

# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ «ONE CALL»

Настоящие Правила устанавливает порядок оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки «ONE CALL».  
Приложения к Правилам является неотъемлемой частью настоящих Правил.

## 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** В настоящих правилах используются следующие понятия и термины:

**Мобильное приложение «Amulex»** – программное обеспечение, предназначенное для запуска на мобильных устройствах (смартфонах, планшетных персональных компьютерах и других). Посредством мобильного приложения «Amulex» любое физическое лицо имеет возможность получить Код и Идентификационный номер, предоставляющие в соответствии с настоящими правилами доступ к юридической помощи, информационной и справочной поддержке «ONE CALL».

**Код** – комбинация чисел, подтверждающая регистрацию Клиента в Мобильном приложении Amulex.

**Идентификационный номер** – комбинация чисел, с помощью которой производится идентификация Клиента Компанией.

**Клиент** — физическое лицо, получившее Код и Идентификационный номер в порядке, установленном настоящими Правилами, и обращающееся в Компанию за получением юридической помощи, информационной и справочной поддержки «ONE CALL».

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

**Активация** – это совокупность действий Клиента и Специалиста Компании, в результате которых Клиент регистрируется в Клиентской базе Компании и подключается к базе юридической помощи, информационной и справочной поддержки «ONE CALL». Порядок Активации определяется в Приложении к настоящим Правилам. Предоставление юридической помощи, информационной и справочной поддержки «ONE CALL» обусловлено прохождением Клиентом процедуры Активации.

**Специалист** – это уполномоченное лицо Компании, предоставляющее юридическую помощь, информационную и справочную поддержку «ONE CALL» в соответствии с настоящими правилами.

**Информационно-правовой продукт** – разновидность юридической помощи, информационной и справочной поддержки «ONE CALL», предоставляемой Компанией Клиенту.

**1.2.** Обращаясь в Компанию за предоставлением юридической помощи, информационной и справочной поддержки, Клиент выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством РФ для организации обслуживания, в частности:

- их обработки в целях оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки, 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 ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» Компания обрабатывает сведения о Клиенте с помощью своих программно-аппаратных средств с момента обращения Клиента в Компанию 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.** Клиент вправе отозвать свое согласие на передачу третьим лицам своих персональных данных, направив в Компанию соответствующее уведомление в письменной форме.

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

## **2. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ**

**2.1.** Настоящие Правила устанавливают порядок оказания Клиентам юридической помощи, информационной и справочной поддержки «ONE CALL» в объеме и порядке согласно следующим условиям:

- консультирование Клиента осуществляется в форме устной консультации (по телефонам: 8 (800) 775 03 38, +7 (499) 681 03 38);

- юридическая помощь, информационная и справочная поддержка «ONE CALL» осуществляется круглосуточно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;

- услуги предоставляются по всем отраслям права в соответствии с законодательством Российской Федерации (исключая осуществление и проверку финансово-экономических расчетов), за исключением вопросов по предпринимательской деятельности. Клиент не ограничен временем консультирования;

- юридическая помощь, информационная и справочная поддержка «ONE CALL» осуществляется по вопросам, касающимся непосредственно Клиента (то есть, непосредственно связанным с ним и не относящимся к третьим лицам), в объеме, предусмотренном настоящими Правилами;

- юридическая помощь, информационная и справочная поддержка «ONE CALL» не осуществляется по вопросам, касающимся предпринимательской деятельности;

- устное консультирование осуществляется непосредственно в ходе телефонного соединения или, если необходимо изучение источников правового регулирования и/или судебной практики, не позднее 24 часов с момента обращения Клиента и предоставления им всех документов и информации, затребованных Специалистом;

- консультирование по вопросам правоотношений Клиента и Компании, Клиента и партнеров Компании не оказывается.

**2.2.** Клиент вправе обратиться в Компанию за получением юридической помощи, информационной и справочной в течение 3 месяцев с момента получения Клиентом Кода и Идентификационного номера.

## **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **3.1. Клиент имеет право:**

3.1.1. Пользоваться юридической помощью, информационной и справочной поддержкой Компании в течение всего срока действия Сертификата, и на условиях в соответствии с тарифом Сертификата;

3.1.2. Пользоваться всеми, предоставляемыми Компанией, скидками и специальными предложениями для Клиентов;

3.1.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредставления Услуг, а равно некорректного обращения Специалиста Компании с Клиентом;

3.1.4. Получать от Компании необходимую и достоверную информацию о Компании, об объеме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

3.1.5. Осуществлять аудиозапись и/или публичное воспроизведение предоставляемой

Компанией информации при соблюдении обязательного условия получения согласия Компании на это;

3.1.6. Отказаться от получения рекламы, распространяемой Компанией по сетям связи, направив в Компанию соответствующее письменное уведомление или сообщив об этом при активации Сертификата;

3.1.7. Получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;

3.1.8. Обращаться в Департамент контроля качества Компании: с 9.00 по 18.00 по рабочим дням по московскому времени по всем вопросам качества предоставляемых Компанией услуг и режима работы службы Компании. Претензии и пожелания Клиента, связанные с качеством обслуживания, должны быть направлены в течение 48 часов после получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки следующими способами:

через Личный кабинет Клиента на сайте Компании [www.amulex.ru](http://www.amulex.ru);

по телефону: +7 (499) 681 03 38, 8-800- 775-03-38;

по электронной почте: [info@advoservice.ru](mailto:info@advoservice.ru).

3.1.9. В любой момент изменить идентификационные данные посредством обращения в Компанию.

### **3.2. Клиент обязан:**

3.2.1. Ознакомиться с настоящими Правилами и объемом Услуг до обращения в Компанию за получением юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

3.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Сертификата и для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

3.2.3. Пользоваться юридической помощью, информационной и справочной поддержкой в соответствии с настоящими Правилами;

3.2.4. 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;

3.2.5. Не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникации, размещенные в Личном кабинете Клиента, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;

3.2.6. 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;

3.2.7. Принимать выполненные работы в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

3.2.8. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и Специалистов;

3.2.9. Обеспечить недоступность третьих лиц к своим идентификационным данным;

3.2.10. Сообщить в любой доступной форме в Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней о фактах утраты конфиденциальности идентификационных данных или доступе к ним третьих лиц.

### **3.3. Компания имеет право:**

3.3.1. Определять условия оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки;

3.3.2. Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством, оставаясь ответственным за их действия перед Клиентами;

3.3.3. Проверять представленную Клиентом информацию, а также соблюдение Клиентом настоящих Правил, истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально;

3.3.4. Досрочно прекращать предоставление юридической помощи, информационной и справочной поддержки в случае нарушения Клиентом настоящих Правил, в частности обязательств, установленных п. 3.2. настоящих Правил, или положений законодательства Российской Федерации; в этом случае Компания обязана уведомить Клиента посредством направления соответствующего уведомления в Личный кабинет Клиента на сайте [www.amulex.ru](http://www.amulex.ru), а также на адрес электронной почты, указанной Клиентом в при Активации, о принятом решении о досрочном прекращении предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки не позднее чем за 24 часа, с указанием причин принятого решения.

3.3.5. Приостанавливать оказание предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки на период проверки соблюдения Клиентом условий предоставления предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки при обоснованном подозрении в нарушении Клиентом положений настоящих Правил. Приостановка оказания услуг осуществляется Специалистом Компании с уведомлением об этом Клиента по телефону или через Личный кабинет на срок до 3 (трех) суток для целей проверки оснований для досрочного прекращения предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки либо при нарушении Клиентом п. 3.2.6. настоящих Правил;

3.3.6. Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении юридической помощи, информационной и справочной поддержки в случаях:

- отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
- нарушения Клиентом настоящих Правил;
- противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание юридической помощи, информационной и справочной поддержки противоречит действующему законодательству Российской Федерации, принятым в обществе нормам нравственности и морали;
- если предметом запроса является спор в правоотношениях между Клиентом и Компанией, а также Партнерами Компании.

#### **3.4. Компания обязана:**

3.4.1. С момента Активации оказывать Клиенту юридическую помощь, информационную и справочную поддержку в соответствии с объемом обслуживания, настоящими Правилами;

3.4.2. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о Клиенте;

3.4.3. Консультировать Клиента по вопросам получения Услуг и предоставления документов, необходимых для получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки.

### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

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

4.2. Сторона несет ответственность только за прямой доказанный ущерб, причиненный другой Стороне, в ходе предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки. Косвенные убытки, а также упущенная выгода возмещению не подлежат.

4.3. Компания несет ответственность за непредоставление юридической помощи, информационной и справочной поддержки только при наличии ее вины. Факт невозможности получения информационно-правовой поддержки по вине Компании должен быть подтвержден Клиентом документально.

4.4. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства,

предусмотренные настоящими Правилами, 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 Российской Федерации, вправе временно прекращать или ограничивать предоставление услуг Клиенту.

4.5. Компания не несет ответственности перед Клиентами и третьими лицами за упущенную выгоду, простой, потери дохода и другие косвенные и коммерческие потери, убытки и расходы, а также не возмещает штрафы, проживание в гостинице, командировочные расходы, потери, связанные со сроками оказания услуг.

4.6. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров.

4.7. В случае если спор между Компанией и Клиентом не будет урегулирован в досудебном порядке, то он должен разрешаться в суде в порядке, установленном процессуальным законодательством Российской Федерации.

## **5. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ.**

5.1. Компания вправе самостоятельно устанавливать тарифы, а также определять иные условия предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки.

## **ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ «ONE CALL»**

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Правил пользования юридической помощью, информационной и справочной поддержкой «ONE CALL» (далее – Правила) и содержит положения, регулирующие отношения между Компанией и Клиентом

### **1. АКТИВАЦИЯ КЛИЕНТА**

1.1. Клиент получает право пользования юридической помощью, информационной и справочной поддержкой «ONE CALL» в соответствии с настоящими Правилами и с момента прохождения процедуры Активации.

1.2. Для Активации Клиенту необходимо лично обратиться в Компанию по телефону 8 (800) 775 03 38 или +7 (499) 681 03 38.

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

- Код;
- Идентификационный номер;
- Фамилию, имя и отчество (при указании не действительных данных консультация оказываться не будет);
- 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, Компания оставляет за собой право отказать в их Активации.

### **2. ВИДЫ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ «ONE CALL»**

**2.1. Личный кабинет** – это персональный раздел, находящийся на сайте Компании ([www.amulex.ru](http://www.amulex.ru)), доступный только Владельцу активированного Сертификата - Клиенту. Личный кабинет доступен Клиенту в течение срока действия предоставления услуг, предусмотренных настоящими Правилами и последующих 14 календарных дней после окончания его срока действия.

В случае, если для оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки Специалистам Компании необходимо изучение конкретных материалов (документов, иных материалов), связанных с правовой 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 3 (трех) календарных дней с момента запроса, если необходимые для предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки 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. Клиент не лишен возможности повторно обратиться в Компанию с тем же вопросом, предоставив документы/материалы, необходимые для разрешения вопроса.

**2.2. Круглосуточная экстренная юридическая консультация - (24/7)** - устная консультация по всем юридическим вопросам, связанным с Клиентом лично, предоставляемая на русском языке на условиях, предусмотренных Правилами, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ.

При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента, исходя из сведений, сообщённых Клиентом при обращении в Компанию по телефону или через Личный кабинет.

В случае, если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом по запросу Компании через Личный кабинет Клиента, в объеме, не превышающем 10 листов рукописного/машинописного текста формата А4, размер кегля не более 12 пунктов. Специалист, на основании полученной информации даёт правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента исходя из представленных документов.

В случае изменения фактических обстоятельств правовой проблемы, в том числе предоставления Клиентом ранее неизвестной информации, дополнительных документов, консультация оказывается в рамках отдельной устной юридической консультации. Данный вид обслуживания может быть ограничен Специалистом по продолжительности его предоставления.

В случае, если документы, представленные Клиентом для изучения с последующим предоставлением устной консультации, содержат более чем 10 листов рукописного/машинописного текста, Клиент вправе обратиться за предоставлением ему данной консультации как дополнительной услуги, по цене, не превышающей 80% от стоимости этой консультации по тарифам, действующим в Компании.

Круглосуточная экстренная юридическая консультация предоставляется 24 часа в сутки ежедневно.

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 консультации 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 Правил.

**3.3. Аудиозапись разговора** - процесс записи и результат сохранения телекоммуникации между Клиентом и Компанией (всех телефонных разговоров между специалистами Компании и Клиентом). Клиент не вправе использовать аудиозаписи переговоров, размещенных в его личном кабинете, в целях, нарушающих права и законные интересы третьих лиц. Клиент уведомлен, что аудиозаписи всех разговоров будут доступны лицу, которому известен индивидуальный номер Сертификата и пароль активации. Активируя Сертификат, Клиент

соглашается с тем, что ведется аудиозапись всех переговоров между представителями Компании, Клиентом и третьими лицами, указанным Клиентом и имеющими доступ к услугам, оказываемым Компанией.

#### **4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ «ONE CALL»**

4.1. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка «ONE CALL» осуществляется Компанией по запросу Клиента.

4.2. Запрос должен быть сформулирован Клиентом от первого лица в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса. Запрос должен относиться персонально к Клиенту.

4.3. 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.

4.4. В целях обеспечения конфиденциальности передаваемой информации, юридическая помощь, информационная и справочная поддержка «ONE CALL» осуществляется Компанией после прохождения процедуры идентификации Клиента в системе Компании.

При обращении в Компанию Клиент обязан называть Идентификационный номер Сертификата и Кодовое слово.

При обращении в Компанию через Личный кабинет Клиент проходит идентификацию путем ввода Идентификационного номера и Кода на сайте Компании: [www.amulex.ru](http://www.amulex.ru).

4.5. Осуществление юридической помощи, информационной и справочной поддержки «ONE CALL» посредством переписки с Клиентом по e-mail запрещено.

4.6. 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.

4.7. Информационно-правовой продукт Личный кабинет доступен Клиенту круглосуточно, включая выходные дни, исключение составляют периоды проведения профилактических и других технических работ.

5.8. Клиент обращается в Компанию устно, посредством телефонной связи, по номерам 8 (800) 775 03 38 или +7 (499) 681 03 38.

#### **5. ОБЪЕМ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И СПРАВОЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ «ONE CALL»:**

8-800 (Бесплатные звонки из любой точки РФ)	Включено
<b>Круглосуточная экстренная юридическая консультация (24/7)</b> – устная консультация по всем юридическим вопросам в рамках законодательства РФ, кроме вопросов по предпринимательской деятельности.	1 консультация
<b>Личный кабинет</b> - персональный раздел, находящийся на сайте Компании ( <a href="http://www.amulex.ru/">www.amulex.ru/</a> ). В Личном кабинете размещены аудиозаписи устных консультаций, через Личный кабинет можно направить и получить письменные документы.	Включено



<b>Аудиозапись разговора</b> - процесс записи и результат сохранения телекоммуникации между Клиентом и Компанией (всех телефонных разговоров между Специалистами Компании и Клиентом).	Включено
<b>Срок запроса услуги</b>	1 (один) месяц со дня получения Кода и Идентификационного номера