консультации на запрос, осуществлённый в письменной форме в количестве не более двух консультаций в месяц

4.1.5 «Юридический комментарий» Юридический комментарий специалиста по результатам рассмотрения представленного письменного документа (письменный акт в рукописном/машинописном формате представленный в электронной форме в объеме не более 6 страниц формата А4 основного акта и приложений/дополнений (например: иск, договор, односторонний акт (например уступки, дарения) и прочие акты устанавливающие, изменяющие или прекращающие права и обязанности), в количестве не более двух в месяц

4.1.6 «Юридическая бизнес-консультация» Предоставление письменной консультации по вопросам, неразрывно связанным с осуществлением лицом-индивидуальным предпринимателем предпринимательской деятельности в количестве не более одной в месяц, предоставляемый по письменному запросу

4.2.1 Клиент по Карте «Персональная Премиум» имеет доступ к услугам:

- «Юридическая консультация» с 9:00 по 21:00 (МСК);
- «Экстренная юридическая помощь» круглосуточно;
- «Контроль качества» с 9:00 по 21:00 (МСК);
- «Юридическое разъяснение»;
- «Юридический комментарий»;
- «Юридическая бизнес консультация»;

4.2.2 Клиент по Карте «Персональная Стандарт», «Персональная Лайт», «Семейная» имеет доступ к услугам:

- «Юридическая консультация» с 9:00 по 21:00 (МСК);
- «Экстренная юридическая помощь» круглосуточно;
- «Контроль качества» с 9:00 по 21:00 (МСК);

4.3 Запрос на доступ к услугам.

4.3.1 Для того, чтобы получить услугу «Юридическая консультация» необходимо:

- обратиться в Европейскую юридическую службу по телефону (+7495)7270901 в период с 9:00-21:00
- пройти идентификацию путём предоставления информации специалисту Компании по его запросам;
- предоставить запрос в форме позволяющей однозначно определить суть запроса;

4.3.2 Для того, чтобы получить услугу «Экстренная юридическая помощь» необходимо:

- обратиться в Европейскую юридическую службу по телефону (+7495)7270901 круглосуточно
- пройти идентификацию путём предоставления информации специалисту Компании по его запросам;
- предоставить запрос в форме позволяющей однозначно определить суть запроса;

4.3.3 Для того, чтобы получить услугу «Контроль качества» необходимо:

- обратиться в Европейскую юридическую службу по телефону (+7495)7270902 в период с 9:00-21:00
- пройти идентификацию путём предоставления информации специалисту Компании по его запросам;
- предоставить запрос в форме позволяющей однозначно определить его суть;

4.3.4 Помимо вышеперечисленных номеров Клиент имеет право представить свой запрос на номер 88003330901 в случаях нахождения в регионе отличного от Московского

4.3.5 Для того, чтобы получить услуги «Юридическое разъяснение», «Юридический комментарий», «Юридическая бизнес консультация» необходимо:

- обратиться в Европейскую юридическую службу путём представления письменного запроса в форме электронного письма на адрес [premium@advokarta.ru](mailto:premium@advokarta.ru)

- электронное письмо должно иметь заголовок («тема письма») идентичный номеру Карты, содержание письма должно состоять из запроса позволяющего однозначно определить его суть, а также ИНН индивидуального предпринимателя, приложенные файлы принимаются только в форматах: doc, pdf, xls, txt;

- запрос, содержащий исполняемый код на любом из машинных языков, вне зависимости от его исполняемости, незамедлительно удаляется а адрес отправителя блокируется;

- количество запросов определяется начиная с первого числа месяца следующим за месяцем активации;

4.3.6 Запрос формируемый в иной форме, нежели предусмотрено пунктом 4.3 не допускается;

4.3.7 Запрос на получение услуг «Юридическое разъяснение», «Юридический комментарий», «Юридическая бизнес консультация» обрабатывается в течение 2 (двух) суток, но не ранее 24 часов и не позднее 48 часов с момента регистрации запроса.

4.3.9 Запрос на получение услуг «Юридическое разъяснение», «Юридический комментарий», «Юридическая бизнес консультация» регистрируется в период времени с 9:00 по 21:00 (МСК). В случае если запрос поступил позднее 21:00 и ранее 09:00 (МСК) запрос регистрируется в 09:00 (МСК);

## V. Действие Карты

5.1 Срок действия Карты устанавливается до момента её активации.

5.2 Срок действия Карты устанавливается равным одному календарному году с момента приобретения Карты в собственность, с целью сопутствующей её активации собственником, кроме случаев установления срока для активации непосредственно на Карте.

5.3 Оказание услуг по Карте осуществляется в течение одного календарного года, для карт «Семейная», «Персональная Стандарт», «Персональная Премиум», либо трех календарных месяцев для карт «Персональная Лайт», начиная с момента активации.

5.4 По истечении срока, указанного в п.5.1 Приложения Клиент может возобновить действие Договора только посредством обращения в Департамент клиентских отношений.

**Положения настоящего Приложения действуют непосредственно и регулируют исключительно отношения возникающие между Компанией и Клиентом, являющимся владельцем Карты либо Пользователем Карты и не затрагивают прав и обязанностей третьих лиц, в том числе других Клиентов Компании.**

**В случае возникновения противоречий между положениями настоящего Приложения и Правилами преимущественное применение имеют положения Правил.**