

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ «АМУЛЕКС»

Настоящие Правила являются договором публичной оферты (далее Договор) ООО «Национальная Юридическая Служба» (далее «Компания»), содержащим все существенные условия договора и порядок пользования информационно-правовым продуктом юридической телефонной линии «Амулекс», адресованным любому физическому лицу обладающему дееспособностью и необходимыми полномочиями заключить договор с ООО «Национальная Юридическая Служба» на условиях и в порядке, установленном Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

Настоящий Договор устанавливается Компанией самостоятельно и может быть принят Клиентом не иначе как путём присоединения к нему в целом, без каких-либо исключений и оговорок.

Приложения к Договору является его неотъемлемой частью.

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В Договоре используются следующие понятия и термины:

Карта Амулекс (Карта) — персональный идентификационный материальный носитель, являющийся оборотоспособным объектом гражданских прав, который обеспечивает доступ его Владельцу к информационно-правовым продуктам юридической телефонной линии «Амулекс» в соответствии с Договором. Карты Амулекс делятся на виды в зависимости от тарифа. Карта реализуется в составе комплекта, включающего, кроме Карты, брошюру «Амулекс», памятку «Амулекс», настоящий Договор и упаковку. Комплект реализуется в вышеуказанном составе (на бумажных носителях), либо в частичном составе (в электронном виде).

Виды карт Амулекс: Classic (Классик), Business (Бизнес), VIP (ВИП).

Владелец Карты — физическое лицо, являющееся собственником не активированной Карты.

Клиент – физическое лицо, являющееся Владельцем Карты, и активировавшее ее.

Компания – Общество с ограниченной ответственностью «Национальная Юридическая Служба» (ООО «Национальная Юридическая Служба»). Профессиональный оператор в сфере комплексной юридической телекоммуникации, систематизации и автоматизации процессов обмена информацией и системный технический интегратор юридического обслуживания на расстоянии.

Номер Карты – восьмизначный номер на лицевой стороне Карты, с помощью которого производится идентификация Клиента.

Активация Карты – это совокупность действий Владельца Карты и Специалиста Компании, в результате которых владелец Карты регистрируется в Клиентской базе Компании, становится Клиентом Компании и подключается к базе информационно-правовой поддержки. Порядок активации Карты определяется в Приложении.

Специалист – это уполномоченное лицо Компании, предоставляющее информационно-правовую поддержку в соответствии с Договором и/или заключёнными между Клиентом и Компанией соглашениями.

Информационно-правовой продукт – разновидность информационно-правовой поддержки Компании, предоставляемой Клиенту в соответствии с его Клиентской картой. Информационно-правовые продукты Компании не могут быть использованы Клиентом без дополнительного письменного согласования с уполномоченным представителем Компании при проведении лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов и прочее.

Виды информационно – правовых продуктов Компании:

- Личный кабинет;
- Предоставление типовых (образцов) документов;
- Аудиозапись разговора;
- Звонок посредством программы Skype (Скайп);
- Устная консультация;
- Экстренная юридическая консультация;
- Вызов экстренных служб;
- Дети Клиента — экстренные консультации;
- Устная помощь в составлении документов;
- Устные комментарии документов;
- Устная консультация делового характера;
- Письменная консультация;
- Письменная консультация делового характера;
- Письменный комментарий документа;
- Письменное составление документов;
- Поговорите с моим адвокатом;
- Официальный звонок от имени Клиента;
- Горячая линия ЕвроЛайн.

1.1. Компания, на основании акцепта Клиента и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, заключает с Клиентом Договор на условиях, изложенных в Договоре. Взаимоотношения Клиента с Компанией, не предусмотренные Договором, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. Закладывая Договор, Клиент выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации для организации обслуживания, в частности:

их обработки в целях исполнения Договора, в том числе, для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания;

формирования, обработки, хранения и выдачи информации об исполнении должниками - Клиентами принятых на себя обязательств.

1.3. В соответствии со статьей 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 надлежащего срока хранения персональной информации. Под обработкой персональных данных понимаются 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.

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

1.5. Закладывая 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.

1.6. Клиент, предоставив Компании свой электронный адрес, подтверждает свое согласие на передачу ему корреспонденции через открытые каналы связи.

II. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

2.1. Договор вступает в силу с момента активации Карты и действует в течение 1 (одного) календарного года. Активация Карты возможна в течение 1 (одного) календарного года с момента ее приобретения. В случае, если активация Карты не произведена в течение указанного срока, какие-либо обязательства Компании перед Владельцем Карты, вытекающие из Договора, считаются исполненными в полном объеме.

2.2. По окончании срока действия Договора и при отсутствии в 14-дневный срок письменных возражений со стороны Клиента по его исполнению Компанией, услуги Компании по информационно-правовому обслуживанию считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Клиентом.

2.3. Досрочное расторжение договора по инициативе Компании возможно в случаях, предусмотренных пунктом 4.3.4. настоящего Договора. 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.

2.4. Досрочное расторжение договора по инициативе Клиента, возможно при условии возмещения Клиентом Компании расходов, вызванных отказом от исполнения Договора, если их возмещение предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации. В этом случае Клиент обязан представить в Компанию письменное заявление о расторжении Договора, и Договор прекращает свое действие по истечении 5 рабочих дней с момента получения Компанией такого заявления.

2.5. С момента досрочного расторжения Договора, обязательства Сторон считаются выполненными, возмещение стоимости Карты Клиенту не производится.

III. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Предметом настоящего договора является оказание Клиентам юридической помощи в объеме и порядке, установленных Договором, согласно следующим условиям:

(а) информационно-правовая поддержка осуществляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ.

(б) информационно-правовая поддержка осуществляется на возмездной основе;

(в) услуги предоставляются по всем отраслям права в соответствии с законодательством РФ (исключая осуществление и проверку финансово-экономических расчётов), а также по вопросам судопроизводства в Европейском суде по правам человека (исключая подготовку жалоб в ЕСПЧ, ведение письменной коммуникации с ЕСПЧ по жалобам).

(г) Клиент не ограничен временем консультирования, исключение составляют случаи, прямо указанные в Договоре и Приложении;

(д) информационно-правовая поддержка осуществляется по вопросам, касающимся персонально Клиента (то есть, непосредственно связанным с ним лично, и не относящимся к третьим лицам), в объеме, предусмотренном соответствующим тарифом;

- (е) информационно-правовая поддержка по вопросам, касающимся третьих лиц — близких родственников Клиента осуществляется только в случае, когда действия (бездействие) близких родственников Клиента оказывают влияние на права и обязанности Клиента, а также в ситуации, связанной с необходимостью оказания экстренной медицинской помощи близкому родственнику Клиента, при этом Компания оставляет за собой право истребовать от Клиента доказательства родственных отношений;
- (ж) информационно-правовая поддержка по вопросам, касающимся предпринимательской деятельности, осуществляется по картам Амукс Business (Бизнес) и VIP (ВИП), только в случае, если вопрос имеет непосредственное отношение к предпринимательской деятельности Клиента, при этом Клиент является индивидуальным предпринимателем, зарегистрированным в этом качестве в установленном законом порядке. Компания оставляет за собой право истребовать от Клиента соответствующие доказательства;
- (з) устное консультирование осуществляется непосредственно в ходе телефонного соединения или, если необходимо изучение источников правового регулирования и/или судебной практики, в течение 24 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента;
- (и) услуги, оказываемые в письменной форме предоставляются Компанией в электронном виде через личный кабинет Клиента в течение 48 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента.
- (к) Юридическая помощь по конкретным гражданским, административным, налоговым, уголовным делам может быть осуществлена Специалистом компании при условии, что документы и материалы, подлежащие изучению для оказания информационно-правовой поддержки, не превышают в объеме 10 листов рукописного/машинописного текста. В случае превышения указанного объема услуга может быть оказана Клиенту при условии дополнительной оплаты. Стоимость работы определяется при этом в размере 50% от тарифа, действующего в Компании. 3.2. Порядок осуществления бесплатного звонка в Компанию:
- (а). телефонный номер, по которому может быть осуществлен бесплатный звонок в Компанию: **8-800-333-04-10**
- (б). Стоимость звонка на номер 8-800-333-04-10 при нахождении Клиента во внутрисетевом роуминге не возмещается Компанией.
- (в). оплата за звонки на городские телефонные номера не возмещается Компанией.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1.1. Клиент имеет право:

- 4.1.2. Пользоваться информационно-правовой поддержкой Компании в течение всего срока действия Договора, и на условиях в соответствии с выбранным видом Карты;
- 4.1.3. Пользоваться всеми, предоставляемыми Компанией, а также партнёрами Компании, скидками и специальными предложениями для Клиентов;
- 4.1.4. Сообщать Компании обо всех случаях непредставления информационно — правовой поддержки, а равно некорректного обращения Специалиста Компании с Клиентом;
- 4.1.5. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объёме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;
- 4.1.6. Осуществлять аудиозапись и/или публичное воспроизведение предоставляемой Компанией информации при соблюдении обязательного условия получения согласия Компании на это;
- 4.1.7. Отказаться от получения рекламы, распространяемой Компанией по сетям связи, направив в Компанию соответствующее письменное уведомление;
- 4.1.8. Получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;
- 4.1.9. Обращаться в Департамент контроля качества по всем вопросам качества предоставляемых Компанией услуг. Претензии и пожелания Клиента, связанные с качеством обслуживания, могут быть направлены следующими способами:
через личный кабинет Клиента на сайте Компании www.amulex.ru;
по телефону: +7 (499) 215 14 77
по электронной почте: info@amulex.ru.
- 4.1.10. В любой момент изменить идентификационные данные посредством обращения в Компанию.

4.2. Клиент обязан:

- 4.2.1. Ознакомиться с условиями Договора и объёмом информационно-правовой поддержки соответствующих тарифов до приобретения Карты;
- 4.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Карты и для получения информационно-правовой поддержки;
- 4.2.3. Предпринять все необходимое и зависящее от него для обеспечения качественной телефонной связи в случае обращения в Компанию посредством телефонной связи;
- 4.2.4. Пользоваться информационно-правовой поддержкой в соответствии с условиями Договора;
- 4.2.5. При обращении в Компанию за предоставлением информационно-правовой поддержки (посредством телефонной связи, программы Skype (Скайп) или письменно через свой личный кабинет) формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;
- 4.2.6. Не использовать информационно-правовые продукты Компании в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;
- 4.2.7. Не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникации, размещённые в личном кабинете Клиента, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;
- 4.2.8. При обращении в Компанию не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к Специалистам Компании при коммуникации с ними;
- 4.2.9. Пользоваться информационно-правовым продуктом лично и в соответствии с условиями, перечисленными в главе III настоящего договора;
- 4.2.10. Принимать выполненные работы в порядке, предусмотренном Договором;
- 4.2.11. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и Специалистов;
- 4.2.12. Обеспечить недоступность третьих лиц к своим идентификационным данным;
- 4.2.13. Сообщить в любой доступной форме в Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней о фактах утраты Карты, утраты конфиденциальности идентификационных данных или доступе к ним третьих лиц.

4.3. Компания имеет право:

- 4.3.1. Определять условия оказания информационно-правовой поддержки;
- 4.3.2. Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических лиц в соответствии с действующим законодательством;
- 4.3.3. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Договора, истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально, или непосредственно к его предпринимательской деятельности;
- 4.3.4. Приостанавливать или досрочно прекращать действие Карты в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных п. 4.2., или положений законодательства; в этом случае Компания обязана уведомить Клиента посредством направления соответствующего уведомления в личный кабинет Клиента на сайте www.amulex.ru, а также на адрес электронной почты, указанной Клиентом в момент активации Карты о принятом решении о приостановлении либо досрочном прекращении действия Карты Клиента не позднее чем за 24 часа до момента приостановления либо досрочного прекращения действия Карты, с указанием причин принятого решения. Решение вступает в силу по истечении 24 часов с момента направления Клиенту соответствующего уведомления.
- 4.3.5. Приостанавливать оказание информационно-правовой поддержки на период проверки выполнения Клиентом условий Договора при обоснованном подозрении в нарушении Клиентом положений Договора;
- 4.3.6. Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении информационно-правовой поддержки в случаях:
- (а). отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
- (б). нарушения Клиентом условий Договора;
- (в). противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание правовой поддержки противоречит действующему законодательству, принятым в обществе нормам нравственности и морали;
- (г). если предметом запроса является спор в правоотношениях между Клиентом и Компанией, а также Партнёрами Компании.

4.4. Компания обязана:

- 4.4.1. С момента активации Карты оказывать Клиенту информационно-правовую поддержку в соответствии с объемом обслуживания, предусмотренного Договором;
- 4.4.2. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о Клиенте;
- 4.4.3. Консультировать Клиента по вопросам пользования Картой и предоставления документов, необходимых для получения информационно-правовой поддержки. В рамках предоставления услуг по юридической телефонной линии «Амулекс» обсуждение обоснованности отдельных положений и содержания Правил оказания услуг в целом не предусмотрено.

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

- 5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
Компания несет ответственность за качество оказанной информационно-правовой поддержки при условии, что представленные Клиентом на исследование документы являются надлежащими копиями и полностью отражают обстоятельства анализируемой ситуации, а сообщенная Компании информация соответствует действительности.
- 5.2. Стороны несут ответственность только за прямой доказанный ущерб, причиненный другой Стороне в ходе исполнения Договора. Косвенные убытки, а также упущенная выгода возмещению не подлежат.
- 5.3. Компания несет ответственность за неисполнение обязательств по Договору только при наличии ее вины и в сумме, пропорциональной периоду времени фактического неисполнения обязательств по Договору (по отношению к сроку действия Договора). Факт невозможности получения информационно-правовой поддержки должен быть Клиентом подтвержден документально.

5.4. 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 (т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств), находящейся вне контроля Сторон и 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.

5.5. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюдать досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров.

5.6. В случае, если спор между Компанией и Клиентом не был урегулирован в досудебном порядке, он подлежит разрешению в суде по месту нахождения Компании.

VI. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

6.1. Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Договор путем размещения соответствующих объявлений в свободном доступе в сети Интернет на сайте Компании www.amulex.ru, путем публикации в средствах массовой информации или направлением соответствующего уведомления в адрес Клиента. Такие изменения вступают в силу по истечении 5 календарных дней с момента их опубликования, независимо от того, ознакомлен ли с ними Клиент.

6.2. Компания вправе самостоятельно устанавливать тарифы, стоимость карт Амулекс, а также определять иные условия предоставления информационно-правовой поддержки по Договору.

ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора оферты юридической телефонной линии «Амулекс» (далее Договор) и содержит положения, регулирующие отношения между Компанией и Клиентом.

I. АКТИВАЦИЯ КАРТЫ

1.1. Клиент получает право пользования информационно-правовой поддержкой Компании в соответствии с Договором с момента активации Карты Амулекс того или иного тарифа (Classic (Классик), Business (Бизнес), VIP (ВИП)).

1.2. Для того, чтобы активировать Карту, Владелец Карты необходимо лично обратиться в Компанию по телефону 8-800-333-04-10, или +7 (495) 721-14-77; активация Карты третьими лицами не допускается.

1.3. При активации Карты Клиент обязан сообщить Специалисту следующие идентификационные данные:

- Номер Карты;
- Пароль активации;
- Фамилию, имя и отчество;
- Число, месяц и год рождения;
- Почтовый адрес;
- Адрес электронной почты;
- Контактный номер телефона;
- Кодовое слово (набор цифр и/или букв русского и/или латинского алфавита);
- Контрольный вопрос и ответ на него.

1.4. В случае непредставления сведений, необходимых для активации Карты, Компания оставляет за собой право отказать в ее активации.

II. ВИДЫ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. **Личный кабинет** — это персональный раздел, находящийся на сайте Компании ООО «Национальная Юридическая Служба» (www.amulex.ru) и доступный только Клиентам, в личном кабинете доступны аудиозаписи всех юридических консультаций, типовые образцы юридических документов, информация о предоставляемых услугах и другое. Личный кабинет позволяет Клиенту оперативно получать услуги Компании, предоставляемые в письменном виде, сохранять их в электронном виде и/или распечатывать. Личный кабинет доступен Клиенту в течение срока действия Договора и последующих 14 календарных дней после окончания его срока действия. В случае, если для предоставления услуги Специалистам Компании необходимо изучение конкретных материалов (документов, иных материалов), связанных с ситуацией Клиента, и/или требуются дополнительные данные по ранее сформулированному Клиентом запросу, Клиент направляет указанные материалы и данные по запросу Компании через личный кабинет. По истечении трех календарных дней с момента запроса, если необходимые для предоставления услуги Клиенту дополнительные материалы и/или данные в Компанию не были направлены Клиентом через личный кабинет, ранее сформулированный запрос снимается с контроля и считается выполненным, о чем Компания уведомляет Клиента в устной или письменной форме посредством личного кабинета на сайте www.amulex.ru. Клиент не лишен возможности повторно обратиться в Компанию с тем же вопросом, предоставив документы/материалы, необходимые для разрешения вопроса.

2.2. **Предоставление типовых (образцов) документов** — база типовых образцов процессуальных и других документов юридического характера, расположенная в свободном доступе для Клиента в его личном кабинете.

2.3. **Аудиозапись разговора** — процесс записи и результат сохранения телекоммуникации между Клиентом и Компанией (всех телефонных разговоров между представителями Компании и Клиентом). Клиент не вправе использовать аудиозаписи переговоров, размещенных в его личном кабинете, в целях, нарушающих права и законные интересы третьих лиц.

2.4. **Звонок посредством программы Skype (Скайп)** — услуга рекомендована Клиентом для использования, в случае их физического нахождения за пределами Российской Федерации. Компания не несет ответственности за качество связи при использовании программ.

2.5. **Устная консультация** — консультация по всем юридическим вопросам, связанным с Клиентом лично и на условиях абзаца (з). главы III Правил, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ, согласно выбранному тарифу Карты. При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента.

Устная консультация предоставляется исходя из сведений, сообщённых Клиентом при обращении в Компанию по телефону. В случае, если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены клиентом по запросу Компании через личный кабинет клиента и их объем не может быть более 10 листов рукописного/машинописного текста формата А4. Специалист на основании полученной информации даёт правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента исходя из представленных документов. Данный вид обслуживания может быть ограничен Специалистом по продолжительности его предоставления.

В случае, если документы, представленные Клиентом для устной консультации на анализ, содержат более чем 10 листов рукописного/машинописного текста, Клиент вправе обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной, по цене, не превышающей 50% от стоимости этой услуги по тарифам, действующим в Компании.

Предоставляется с 9:00 до 21:00 по местному времени, без выходных дней. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания производит консультирование в течение 24 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента. При необходимости и в случае, когда клиентом не соблюдены условия получения устной консультации согласно Правил, время предоставления услуги может быть увеличено по усмотрению Компании до 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента.

Устная консультация первоначально не предполагает изучение документов клиента, подтверждающих его вопрос и/или ситуацию. Документы могут быть запрошены Компанией или предоставлены клиентом через личный кабинет на условиях настоящего пункта Правил.

Запрос Клиента регистрируется в период времени с 9:00 до 21:00 по местному времени. В случае, если запрос поступил позднее 21:00 и ранее 9:00, запрос регистрируется в 9:00 следующего дня.

2.6. **Экстренная юридическая консультация** — юридическая консультация по вопросам, требующим немедленного реагирования. Предоставляется круглосуточно, без выходных дней.

2.7. **Вызов экстренных служб** — предоставление Специалистом Компании номеров служб экстренного реагирования на территории Российской Федерации, а также оказание услуги вызова данных служб по просьбе Клиента Компании. Предоставляется круглосуточно, без выходных дней.

2.8. **Дети Клиента** — экстренные консультации — предоставление несовершеннолетним детям Клиента, зарегистрированным в его личном кабинете, экстренной консультации по всем юридическим вопросам, требующим немедленного реагирования.

2.9. **Устная помощь в составлении документов** (включает помощь в составлении претензий в рамках правоотношений, регулируемых законом «О защите прав потребителей», заявлений работников работодателю, заявлений в управляющие компании, ТСЖ по вопросам оплаты коммунальных платежей, заявлений в правоохранительные органы по факту неправомерных действий третьих лиц) — формулирование в устной форме мотивированного и обоснованного профессионального мнения Специалиста по конкретной проблеме при редактировании документов, представленных Клиентом в объеме не более 2 (двух) страниц формата А4.

Данный вид обслуживания может быть ограничен Специалистом по продолжительности его предоставления.

Предоставляется с 9:00 до 21:00 по местному времени, без выходных дней. Запрос Клиента регистрируется в период времени с 9:00 до 21:00 по местному времени. В случае, если запрос поступил позднее 21:00 и ранее 9:00, запрос регистрируется в 9:00 следующего дня.

2.10. **Устный комментарий документа** — предоставление в устной форме правового анализа документа, представленного Клиентом в Компанию (письменный акт в рукописном/машинописном формате в электронной форме в объёме не более 10 страниц формата А4), на соответствие действующему законодательству РФ. Данный вид обслуживания может быть ограничен Специалистом по продолжительности его предоставления. Предоставляется с 9:00 до 21:00 по местному времени, без выходных дней.

В случае, если документ, представленный Клиентом на анализ содержит более чем 10 листов рукописного/машинописного текста, Клиент вправе обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной, по цене, не превышающей 50% от стоимости этой услуги по тарифам, действующим в Компании.

2.11. **Устная консультация делового характера** — консультация по всем юридическим вопросам, относящимся непосредственно к предпринимательской деятельности Клиента, за исключением вопросов, затрагивающих интересы третьих лиц. При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента.

Предоставляется с 9:00 до 19:00 по местному времени, кроме выходных и праздничных дней.

Запрос Клиента регистрируется в период времени с 9:00 до 19:00 по местному времени. В случае, если запрос поступил позднее 19:00 и ранее 9:00, запрос регистрируется в 9:00.

2.12. **Письменная консультация** — это предоставление письменной консультации на запрос Клиента, осуществленный им в письменной форме через свой личный кабинет.

2.13. **Письменная консультация делового характера** — это предоставление письменной консультации на запрос Клиента относительно правовых аспектов его предпринимательской, коммерческой деятельности, осуществленный им в письменной форме через свой личный кабинет.

2.14. **Письменный комментарий документа** — правовой анализ документа, представленного Клиентом в Компанию (письменный акт в рукописном/машинописном формате в электронной форме в объёме не более 10 страниц формата А4), на соответствие действующему законодательству РФ.

В случае, если документ, представленный Клиентом на анализ содержит более чем 10 листов рукописного/машинописного текста, Клиент вправе обратиться за

- предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной, по цене, не превышающей 50% от стоимости этой услуги по тарифам, действующим в Компании.
- 2.15. **Письменное составление документа** — это подготовка и оформление процессуального или иного документа юридического характера, не требующая от Специалиста изучения документов Клиента в объеме более, чем 10 машинописных страниц формата А4 (исковое заявление, претензия, ходатайство, возражение на иск, договор и т.д.) по письменному запросу Клиента, представленному через личный кабинет.
- Объем и характер предоставляемых документов Клиент должен предварительно согласовать со Специалистом Компании по телефону в период с 9:00 до 19:00 по местному времени.
- В случае, если объем документов Клиента, подлежащий представлению на анализ содержит более чем 10 листов рукописного/машинописного текста, Клиент вправе обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной по цене, не превышающей 50% от стоимости этой услуги по тарифам, действующим в Компании.
- 2.16. **Поговорите со своим адвокатом** — передача телефонного аппарата Клиентом своему оппоненту для разговора со Специалистом Компании. Предоставление данного вида обслуживания может быть ограничено из-за отказа оппонента вести коммуникацию со Специалистом, или технической невозможности коммуникации с ним.
- Клиент обязан уведомить своего оппонента, что разговор между ним и Специалистом Компании записывается.
- Предоставляется с 9:00 до 19:00 по местному времени, без выходных дней, в случаях, требующих немедленного реагирования — круглосуточно.
- 2.17. **Официальный звонок адвоката от имени Клиента** — телекоммуникация Специалиста с оппонентом Клиента от его имени. Предоставление данного вида обслуживания может быть ограничено из-за отказа оппонента вести коммуникацию со Специалистом, или технической невозможности коммуникации с ним.
- Клиент не вправе использовать аудиозаписи переговоров Специалиста Компании и оппонента Клиента, которые размещены в личном кабинете Клиента, в целях, нарушающих права и законные интересы третьих лиц. Предоставляется с 9:00 до 19:00 по местному времени, без выходных дней.
- 2.18. **Горячая линия ЕвроЛайн** — оказание правовой и справочной поддержки в Зоне «Европа» в соответствии с Приложением № 2 к настоящему договору оферты.

III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 3.1. Информационно-правовая поддержка осуществляется Компанией по запросу Клиента.
- 3.2. Запрос должен быть сформулирован Клиентом от первого лица в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса. Запрос должен относиться персонально к Клиенту, или непосредственно к его предпринимательской деятельности (для соответствующих тарифов Карт).
- 3.3. Запрос Клиента не должен быть сформулирован в интересах других лиц или от их имени. Компания оставляет за собой право истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально, или к его бизнесу.
- 3.4. В целях обеспечения конфиденциальности передаваемой информации, информационно-правовая поддержка осуществляется Компанией после прохождения процедуры идентификации Клиента в системе Компании.
- При обращении в Компанию посредством телефонной связи Клиент обязан называть номер Карты и кодовое слово.
- При обращении в Компанию через личный кабинет Клиент проходит идентификацию путём ввода идентификационных данных на сайте Компании: www.amulex.ru: номер Карты и пароль
- 3.5. Осуществление информационно-правовой поддержки посредством переписки с Клиентом по e-mail запрещена.
- 3.6. Все запросы должны быть сформулированы в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, содержать информацию обо всех существенных обстоятельствах правоотношений, являющихся его предметом. В случае непредставления достаточных сведений для оказания услуг, Компания вправе запросить у Клиента дополнительные сведения и/или документы. Запрос, сформулированный в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускается.
- 3.7. Информационно-правовые продукты: «Личный кабинет», «Аудиозапись разговора», «Предоставление типовых (образцов) документов» доступны Клиенту круглосуточно, включая выходные дни, исключение составляют периоды проведения профилактических и других технических работ.
- 3.8. Для получения информационно-правового продукта «Звонок посредством программы Skype» Клиенту необходимо активировать услугу Skype на любом из возможных технических средств доступных для установки данной программы, после активации данной программы добавить пользователя «amulex.24» и совершить звонки данному абоненту согласно инструкции к применению данной программы. Звонок будет автоматом переадресован на телефонную линию Компании.
- 3.9. Клиент обращается в Компанию устно, посредством телефонной связи, по номеру +7 (495) 721-14-77 (для г. Москвы и Московской области) или **8-800-333-04-10** (для других регионов РФ) для получения услуг:
- Устная консультация;
 - Экстренная юридическая консультация;
 - Вызов экстренных служб;
 - Дети Клиента — экстренные консультации;
 - Устная помощь в составлении документов;
 - Устные комментарии документов;
 - Устная консультация делового характера;
 - Поговорите с моим адвокатом;
 - Официальный звонок адвоката от имени Клиента.
- Услуги, предусмотренные настоящим пунктом, могут быть также предоставлены посредством обращения Клиента в Компанию с помощью программы Skype (Скайп).
- 3.10. Заказчик не ограничен временем устного консультирования, за исключением случаев, прямо предусмотренных Договором.
- 3.11. Для получения информационно-правового продукта «Дети Клиента — экстренная консультация», Клиенту необходимо через свой личный кабинет обратиться в Компанию с запросом о регистрации несовершеннолетних детей, предоставив следующую информацию о ребёнке: фамилию, имя, отчество, дату рождения, номер мобильного телефона ребёнка, пол ребёнка, предоставив в личном кабинете свидетельство о рождении ребёнка.
- 3.12. Клиент обращается в Компанию посредством письменного запроса через свой личный кабинет на сайте www.amulex.ru для получения услуг:
- Письменная консультация;
 - Письменная консультация делового характера;
 - Письменный комментарий документов;
 - Письменное составление документов.
- Услуги, предусмотренные настоящим пунктом, предоставляются Клиенту в течение 48 часов с момента поступления соответствующего запроса.
- 3.13. Клиент обращается в Компанию устно, посредством телефонной связи в порядке, предусмотренном Приложением №2 к настоящему договору оферты, для получения услуги «Горячая линия ЕвроЛайн».

IV. ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

В зависимости от выбранного Клиентом тарифа Карты Компания предоставляет информационно-правовую поддержку в следующем объёме:

Вид информационно-правового продукта (вид услуги)	Classic (Классик)	Business (Бизнес)	VIP (ВИП)
Личный кабинет	неограниченно	неограниченно	неограниченно
Предоставление типовых (образцов) документов	неограниченно	неограниченно	неограниченно
Аудиозапись разговора	неограниченно	неограниченно	неограниченно
Звонок посредством программы (Скайп)	неограниченно	неограниченно	неограниченно
Устная консультация	неограниченно	неограниченно	неограниченно
Экстренная юридическая консультация	неограниченно	неограниченно	неограниченно
Вызов экстр. служб	неограниченно	неограниченно	неограниченно
Дети Клиента — экстренные консультации	неограниченно	неограниченно	неограниченно
Устная помощь в сост. документов	неограниченно	неограниченно	неограниченно
Устные комментарии. документов	неограниченно	неограниченно	неограниченно
Устная консультация делового характера	нет	неограниченно	неограниченно
Письменная консультация	1/мес.	1/мес.	2/мес.
Письменная консультация делового характера	нет	1/мес.	2/мес.
Письменный комментарий документов	нет	1/мес.	2/мес.
Письменное составление документов	нет	1/мес.	1/мес.
Поговорите с моим адвокатом	неограниченно	неограниченно	неограниченно
Офф. звонок от имени Клиента	1/мес.	2/мес.	3/мес.
Горячая линия ЕвроЛайн	нет	в соответствии с Приложением №2	в соответствии с Приложением №2

В случае, если Клиентом оформлен запрос на услугу, не предусмотренную его тарифом, услуга оказывается Компанией как дополнительная в соответствии с пунктом 4.3.1 Правил.

Положения Договора действуют непосредственно и регулируют отношения, возникающие исключительно между Компанией и Клиентом и не затрагивают прав и обязанностей третьих лиц, в том числе других Клиентов Компании.

В случае возникновения противоречий между положениями Приложения и Договором, преимущественное применение имеют положения Договора.

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора оферты юридической телефонной линии «Амулекс» (далее Договор) и содержит положения, регулирующие отношения между Компанией и Клиентом по поводу правовой поддержки Клиента на территории стран Европы.

Аккредитация — это официальное подтверждение Компанией соответствия качества предоставляемых информационно-правовых продуктов стандартам качества Компании.

Аккредитованный адвокат — это специалист, предоставляемый Компанией, компетентный в оказании адвокатского обслуживания в странах Европы в соответствии со стандартами качества Компании.

Зоны Европы — это список стран Европы, указанный на сайте Компании, на территории которых осуществляется правовая поддержка Клиента в соответствии с настоящим приложением.

Горячая линия ЕвроЛайн — это телефонный номер, указанный на сайте Компании, по которому Клиент обращается за правовой поддержкой на территории стран Европы в соответствии с настоящим приложением.

Клиентом в соответствии с настоящим приложением может быть Владелец активированной Карты «Бизнес», «VIP».

II. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

2.1. Помимо прав и обязанностей, предусмотренных Договором и Приложением №1, Клиент обязан обеспечить недоступность третьих лиц к своим идентификационным данным.

2.2. Приняв условия Договора и приложений к нему, Клиент выражает свое согласие на представление его интересов в странах Европы перед третьими лицами в государственных, судебных органах и иных органах адвокатами, аккредитованными Компанией.

2.3. При активации Карты и коммуникации с адвокатами, аккредитованными Компанией, Клиент вправе говорить на русском языке.

III. ВИДЫ И ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМ-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. В соответствии с настоящим приложением предусмотрены следующие виды информационно-правовой поддержки (время средневропейское):

3.1.1. Бесплатный звонок из любой точки Зоны Европы в случае, если Клиент не в Роуминге.

3.1.2. **«Юридическая консультация»** — устная консультация по всем юридическим вопросам, связанным персонально с Клиентом по поводу его правовой поддержки на территории стран Европы (список стран - на сайте Компании). Предоставляется в течение 24 часов с момента обращения Клиента, с 9:00 по 18:00.

3.1.3. **«Экстренная юридическая консультация»** — устная консультация по всем юридическим вопросам, связанным с Клиентом лично, по поводу его правовой поддержки на территории стран Европы в случаях, не терпящих отлагательства; предоставляется круглосуточно.

3.1.4. **«Поговорите с моим адвокатом»** — передача телефонного аппарата Клиентом своему оппоненту для разговора с адвокатом, аккредитованным Компанией и практикующим в странах Европы. Предоставление данного вида обслуживания может быть ограничено из-за отказа оппонента вести коммуникацию со Специалистом, или технической невозможности коммуникации с ним. Запрос предоставляется Клиентом в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса. Предоставляется с 9:00 до 18:00, а в случаях, требующих немедленного реагирования — круглосуточно.

3.1.5. **«Вызов экстр. служб»** — вызов Компанией по запросу Клиента служб экстренного реагирования на территории стран Европы, предоставляется круглосуточно.

3.1.6. **«Предоставление типовых документов (образцов)»** — это предоставление типовых процессуальных документов (образцов) только по вопросам, персонально относящимся к Клиенту, и не относящимся к его бизнесу, не более 2 (двух) документов в течение календарного месяца, в объеме не более 2-х машинописных страниц формата А4 по письменному запросу Клиента, представленному через личный кабинет. Клиент обязан представить запрос на услугу в форме, позволяющей однозначно определить его суть. Предоставляется в течение 72 часов с момента обращения Клиента.

3.1.7. **«CALLBACK» (Обратный Звонок)** — это телефонное соединение телефона Клиента с любым мобильным, городским телефон вызываемого абонента с помощью заказа через звонок на телефон доступа CallBack (номер указан в специальном разделе на сайте Компании). Для Клиента звонок является входящим, что избавляет его от платы за телефонное соединение. Предоставляется круглосуточно.

3.1.8. **«Звонок по средствам программы Skype»** — предоставляется для устных запросов Клиента по средствам программы Skype (в т.ч. «Юридическая консультация», «Вызов экстренных служб»). Компания не несет ответственности за качество связи при использовании программы Skype, предоставляется круглосуточно. Предоставляется 9:00 до 18:00, а в случаях, требующих немедленного реагирования — круглосуточно.

3.1.9. **«Консьерж-Сервис»** — это удобный способ ежедневно и 24 часа в сутки быстро получать советы и бронирование: путешествие по воздуху, по железной дороге и по воде, проживание в гостиницах, апартаментах, коттеджах и виллах, прокат автомобилей; трансфер в аэропорт и из аэропорта, бронирование автомобилей с шофером; советы по страхованию и обмену валюты; сведения о ресторанах, советы и заказы; доставка покупок; служба доставки цветов и подарков; рекомендации и билеты на спортивные, общественные, музыкальные и культурные мероприятия; индивидуальные тренеры и массажисты, спортзалы и спа-центры; организация свадеб и торжеств; управление недвижимостью, обслуживание, уход за домом; присмотр за детьми; советы по аренде и приобретению автомобилей. Предоставляется круглосуточно.

IV. ЗАПРОС НА ДОСТУП К ИНФОРМ-ПРАВОВЫМ ПРОДУКТАМ

В случае нахождения в любой стране Европы, Клиент осуществляет запросы в Компанию по телефону (список стран на сайте Компании).

4.1. Для того, чтобы получить «Юридическую консультацию» необходимо обратиться в Компанию по Горячей линии ЕвроЛайн в период с 9:00-18:00, пройти идентификацию, ответив на вопросы Специалиста, сформулировать свой запрос на правовую помощь в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса.

4.2. Для того, чтобы получить «Экстренную юридическую консультацию» необходимо обратиться в Компанию по Горячей линии ЕвроЛайн круглосуточно, пройти идентификацию, ответив на вопросы Специалиста, сформулировать свой запрос на правовую помощь в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса.

4.3. Для того, чтобы получить «Вызов экстренных служб» необходимо обратиться в Компанию по телефону Горячей линии ЕвроЛайн круглосуточно, пройти идентификацию, ответив на вопросы Специалиста, сформулировать свой запрос на правовую помощь в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса.

4.4. Для того, чтобы получить помощь в формате «Звонок по средствам программы Skype» необходимо активировать услугу Skype на любом из возможных технических средств, доступных для установки данной программы. После активации данной программы добавить пользователя «amulex.24» и осуществлять звонки согласно инструкции по применению данной программы. Звонок будет автоматически переадресован на стационарный номер Компании.

4.5. Для того, чтобы получить помощь в формате «Поговорите с моим адвокатом», необходимо по телефону сделать запрос в Компанию. Запрос сформулированный в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускается.

4.6. Для того, чтобы получить помощь в формате «Предоставление типовых документов (образцов)» необходимо обратиться в Компанию, предоставив письменный запрос через личный кабинет Владельца карты на сайте www.amulex.ru. Запрос на правовую помощь Клиенту необходимо сформулировать в форме, позволяющей однозначно определить, какой именно типовой документ (образец документа) требуется. Запрос, сформулированный в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускается.

4.7. Для того, чтобы получить помощь в формате «CALLBACK» Клиент должен позвонить со своего мобильного телефона (либо иного телефона, на который будет возвращен звонок Специалистом Исполнителя) по телефону +420910610422. Телефонный номер Клиента должен иметь код Российской Федерации или государств Европейского союза и не иметь антиопределителя.

4.8. Для того, чтобы получить помощь в формате «Консьерж-Сервис» необходимо обратиться в Компанию по Горячей линии ЕвроЛайн круглосуточно, пройти идентификацию, ответив на вопросы Специалиста, сформулировать свой запрос на правовую помощь в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса.

V. ДЕЙСТВИЕ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ ЕВРОЛАЙН

5.1. Период предоставления информационно-правовой поддержки в странах Европы устанавливается Компанией, он начинается с момента активации Клиентом Карты до окончания срока действия Карты «VIP», принадлежащей Клиенту.

5.2. Положения Договора действуют непосредственно и регулируют отношения, возникающие исключительно между Компанией и Клиентом и не затрагивают прав и обязанностей третьих лиц, в том числе других Клиентов Компании.

5.3. В случае возникновения противоречий между положениями настоящего приложения и Договором, преимущественное применение имеют положения Договора.

Зона «Амулекс Европа»:

Австрия Бельгия Германия
Греция Испания Италия
Румыния Лихтенштейн
Франция