

## **ГЕНЕРАЛЬНІ ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ «Правовий Експерт»**

### **Розділ I. Загальні положення**

#### **Стаття 1. Область дії**

1.1. Ці Генеральні правила надання послуг «Правовий Експерт» (далі — «Генеральні правила») регулюють взаємини між Клієнтом та Компанією при наданні юридичних та інших пов'язаних з ними (сервісне, інформаційно-довідкове обслуговування, що супроводжує передачу даних, тощо) Послуг (далі за текстом — «Послуги»).

1.2. Генеральні правила встановлюються Компанією самостійно, є публічною офертою на укладання Договору про надання послуг «Правовий Експерт» і можуть бути прийняті Клієнтом не інакше, як шляхом приєднання до них у цілому.

1.3. Послуги надаються Клієнтові провідними адвокатами та юристами України, з якими в Компанії укладений відповідний договір на надання юридичних послуг.

1.4. Генеральні правила встановлюють єдині стандарти надання Послуг Клієнтам компанії, незалежно від області їхнього місцезнаходження та дії. Компанія гарантує надання Послуг у порядку та на умовах, передбачених Генеральними правилами.

1.5. Приймаючи Генеральні правила, Клієнт тим самим повністю та беззастережно приймає положення будь-яких додатків до Генеральних правил, а також документів, розроблених на їхній основі.

#### **Стаття 2. Терміни та визначення**

2.1. Всі заголовки розділів (статей) використовуються в Генеральних правилах винятково для зручності використання (прочитання) останніх і жодним чином не впливають на тлумачення умов Генеральних правил. Терміни та визначення, що використовуються при взаєминах сторін, підлягають тлумаченню відповідно до визначень, установлених цими Генеральними правилами, і не можуть трактуватися жодним іншим чином, навіть якщо в інших джерелах використовуються інші визначення аналогічних термінів.

2.2. Договір про надання послуг «Правовий Експерт» — угода між Клієнтом і Компанією (у тому числі Карта, Генеральні правила, включаючи відповідний Тарифний план, що є невід'ємною частиною Договору), що визначає взаємини сторін при наданні Послуг.

2.3. Генеральні правила — цей документ, додатки до нього, а також можливі доповнення та зміни до нього, оформлювані відповідно до положень цього документу.

2.5. Тарифний план — перелік Послуг, а також їхня кількість, право на одержання яких має Клієнт при придбанні відповідної Карти, що містяться в додатку до Генеральних правил.

2.6. Комплект продукту — документи, матеріали, а також інформація, що випускаються Компанією в матеріальному та/або електронному виді з метою поширення на Території надання Послуг, що містить необхідні ідентифікаційні відомості та відомості про порядок одержання Послуг і надає

власнику Комплекту продукту права, передбачені Генеральними правилами, а також офіційною пропозицією Компанії. Порядок придбання Комплекту продукту, його вартість визначаються в пропозиції Компанії та не регулюється цими Генеральними правилами.

2.7. Номер Клієнтської карти — зазначений у Kartі унікальний номер, що дозволяє ідентифікувати Клієнта при його звертанні за одержанням Послуг.

2.8. Висновок Фахівця — форма надання юридичних Послуг, що являє собою точку зору з правових питань, поставлених перед Фахівцем Клієнтом, яка відображає перебіг і результати досліджень, проведених Фахівцем у вигляді відповідей на поставлені питання відповідно до права Території надання Послуг.

2.9. Консультація Фахівця — форма надання юридичних послуг у вигляді роз'яснень, рекомендацій та інших форматів консультацій, включаючи визначення та (або) оцінку проблем і (або) можливостей особи, з правових питань, що полягає в роз'ясненні суті норм права, які регулюють відносини за наданим Запитом, ризиків, методів і способів їхнього вирішення, що впливають з них, в рамках діючого права Території надання Послуг.

2.10. Правова позиція Компанії — позиція Компанії з поставленого питання та її правове обґрунтування відповідно до права Території надання Послуг.

2.11. Активація Клієнтської карти — це сукупність дій власника Kartи та співробітника Компанії, спрямованих на повну ініціалізацію Клієнта в системі ведення реєстру та у клієнтській базі Компанії, метою яких є фіксація ідентифікаційних даних, необхідних для фактичного забезпечення Клієнту можливості здійснювати Запитів.

2.12. Клієнтська карта (Karta) — карта в матеріальному або електронному вигляді, що входить до складу Комплекту продукту та містить ідентифікаційні дані та вказівку на тарифний план одержання, що надають можливість отримання її власником (Клієнтом) Послуг відповідно до Генеральних правил і відповідного Тарифного плану.

2.13. Ідентифікаційні дані — сукупність інформації як розміщеної в Kartі, так і надаваної Клієнтом при активації, що служить для визначення тотожності між особою, що є її власником, та Клієнтом Компанії (ідентифікація Клієнта).

2.14. Клієнт — фізична особа, що придбала право на одержання Послуг, підтверджене одержанням у власність та користування не активованої Kartи, і тим самим прийняла Генеральні правила. З метою виконання Компанією зобов'язань за Генеральними правилами Клієнтом вважається та фізична особа, що назвала ідентифікаційні дані при активації Kartи. Додаткові категорії фізичних осіб, які також можуть бути Клієнтами (Користувачі послуг), визначаються Тарифними планами.

2.15. Період надання послуг — період часу, що встановлюється Тарифним планом, протягом якого в компанії зберігаються зобов'язання з надання Послуг.

2.16. Користувачі послуг — інші особи, крім зазначених у Генеральних правилах, наділені правом на обіг Клієнтом у рамках Додатків до Генеральних правил.

2.17. Персональна інформація Клієнта — інформація, що стосується певного Клієнта або такого, що визначається на підставі такої інформації, а саме: - персональна інформація, яку Клієнт надає про себе самостійно при активації або в процесі користування Послугами, включаючи персональні дані Клієнта; - дані, які автоматично передаються в процесі користування Послугами, у тому числі, але не винятково: IP, MAC, ICCID адреси, дані або інші унікальні дані про обладнання Клієнта, номери телефонів, обласні коди, інформація про програмне забезпечення Клієнта, за допомогою яких

здійснюється доступ до Послуг; - інша інформація про Клієнта, збір і/або надання якої визначається та обумовлюється із Клієнтом індивідуально.

2.18. Запит на надання Послуг (Запит) — звернення Клієнта (іншої уповноваженої особи) в усній формі або у формі електронної кореспонденції, спрямоване на одержання Послуги відповідно до Генеральних правил і відповідного Тарифного плану, що містить всю необхідну для надання Послуги інформацію та складене у формі, що відповідає вимогам, установленим Компанією.

2.19. Фахівець — співробітник компанії (або інша особа, з яким компанія уклала відповідний договір), що має необхідні та достатні знання для надання послуг.

2.20. Документ — електронний файл із зафіксованою в ньому юридично значимою інформацією в текстовому та/або медіа форматах, їхніх поєднань, що включає обов'язкові реквізити документу, викладений державною (офіційною) мовою країни, а також іншою мовою, обумовленою у відповідних Правилах, доступний для вивчення без застосування спеціальних не юридичних (наприклад, технічних, медичних, фінансових) знань.

2.21. Електронна кореспонденція — електронні повідомлення, документи, копії документів або інших матеріальних носіїв, що містять інформацію, а також, будь-яка інша інформація, передана за допомогою електронних засобів зв'язку.

## **Розділ II. Порядок і умови укладання Договору про надання послуг «Правовий Експерт»**

### **Стаття 3. Порядок укладання та дія Договору про надання послуг «Правовий Експерт»**

3.1. Відповідно до Договору про надання послуг «Правовий Експерт» Компанія зобов'язується забезпечити Клієнтові можливість одержання ним Послуг відповідно до обраного Клієнтом Тарифним планом на Території надання Послуг.

3.2. Договір між Клієнтом і Компанією вважається укладеним і стає обов'язковим для обох сторін з моменту прийняття (акцепту) Клієнтом Генеральних правил. Повним і беззастережним прийняттям Клієнтом Генеральних правил вважається придбання Клієнтом права на отримання Послуг, підтверджуване одержанням у володіння та користування Комплекту продукту, під яким також мається на увазі правомірне одержання ідентифікаційних даних.

3.3. Права та обов'язки сторін виникають із моменту укладання Договору, за винятком тих прав і обов'язків, які об'єктивно можуть виникнути тільки після звернення Клієнта за активацією Карті.

3.4. Обов'язки Компанії по наданню Послуг Клієнтові виникають у момент активації Карті та тривають протягом періоду надання Послуг, обумовленого відповідним Тарифним планом.

3.5. До активації Карті Клієнт вправі здійснити уступку своїх прав і обов'язків за договором винятково в повному обсязі, за умови належного повідомлення одержувача прав і обов'язків про споживчі властивості Послуг і положень Генеральних правил.

3.6. Уступка прав і обов'язків, передбачена пунктом 3.5 Генеральних правил, здійснюється шляхом передачі Комплекту продукту в повній комплектності. В усіх таких випадках Клієнт відповідає за коректність переданої інформації про Послугу.

3.7. Карта може бути активована до настання дати, обумовленої Компанією як останній строк для активації Карті.

3.8. Днем початку надання Послуг вважається день, у який була здійснена активація Карті.

3.9. Дія договору та період надання Послуг у Клієнта не продовжуються на період відсутності можливості здійснення Запиту на одержання Послуг.

3.10. Внесення змін до умов договору здійснюється шляхом направлення Клієнтові відповідних пропозицій (у тому числі шляхом сервісу коротких текстових повідомлень (SMS), електронної кореспонденції, публікації на сайті Компанії, у засобах масової інформації або іншими способами). При цьому якщо протягом 10 (десяти) календарних днів з дати одержання Клієнтом зазначеного повідомлення або розміщення відповідної інформації/публікації Компанія не одержить письмову повну або часткову відмову Клієнта від прийняття таких змін або Клієнт продовжує користуватися Послугами, це означає згоду Клієнта із зазначеними змінами.

3.11. Компанія вправі встановлювати вилучення з умов Генеральних правил, обумовлені положеннями відповідного Тарифного плану.

3.12. Період надання Послуг устанавлюється відповідними Тарифними планами, що є додатками до Генеральних правил.

#### **Стаття 4. Активація Карти та Ідентифікація Клієнта**

4.1. Клієнт самостійно несе відповідальність за безпеку обраних ним Ідентифікаційних даних, а також самостійно забезпечує конфіденційність цих даних.

4.2. Запит до компанії для активації Карти повинен здійснюватися Клієнтом особисто без використання Клієнтом засобів фіксації розмови. **Здійснення процедури активації Карти третіми особами не допускається.**

4.3. У випадку ненадання інформації, необхідної для активації Карти, або іншого порушення Генеральних правил, компанія має право відмовити в активації Карти.

4.4. Особа, що придбала Карту, несе всі ризики, пов'язані з її використанням будь-якою третьою особою, не уповноваженою на таке використання, а Компанія зобов'язується докласти всіх можливих та розумних зусиль з припинення можливості одержання Послуг особами, не уповноваженими на це.

4.5. Ідентифікація Клієнта провадиться у всіх випадках звернення Клієнта до компанії та є необхідною умовою надання Клієнтові Послуг.

4.6. Процедура ідентифікації Клієнта залежить від форми звертання Клієнта до компанії та визначається компанією самостійно.

4.7. При ідентифікації Клієнта можуть використовуватися спеціальні програмно- апаратні засоби, у тому числі із запису, обробки та знищення інформації.

4.8. У випадку, коли дані, повідомлювані Клієнтом при зверненні до Компанії, не дозволяють ідентифікувати Клієнта, Компанія вправі відмовити Клієнтові в наданні Послуг.

4.9. Наданням електронної адреси, номера факсу Клієнт підтверджує свою згоду на обмін електронною кореспонденцією через відкриті канали зв'язку (інтернет, факс).

4.10. Анонімні Запити до Компанії з вимогами про надання Послуг або іншими вимогами не обробляються.

### **Розділ III. Перелік, обсяг, порядок і умови надання Послуг**

#### **Стаття 5. Умови надання Послуг**

5.1. Перелік і обсяг конкретних Послуг, надаваних Клієнтові, визначається обраним ним Тарифним планом, що є додатком до Генеральних правил, у тому числі Послуги, які можуть бути не перераховані в цій статті.

5.2. Компанії може встановлювати додаткові Послуги, надавані по відповідних Тарифних планах, інформація про які доводиться до Клієнта шляхом розміщення на офіційних сайтах, в інформаційних буклетах, довідниках та інших матеріалах Компанії.

5.3. Крім Послуг і додаткових Послуг, Клієнт у період обслуговування може запитати інші Послуги, надавані компанією. Умови надання таких Послуг Компанією обумовлюються із Клієнтом індивідуально або на підставі Договору, що укладається відповідно до умов публічної оферти, затверджуваних компанією самостійно.

5.4. Всі Послуги надаються Клієнту особисто та на його користь і тільки при його особистому зверненні за отриманням відповідної Послуги. Клієнт має право задавати запитання по відношенню і на користь своїх близьких родичів (дружини або чоловіка в зареєстрованому шлюбі, співмешканця або співмешканки, батьків, дітей, дідусів, бабусь, братів, сестер, опікуна, опікуваного). Правила цього пункту можуть змінюватися в рамках окремих тарифів.

5.5. Послуги надаються винятково по Запитах, пов'язаних зі специфікою відносин або взаємодій, учасником яких є особи, зазначені в п. 6.5 (за винятком тих послуг, де прямо передбачене інше коло осіб), що діють від свого імені та у власних інтересах, у тому числі тих, що стосуються майбутніх подій або тих, що відбулися, за умови реальності їхнього настання.

5.6. Не надаються Послуги по Запитах, пов'язаних зі здійсненням Клієнтом будь-яких дій посередницького характеру, наприклад, адвокатської або юридичної діяльності, діяльності в якості нотаріуса, надання консалтингових, ріелторських, бухгалтерських, аудиторських та інших подібних професійних Послуг, у тій частині, коли такі Запити надаються в інтересах споживачів послуг Клієнта.

5.7. Формат надання Послуг у всіх випадках визначається Компанією.

5.8. Всі Послуги надаються на Запити, сформовані винятково відповідно до положень Генеральних правил. Запити, що формуються в іншій формі, не розглядаються.

5.9. Всі результати надання Послуг надаються відповідно до Запиту, що надійшов, за необхідності підданого тлумаченню та інтерпретації Фахівцем, виходячи з викладених у Запиті фактів (подій, обставин), положень права.

5.10. Для одержання Послуг Клієнт повинен мати відповідні програмні та апаратні засоби, за відсутності яких не існує об'єктивної можливості здійснення Запиту або одержання результату надання Послуг.

5.11. Необхідною умовою одержання Послуг є наявність у Клієнта активованої Карти, під яким мається на увазі, у тому числі, володіння всіма ідентифікаційними даними, за винятком випадків неправомірного заволодіння Картою.

5.12. Надання Послуг може бути припинене у зв'язку з виконанням необхідних ремонтних і профілактичних робіт.

5.13. Всі звернення Клієнта за номерами телефонів компанії записуються з метою повноцінного здійснення діяльності з надання Послуг. Здійснюючи Запит на одержання Послуг, передбачених Генеральними правилами, Клієнт висловлює свою згоду на збір, зберігання, використання, накопичення, знищення, транскордонну передачу записів розмов, у яких він бере участь. Поширення запису розмови за участю Клієнта допускається лише після надання на це згоди Клієнта.

## **Стаття 6. Порядок надання Послуг**

6.1. Послуга «Усна консультація».

6.1.2. Результати надання послуги надаються телефоном або також за допомогою інших засобів усної дистанційної комунікації, обумовлених Компанією.

6.1.3. Для одержання послуги необхідно: - звернутися до Компанії; - пройти ідентифікацію шляхом повідомлення відомостей і здійснення необхідних дій, запитуваних компанією; - здійснити Запит відповідно до вимог, установлених Генеральними правилами.

6.1.4. Консультації надаються з обмеженнями, передбаченими цими Генеральними правилами.

6.1.5. Фахівці надають консультацію лише тоді, коли ситуація Клієнта дозволяє відповісти на запитання безпосередньо в ході поточного комунікаційного з'єднання.

6.1.6. Результатом надання послуги є усна консультація Фахівця в частині вимог, визначених Клієнтом.

6.2. Послуга «Екстрена усна консультація».

6.2.1. Надання Послуги здійснюється за усним Запитом Клієнта.

6.2.2. Екстрена усна консультація - Консультація Фахівця, яка надається Клієнтові невідкладно, у зв'язку з наявністю надзвичайних обставин, у яких перебуває в момент звернення Клієнт і які Клієнт не міг передбачати, діючи з достатнім за таких обставин ступенем дбайливості та обачності. Екстреною може бути будь-яка консультація за наявності кожного з наступних критеріїв:

- Запит на консультацію здійснюється з місця події, у якому існує потенційна небезпека за умови, що ризику її настання в короткостроковій перспективі або не настання можна уникнути тут і зараз;

- Запит на консультацію здійснюється з питання, що вимагає негайного реагування, за умови, що він не міг бути здійснений раніше за об'єктивних обставин;

- Запит здійснюється в умовах прояву форс-мажорних обставин, внаслідок яких існує об'єктивна необхідність здійснення Клієнтом певних дій (утримання від здійснення певних дій) безпосередньо в ситуації здійснення Запиту.

6.2.3. Не є екстреними обставини, що є передбаченими та установленими заздалегідь.

6.2.4. Надзвичайний (екстрений) характер обставин, що послужив підставою для звернення Клієнта за одержанням Послуги, оцінюється та визначається Фахівцем на підставі представлених Клієнтом відомостей самостійно, виходячи із критеріїв об'єктивності, обґрунтованості та розумності, діючи в інтересах Клієнта.

6.2.5. Послуга надається по телефону або також за допомогою інших засобів усної дистанційної комунікації, обумовлених Компанією.

6.2.6. Для одержання послуги необхідно: - звернутися до компанії; - пройти ідентифікацію шляхом повідомлення відомостей і здійснення необхідних дій, які визначає Компанія; - здійснити Запит відповідно до вимог, установлених Генеральними правилами.

6.2.7. Фахівці надають консультацію, тільки якщо ситуація Клієнта дозволяє відповісти на запитання безпосередньо в ході поточного комунікаційного з'єднання, тобто без подальшого з'ясування обставин або перегляду документів.

6.2.8. Результатом надання послуги є надана в оперативному порядку усна консультація Фахівця в частині вимог, визначених Клієнтом.

### **6.3. Послуга «Усна бізнес-консультація».**

6.3.1. Послуга надається по телефону або також за допомогою інших засобів усної дистанційної комунікації, обумовлених Компанією.

6.3.2. Послуга надається тільки з питань ведення приватної (індивідуальної) підприємницької діяльності, яка здійснюється без створення юридичної особи.

6.3.3. Для одержання послуги необхідно: - звернутися до Компанії; - пройти ідентифікацію шляхом повідомлення відомостей і здійснення необхідних дій, визначених Компанією; - здійснити Запит відповідно до вимог, установлених Генеральними правилами.

6.3.4. Фахівці надають консультацію, тільки якщо ситуація Клієнта дозволяє відповісти на запитання безпосередньо в ході поточного комунікаційного з'єднання, тобто без подальшого з'ясування обставин або перегляду документів.

6.3.5. Результатом надання послуги є усна консультація Фахівця в частині вимог, визначених Клієнтом.

### **6.4. Послуга «Правове роз'яснення документа».**

6.4.2. Послуга надається по телефону або також за допомогою інших засобів усної дистанційної комунікації, обумовлених Компанією.

6.4.3. Запит повинен містити електронний документ стандартного обсягу (згідно розділу 9 цих Генеральних правил), питання, відомості про завдання, які планується вирішувати з використанням цього документу, а також інформацію про параметри, що цікавлять Клієнта, (з урахуванням цілей використання документу, його характеру та складу учасників конкретних правовідносин), які Фахівець повинен урахувати при представленні результату надання послуги.

6.4.4. У випадках надходження документу обсягом, що перевищує стандартний, Компанія або збільшує строк надання послуг у передбаченому порядку або класифікує звернення як Запит на надання іншої Послуги, що найбільше відповідає побажанням Клієнта, при обов'язковому повідомленні про дану обставину Клієнта.

6.4.5. Результатом надання Послуги є усний висновок Фахівця, що включає в себе роз'яснення змісту документу, стосовно якого надійшов Запит Клієнта, а також правових наслідків його використання.

### **6.5. Послуга «Інструкція для складання документа».**

6.5.1. Послуга надається по телефону або за допомогою інших засобів дистанційної комунікації, обумовлених Компанією.

6.5.2. Для одержання послуги необхідно: - звернутися до Компанії; - пройти ідентифікацію шляхом повідомлення відомостей і здійснення необхідних дій, визначених Компанією; - здійснити Запит відповідно до вимог, установлених Генеральними правилами.

6.5.3. Фахівці надають консультацію лише тоді, коли ситуація Клієнта дозволяє відповісти на запитання безпосередньо в ході поточного комунікаційного з'єднання, тобто без подальшого з'ясування обставин або перегляду документів.

6.5.4. Результатом надання Послуги є усна консультація Фахівця про порядок складання конкретного документа відповідно до правової практики та звичаїв ділового обороту, а також роз'яснення правових положень, що регулюють відносини зі складання документу, обов'язкових його реквізитів і порядку його легалізації в рамках діючого права.

6.5.5. На розсуд Фахівця відповідно до Запиту Клієнта результат надання Послуги «Інструкція зі складання документу» може супроводжуватися надсиланням Клієнтові шаблону (зразка, схеми) відповідного документа, за винятком форм і бланків, передбачених законодавством.

## **6.6. Послуга «Сприяння в переговорах».**

6.6.1. Послуга полягає в участі Фахівця в комунікації між Клієнтом і третьою особою, з якою у Клієнта виникла правова взаємодія або стійкі правовідносини, що здійснюється по телефону або також за допомогою інших засобів усної дистанційної комунікації, з метою надання сприяння в досягненні найбільш сприятливого результату переговорів для Клієнта.

6.6.2. Послуга надається по телефону або також за допомогою інших засобів усної дистанційної комунікації, визначених Компанією.

6.6.3. Для одержання Послуги необхідно: - звернутися до Компанії не раніше ніж за 6 (шість) годин до передбачуваної події переговорів; - пройти ідентифікацію шляхом повідомлення відомостей і здійснення необхідних дій, встановлених Компанією; - здійснити Запит відповідно до вимог, установлених Генеральними правилами.

6.6.4. У випадках, коли ситуація Клієнта не дозволяє надати Послугу безпосередньо в ході поточної комунікації та потрібне додаткове встановлення обставин або перегляд документів, Запит повинен здійснюватися за допомогою електронної пошти або інших засобів дистанційної комунікації, обумовлених Компанією, не пізніше ніж за 24 (двадцять чотири) години до передбачуваної події переговорів.

6.6.5. Запит повинен містити питання порядку денного, завдання учасників, позицію Клієнта, а також відомості про раніше досягнуті результати та історію переговорів.

6.6.6. У випадках надходження документів обсягом, що перевищує стандартний (відповідно до розділу 9 цих Генеральних правил), Компанія або збільшує строк надання Послуг у передбаченому порядку, або класифікує звернення як Запит на надання іншої Послуги, що найбільше відповідає побажанням Клієнта, при обов'язковому повідомленні про дану обставину Клієнта.

6.6.7. У випадку, коли необхідність одержання Послуги без попереднього повідомлення обумовлена обставинами надзвичайного (екстреного) характеру, які Клієнт не міг передбачати, діючи з достатнім при подібних обставинах ступенем дбайливості та обачності, Послуга «Сприяння в переговорах» надається відповідно до положень пункту **14.1.1.** («Екстрена усна консультація»).

7.6.8. Клієнт надає свою однозначну та безумовну згоду з тим, що Фахівець вправі самостійно обрати кожен найбільш сприятливу позицію для Клієнта у випадках звертання Клієнта із Запитом на надання даної Послуги за екстрених (надзвичайних) обставин і за відсутності можливості узгодити порядок денний переговорів і позицію Клієнта завчасно, при цьому Фахівець повинен діяти з достатнім за подібних обставин ступенем дбайливості та обачності.

6.6.9. Результатом надання Послуги є участь Фахівця в переговорах у формі як особистої участі в комунікації, що відбулася, так і в послідовній розмові з кожним з її учасників, а також усна консультація Фахівця з обставин, установлених у процесі переговорів.

6.6.10. У випадку відмови третьої особи розмовляти з Фахівцем Послуга вважається не наданою за відсутності провини Компанії.

## **6.7. Послуга «Письмова консультація»**

6.7.1. Послуга надається за допомогою електронної пошти або також інших засобів дистанційної комунікації для передачі електронної кореспонденції, обумовлених Компанією.



6.7.2. Для одержання Послуги необхідно: - звернутися до Компанії шляхом здійснення письмового Запиту; - прикласти до Запиту необхідні документи (при необхідності); - долучити до Запиту необхідну ідентифікаційну інформацію.

6.7.3. Результатом надання Послуги є Висновок Фахівця на Запит Клієнта.

## **6.8. Послуга «Дзвінок юриста»**

6.8.1. Послуга надається по телефону або також за допомогою інших засобів усної дистанційної комунікації, обумовлених Компанією.

6.8.2. Для одержання Послуги необхідно: - звернутися до Компанії не раніше ніж за 6 (шість) годин до передбачуваного часу здійснення комунікаційного виклику; - пройти ідентифікацію шляхом повідомлення відомостей і здійснення необхідних дій, які визначені Компанією; - здійснити Запит відповідно до вимог, установлених Генеральними правилами.

6.8.3. У випадках, коли для надання Послуги потрібен перегляд документів, Запит повинен здійснюватися за допомогою електронної пошти або також інших засобів дистанційної комунікації для передачі електронної кореспонденції, обумовлених Компанією, не пізніше ніж за 24 (двадцять чотири) години до необхідного часу здійснення комунікаційного виклику.

6.8.4. Незалежно від форми Запит повинен містити номер телефону, прізвище, ім'я, по батькові, а також, якщо необхідно, посада, звання, назва організації третьої особи, з якою Фахівцю необхідно буде зв'язатися в інтересах Клієнта для вирішення питання Клієнта.

6.8.5. Результатом надання Послуги є комунікаційний виклик Фахівця третій особі, вказаній Клієнтом (за умови здійснення телефонного з'єднання), незалежно від результату, за умови, що Фахівець доклав необхідних та достатніх зусиль для вирішення ситуації на користь Клієнта.

6.8.6. У випадку неможливості встановлення комунікаційного з'єднання/розмови із третьою особою (телефон вимкнений, абонент не відповідає, відмова третьої особи розмовляти з Фахівцем) протягом строку надання Послуги, Послуга вважається не наданою не по вині Компанії.

6.8.7. Про результат комунікаційного виклику Фахівець повідомляє Клієнта за допомогою того засобу зв'язку, через який надійшов Запит Клієнта.

6.8.8. При замовленні Послуги Клієнт вправі описати границі розповсюджуваної інформації про Клієнта та про саму ситуацію, за відсутності такої вказівки Фахівець користується наданою та наявною в нього інформацією на свій розсуд. Фахівець не лімітований обмеженнями Клієнта, зазначеними в цьому пункті, у випадку, якщо того вимагає, на думку Фахівця, ситуація, що склалася у зв'язку з виконанням Послуги.

6.8.9. Послуга надається винятково по Запитах, пов'язаних зі специфікою відносин або взаємодій, учасником яких є сам Клієнт.

## **6.9. Послуга «Рекомендована модель договору»**

6.9.1. Послуга надається за допомогою електронної пошти або також інших засобів дистанційної комунікації для передачі електронної кореспонденції, визначених Компанією.

6.9.2. Запит повинен містити найменування договору або опис суті правовідносини, щодо яких Клієнт хотів би одержати найбільш підходящу форму (приблизний шаблон/зразок) договору.

6.9.3. Результатом надання Послуги є надсилання Клієнтові зразка (приблизної форми) договору, що найбільше відповідає Запиту Клієнта, із числа договорів, прямо передбачених переліком, затверджених Компанією.

## **6.10. Послуга «Довідкова контактна інформація»**

6.10.1. Послуга носить інформаційно-довідковий характер і полягає в наданні Клієнтові телефонів, адрес, сайтів у мережі Інтернет органів державної влади, що містяться в інформаційній базі Компанії.

6.10.2. Послуга надається за допомогою електронної пошти, по телефону або іншими засобами дистанційної комунікації, обумовленими Компанією.

6.10.3. Надання інформації здійснюється за умови встановлення конкретного органа державної влади в Запиті або в процесі його здійснення.

6.10.4. Контактна інформація надається у випадках: - її оприлюднення (опублікування) зазначеними органами та організаціями в засобах масової інформації; - її розміщення на офіційному сайті в мережі Інтернет (за його наявності); - відсутності обмеження доступу до зазначеної інформації.

6.10.5. Компанія не несе відповідальності за достовірність інформації, розповсюджуваної зазначеними органами шляхом розміщення в мережі Інтернет.

6.10.6. Запит щодо інформації про діяльність державних органів, у тому числі інформації, створеної в межах своїх повноважень державними органами, їхніми територіальними органами, законах та інших нормативних правових актах, що встановлюють структуру, повноваження, порядок формування та діяльності зазначених органів, інша інформація, що стосується їхньої діяльності, надається в рамках юридичних Послуг, передбачених Генеральними правилами.

6.10.7. Результатом надання Послуги є надання Клієнтові відповідних відомостей.

## **6.11. Послуга «Огляд змін законодавства»**

6.11.1. Послуга надається за допомогою електронної пошти або також інших засобів дистанційної комунікації для передачі електронної кореспонденції, обумовлених Компанією.

6.11.2. Запит повинен містити вказівку на конкретний вид правовідносин (сферу права) із числа обумовлених Компанією, стосовно якої Клієнт бажає одержувати огляд змін релевантних норм права.

6.11.3. Результатом надання Послуги є письмова інформаційно-аналітична анотація з оглядом змін у загальнодержавному законодавстві Території надання Послуг (без урахування змін регіонального законодавства) у сфері права, що цікавить Клієнта, без проведення аналізу правових наслідків набрання чинності зазначеними змінами стосовно конкретної ситуації Клієнта.

6.11.4. Послуга надається 1 (один) раз на місяць.

6.11.5. Результатом надання Послуги є висновок Компанії про основні зміни законодавства відповідно до Запиту Клієнта.

## **6.12. Послуга «Оцінка судової перспективи»**

6.12.1. Послуга являє собою кваліфікований імовірнісний прогноз щодо результату розгляду справи в органі або організації із числа передбачених цими Генеральними правилами, уповноваженими розглядати суперечки, а також перспектив виконання акту, який видається або затверджується даними органами та організаціями, виконаний на підставі вивчення наданих Клієнтом відомостей і документів.

6.12.2. Послуга надається за допомогою електронної пошти або також інших засобів дистанційної комунікації для передачі електронної кореспонденції, визначених Компанією.

6.12.3. Для одержання Послуги необхідно: - звернутися до Компанії шляхом здійснення письмового Запиту; - додати до Запиту необхідні документи (у необхідних випадках); - долучити до Запиту необхідну ідентифікаційну інформацію.

6.12.4. Запит повинен містити всі релевантні та наявні в Клієнта документи як процесуальні (позов, відкликання, клопотання, визначення, постанови, рішення та інші), так і матеріальні (договори, акти, листи, проекти та інше), відомості про позицію Клієнта і його статус, бажаний результат та історію діловодства (попередні розгляди та суперечки).

6.12.5. За відсутності релевантних відомостей і відсутності об'єктивної можливості їхнього встановлення Компанія вправі інтерпретувати надані відомості, а також допускати припущення.

6.12.6. Послуга надається відносно справ, розглянутих у наступних органах і організаціях: - органах судової системи; - арбітражах і третейських судах;

6.12.7. Послуга не надається відносно розгляду справ в: - органах виконавчої влади; - міжнародних і наднаціональних органах і організаціях; - органах і організаціях, що здійснюють свою діяльність за межами Території надання Послуг.

6.12.8. Результатом надання Послуги є письмовий Висновок Фахівця відносно перспектив кращого для Клієнта розгляду суперечки, підготовлений на основі представлених Клієнтом документів, а також норм права та правової практики. Висновок Фахівця являє собою лише обґрунтовану думку юриста та не є гарантією того, що результат розгляду суперечки, навіть якщо він є предметом вирішення в державному судовому органі, співпаде з думкою Фахівця.

## **Стаття 7. Порядок здійснення усного Запиту**

7.1. Усні Запити повинні здійснюватися за допомогою телефонного зв'язку або також інших засобів усної дистанційної комунікації, обумовлених Компанією.

7.2. Здійснення усного Запиту допускається тільки у випадку дотримання всіх необхідних вимог, встановлених Генеральними правилами.

7.3. Запит повинен містити всі необхідні для надання Послуг відомості.

7.4. При здійсненні Запиту необхідно надати: - короткі обставини Запиту (або відповіді на навідні запитання Фахівця), що дозволяють визначити категорію Запиту (вид Послуги) і основну специфіку Запиту; - на прохання Фахівця Компанії (так само, як і після перемикання виклику на іншого Фахівця) подати докладні відомості про обставини, на які спирається правове питання/питання, про наявність або відсутність екстрених обставин, очікуваннях і цілях використання Послуги. За необхідності доповнити Запит іншими відомостями, запитаними Фахівцем.

7.5. Правові питання повинні бути сформульовані однозначно, а саме мають дати можливість точно визначити їхню суть. Клієнт вправі при формулюванні питань запросити сприяння Фахівця.

7.6. Набір питань у рамках 1 (одного) Запиту повинен спиратися на 1 (одну) сукупність однорідних юридичних фактів (подій, дій, обставин тощо).

7.7. Клієнт самостійно відповідає за некоректність і неповноту наданих відомостей при здійсненні Запиту.

## **Стаття 8. Порядок здійснення письмового Запиту**

8.1. Письмові Запити повинні здійснюватися за допомогою електронної пошти або також інших засобів дистанційної комунікації для передачі електронної кореспонденції, обумовлених Компанією.

8.2. Запит, що направляється по електронній пошті, повинен відповідати формі електронного листа, а також існуючим правилам користування сервісами електронної пошти.

8.3. Електронний лист, що направляється до Компанії, повинне містити: - заголовок («тема листа»), ідентичний номеру Клієнтської карти; - Запит, що відповідає вимогам Генеральних правил.

8.4. Всі письмові Запити повинні містити: - повні та достовірні відомості, необхідні для надання Послуг; - однозначно визначені вимоги та питання; - відомості про очікувані результати.

8.5. Запит повинен бути сформульований винятково державною (офіційною) мовою, або іншою мовою, визначеною у відповідних Правилах(при погодженні з Фахівцем).

8.6. Всі поставлені питання повинні бути взаємопов'язані та спиратися на одну сукупність однорідних юридичних фактів. Питання повинні бути максимально чітко сформульовані таким чином, щоб при ознайомленні із Запитом було можливо визначити його суть.

8.7. У випадках здійснення письмового Запиту на надання Послуг, результат яких надається усно, Клієнт повинен також вказати період часу доступності (не менш 1 (одної) години підряд) для прийняття вихідного виклику Компанії. При недотриманні даної вимоги, а також при недоступності Клієнта у вказаний період часу Компанія звільняється від обов'язку надання Послуги.

8.8. У випадках, коли представлений Клієнтом Запит містить неоднорідні питання (невзаємопов'язані або невзаємозалежні питання), Компанія має право розділити даний Запит на кілька окремих.

8.9. Кожний письмовий Запит має наступні ознаки: - взаємозв'язок обставин між собою; - 3 (три) питання, які Клієнт визначає самостійно.

8.10. У випадках, якщо Запит Клієнта виходить за рамки одного Запиту, обумовлені цими Генеральними правилами, кожна наступна сукупність питань або ситуації в цілому розглядається Компанією як окремих запит. Про такі випадки Компанія не зобов'язана повідомляти Клієнта.

## **Стаття 9. Вимоги до вхідних документів**

9.1. Для цілей Генеральних правил обсяг документа визначається в "стандартних сторінках", виходячи з еквівалента числа символів у ньому числу символів на повній сторінці, набраній шрифтом **TimesNewRoman**, кегль 12.

9.2. Документ, що надсилається Клієнтом, повинен відповідати наступним технічним вимогам: - стандартний обсяг документа/-ів - не більше 6 (шести) стандартних сторінок; - максимальний обсяг документа в кожному разі не повинен перевищувати 60 (шістдесятьох) стандартних сторінок; - текст документа повинен бути добре читатися та відображатися.

9.3. Електронні документи приймаються винятково у форматах з розширеннями txt, rtf, doc, pdf, xls, tiff, tif, bmp, gif, jpeg, jpg, png, docx, odt, xml, mp3, wav.

9.4. У випадку, якщо надісланих Клієнтом документів об'єктивно недостатньо для надання Фахівцем результатів надання Послуг, надання Клієнту Послуги припиняється до моменту надання додаткових документів. Недостатність документів визначається Фахівцем.

## **Стаття 10. Вимоги до комунікацій**

10.1. Номери телефонів, адреси електронної пошти та інша контактна-адресна інформація, необхідна для одержання Послуг, установлюється Компанією та міститься у Комплексах продукту.

У випадку зміни відповідної контактної-адресної інформації, пріоритетною є інформація, розміщена на сайті Компанії. Компанія не несе жодної відповідальності за недостовірність

відомостей на Картах, що перебувають у володінні Клієнта, у випадку зміни контактної-адресної інформації.

10.2. Всі контактні реквізити: номери телефонів, адреси електронної пошти, так само як будь-які інші відомості Клієнта— розцінюються як коректні, належні Клієнтові та доступні для Клієнта, у зв'язку із чим здійснення телефонних та інших комунікаційних викликів, надання електронної та іншої кореспонденції з використанням даних реквізитів визнається здійсненням комунікації із Клієнтом.

10.3. Для надання відповідних Послуг Фахівець здійснює не менше 2 вихідних викликів протягом півгодини на телефонний номер Клієнта, зазначений ним при активації Карти. За недоступності Клієнта при таких викликах Послуга вважається не наданою за відсутності провини Компанії. Клієнт вправі звернутися з аналогічним питанням повторно, у такому випадку строки починають відраховуватися заново.

10.4. Надання повідомлень, результатів надання Послуг, інших відомостей і даних з використанням інших реквізитів допускається за умови попереднього їхнього узгодження з Компанією стосовно конкретної інформаційної взаємодії.

10.5. Клієнт самостійно відповідає за відповідність даних, що повідомляються або пересилаються ним, вимогам права надання Послуг, включаючи відповідальність перед третім особами у випадках, коли надання Клієнтом тих або інших даних або зміст цих даних порушує права та законні інтереси третіх осіб, у тому числі особисті немайнові права авторів, інші інтелектуальні права третіх осіб, і/або зазіхає на належні їм нематеріальні блага.

10.6. Компанія вправі встановлювати обмеження в обміні даними для всіх Клієнтів або для окремих категорій Клієнтів (залежно від місця перебування Клієнта, програмно-апаратних коштів, що використовуються при комунікації), у тому числі: наявність/відсутність окремих функцій супутніх Послуг, максимальна кількість телефонних викликів або повідомлень, переданих через електронні засоби зв'язку, які можуть бути відправлені або отримані одним Клієнтом за зазначений період часу, максимальний розмір поштового повідомлення, максимальна тривалість безперервного телефонного/іншого комунікаційного з'єднання, спеціальні параметри даних, що пересилаються через електронні засоби зв'язку.

10.7. Компанія вправі припинити прийом даних, що направляються Клієнтом в автоматичному режимі, а також будь-якої інформації, згенерованої автоматично (наприклад, поштового спаму).

10.8. При використанні Послуг Клієнт не вправі: - передавати будь-яким способом дані, які є незаконними, шкідливими, наклепницькими, що ображають моральність, що демонструють (або є пропагандою) насильство та жорстокість, порушують права інтелектуальної власності, пропагують ненависть і/або дискримінацію людей за расовими, етнічними, гендерними, релігійними, соціальними ознаками, містять образи на адресу будь-яких осіб або організацій, містять елементи (або є пропагандою) порнографії, роз'ясняють порядок виготовлення, застосування або іншого використання наркотичних речовин або їхніх аналогів, вибухових речовин або іншої зброї; - видавати себе за іншу людину або представника організації та/або співтовариства без достатніх на це прав, у тому числі за співробітників Компанії, а також застосовувати будь-які інші форми та способи незаконного представництва інших осіб; - передавати будь-яким способом які-небудь матеріали, що містять віруси або інші комп'ютерні коди, файли або програми, призначені для порушення, знищення або обмеження функціональності будь-якого комп'ютерного або телекомунікаційного обладнання або програм, для здійснення несанкціонованого доступу, у тому числі шляхом розміщення посилань на вищевказану інформацію; - іншим способом порушувати вимоги законодавства при здійсненні інформаційного обміну.

## **Розділ IV. Конфіденційна інформація**

### **Стаття 11. Персональна інформація**

11.1. Персональна інформація Клієнта зберігається та обробляється Компанією відповідно до умов Генеральних правил, що діють відносно всієї інформації, яку Компанія може одержати про Клієнта в процесі користування Послугами. Згода Клієнта на надання Персональної інформації, надана їм відповідно до положень цих Генеральних правил, у рамках відносин з кожною із зазначених осіб поширюється на всіх цих осіб.

11.2. Використання Послуг означає беззастережну згоду Клієнта з положеннями цієї статті та зазначеними в ній умовами обробки його Персональної інформації.

11.3. Компанія, в загальному випадку не зобов'язується перевіряти достовірність Персональної інформації, яку надає Клієнта, і не здійснює контроль їхньої дієздатності, однак виходять із того, що Клієнт надає достовірну та достатню Персональну інформацію та підтримує цю інформацію в актуальному стані.

11.4. Компанія збирає та зберігає тільки ті персональні дані, які необхідні для надання Послуг.

11.5. Персональна інформація Клієнта може використовуватися в наступних цілях: - ідентифікація Клієнта в рамках Генеральних правил; - надання Клієнтові персоналізованих Послуг; - зв'язок із Клієнтом, у тому числі надсилання повідомлень, Запитів та інформації, а також обробка запитів від Клієнта; - поліпшення якості Послуг, зручності їхнього використання, розробка нових продуктів і Послуг; - проведення статистичних та інших досліджень на основі знеособлених даних.

11.6. Зберігання Персональної інформації Клієнтів здійснюється відповідно до внутрішніх корпоративних документів. Відносно Персональної інформації Клієнта зберігається її конфіденційність та захищеність.

11.7. Компанія вправі передати Персональну інформацію Клієнта третім особам у наступних випадках: - Клієнт висловив свою згоду на такі дії; - передача необхідна в рамках користування Клієнтом певними Послугами; - з метою забезпечення можливості захисту прав і законних інтересів Компанії, або третіх осіб у випадках, коли Клієнт порушує Генеральні правила.

11.8. Компанія вживає необхідні та достатні організаційні та технічні заходи для захисту Персональної інформації Клієнта від неправомірного або випадкового доступу, копіювання, поширення, а також від інших неправомірних дій з нею третіх осіб.

11.9. Компанія гарантує, що відомості особистого та конфіденційного характеру, надані Клієнтом Компанії з метою отримання юридичних Послуг за Тарифним планом, будуть використовуватися відповідно до вимог, що пред'являються відповідним правом Території надання Послуг.

11.10. Клієнт висловлює свою згоду Компанії на зберігання інформації про себе та надані Послуги з метою контролю якості Послуг, обробку зазначеної інформації за допомогою своїх програмно-апаратних засобів, включаючи збір, систематизацію, накопичення, зберігання, уточнення (відновлення, зміну), використання, поширення (у тому числі передачу, включаючи транскордонну передачу), знеособлювання, блокування та знищення Персональних даних.

### **Стаття 12. Інша конфіденційна інформація**

12.1. До іншої конфіденційної інформації з метою цих Генеральних правил відноситься інформація, що є комерційною, професійною, службовою або іншою таємницею.

12.2. У процесі інформаційного обміну в рамках взаємин з надання Послуг може знадобитися передача між учасниками обміну конфіденційною інформацією.

12.3. Будь-хто з учасників інформаційної взаємодії при одержанні конфіденційної інформації зобов'язується: - використовувати цю інформацію тільки в обумовлених у цих Генеральних правилах цілях і ніколи не використовувати її в будь-яких інших цілях без попереднього письмового дозволу учасника, що її передав; - не передавати цю інформацію третім сторонам без попереднього письмового дозволу учасника, що її передав, окрім як у випадках, коли ця інформація: - була або стала загальновідомою із джерела, відмінного від учасника, що одержав; - була на законних підставах відома учасникові, що її отримав, до її одержання від учасника, що передав; - повинна бути розкрита учасником, що її отримав.

## **Розділ V. Права та обов'язки**

### **Стаття 13. Права Клієнта**

13.1. Клієнт має право:

13.1.1. Одержувати необхідну та достовірну інформацію про Компанію, надавані Послуги, а також іншу інформацію, пов'язану з наданням Послуг.

13.1.2. Користуватися Послугами протягом усього періоду надання Послуг, обумовленого відповідно до обраного Клієнтом Тарифного плану.

13.1.3. Користуватися знижками Компанії та спеціальними пропозиціями для Клієнтів.

13.1.4. Повідомляти Компанію про всі випадки ненадання Послуг або надання Послуг неналежної якості, а також некоректного поведження з боку співробітника Компанії.

13.1.5. Висловити свою відмову від можливості одержання реклами, що направляється через засоби зв'язку, коли можливість такої відмови передбачена законодавством.

13.1.6. Одержувати клієнтську кореспонденцію по каналах телефонного або іншого електронного зв'язку.

13.1.7. Здійснювати на оплатній основі замовлення Карти замість вибулої з володіння.

13.1.8. Змінювати обрані Ідентифікаційні дані.

### **Стаття 14. Обов'язки Клієнта**

14.1. Клієнт зобов'язується:

14.1.1. Активувати Карту після отримання її на руки.

14.1.2. Ознайомитися з умовами цих Правил і обсягом можливих Послуг до Активації Карти.

14.1.3. Надати повну та достовірну інформацію, необхідну для активації та наступної ідентифікації Клієнта, користування Послугами, а також вчасно повідомляти про всі випадки зміни зазначеної інформації.

14.1.4. Не використовувати результати надання Послуг у протиправних цілях, а також не вчиняти дій, що завдають шкоди Компанії.

14.1.5. При зверненні до Компанії не порушувати вимог права Території надання Послуг, а також прийнятих у суспільстві норм моралі, моральності та публічного порядку.

14.1.6. Користуватися Послугами особисто.

14.1.7. Вчасно перевіряти обсяг і якість наданих Послуг і приймати надані Послуги.

14.1.8. Не допускати користування Послугами особами, що не є Клієнтами відповідно до Генеральних правил, якщо інше прямо не обумовлено в Генеральних правилах.

14.1.9. Не передавати або іншим способом відчужувати своє право на одержання Послуг третім особам, у тому числі шляхом передачі активованої Карти.

14.1.10. Зберігати у таємниці та не передавати Ідентифікаційні дані третім особам.

14.1.11. Повідомити в Компанію, про будь-який факт вибуття активованої Карти з володіння протягом 5 (п'яти) робочих днів.

## **Стаття 15. Права Компанії**

15.1. Компанія має право:

15.1.1. Уточнювати Запити, що надійшли від Клієнта.

15.1.2. Визначати порядок і формат надання Послуг.

15.1.3. Визначати необхідну Клієнтові Послугу у випадках, якщо в Запиті відсутня вказівка на її вид або Клієнт визначає її помилково.

15.1.4. Залучати третіх осіб для надання Послуг Клієнтам.

15.1.5. Перевіряти надану Клієнтом інформацію, а також виконання Клієнтом умов Генеральних правил.

15.1.6. Тимчасово припиняти надання Послуг у випадку порушення Клієнтом Генеральних правил.

15.1.7. Здійснювати запис звернень Клієнта з використанням програмно-апаратних засобів.

15.1.8. У будь-який момент вимагати від Клієнта підтвердження даних, зазначених при активації, і запитати у зв'язку із цим підтверджувальні документи.

15.1.9. Надавати ті Послуги, Запит на надання яких надійшов до Компанії.

15.1.10. Надсилати Клієнтам інформаційні повідомлення, а також іншу клієнтську кореспонденцію.

15.1.11. Дотримуватися в процесі надання юридичних Послуг виробленої правової позиції, не надаючи додаткових юридичних аргументів або відомостей, крім наданих раніше.

15.1.12. Відмовити Клієнтові в наданні Послуги у випадках, коли: - Клієнт порушує умови Генеральних правил; - одержання Послуги викликане протиправними інтересами Клієнта; - Клієнт здійснює Запит при здійсненні або спробі здійснення навмисного злочину, виходячи з наявності в його діях/бездіяльності ознак злочину, виявлених у процесі взаємодії Клієнта та Компанії; - надання Послуги спричинить порушення Компанією вимог права Території надання Послуг, а також прийнятих у суспільстві норм моральності та моралі; - надання Послуги порушує права та законні інтереси Компанії; - дії Клієнта є зловживанням правом, що завдає шкоди Компанії; - надання Послуг не вважається можливим через неотримання повних і/або достовірних відомостей від Клієнта; - запит не відповідає вимогам Генеральних правил; - запит ускладнений протиріччям між інтересами Клієнта та Компанії, у результаті якого дії (бездіяльність) Фахівців завдають збитків Компанії та (або) іншим способом порушують права та законні інтереси Компанії,

- у спілкуванні з Фахівцем Клієнт порушує норми моралі, використовує нецензурну лексику та образи на адресу Фахівця чи Компанії.



15.1.13. Визначати умови надання Послуг.

15.1.14. Вносити зміни до Генеральних правил та відповідних Тарифних планів за умови своєчасного повідомлення Клієнта в порядку, визначеному Генеральними правилами.

15.1.15. Перевіряти надану Клієнтом інформацію, а також виконання Клієнтом умов Генеральних правил.

15.1.16. Припиняти надання Послуг на період перевірки виконання Клієнтом умов Генеральних правил при виявленні обґрунтованої підозри в порушенні Клієнтом положень Генеральних правил.

15.1.17. Змінювати та доповнювати ці Генеральні правила шляхом розміщення відповідних оголошень в інформаційних листках, публікацій у засобах масової інформації, у тому числі на офіційному сайті Компанії в мережі Інтернет.

15.1.18. Обмежити надання Послуг при кількаразовому порушенні Генеральних правил.

15.1.19. Застосовувати необхідних організаційних заходів для захисту персональних даних Клієнта та дотримуватись інших установлених вимог до забезпечення конфіденційності відомостей про Клієнта.

## **Розділ VIII. Інші умови**

### **Стаття 16. Вилучення та обмеження відповідальності**

16.1. Компанія не несе відповідальності за результати надання Послуг при наданні Клієнтом недостовірних відомостей і документів або ненаданні таких.

16.2. Компанія за жодних умов не претендує та не надає офіційного тлумачення положень законодавства, що застосовується, та надає всі юридичні Послуги виходячи з накопиченого досвіду Компанії та конкретного Фахівця на основі положень Права Території надання Послуг і сформованої практики правозастосування, та носять рекомендаційний характер. Клієнт самостійно визначає, слідувати чи не слідувати наданим юридичним консультаціям і рекомендаціям.

16.3. Правова позиція, закладена в основу юридичної Послуги, що надається, є розробкою Компанії та може не співпадати з позиціями органів і організацій, що надають аналогічні або схожі юридичні Послуги.

16.4. Ні Компанія, ні жодна з посадових осіб або співробітників, ні жодна третя сторона не несуть відповідальності будь-якого роду за втрати або збитки, понесені Клієнтом у результаті правомірних або неправомірних дій третіх осіб, залучених у правові відносини або взаємодії із Клієнтом, що є предметом дослідження Компанії за відповідним запитом Клієнта, незалежно від наявності або відсутності в Компанії можливості впливати на обставини, що на це впливають.

16.5. Компанія не надає Клієнтові послуги зв'язку, у силу чого за жодних умов не можуть відповідати за вартість, технічні параметри і якість телефонного або іншого комунікаційного з'єднання, використання Клієнтом засобів зв'язку або електронної комунікації для інформаційного обміну.

16.6. Компанія не відповідає за будь-які збитки, що виникли в результаті використання інформації Клієнтом, що міститься в надаваних Послугах в інвестиційних, фінансових або інших комерційних цілях.

16.7. Компанія не гарантує того, що послуги, які надаються відповідно до Генеральних правил, або інші продукти Компанії будуть відповідати вимогам або очікуванням Клієнта, крім вимог, установлених Генеральними правилами.

16.8. Клієнт розуміє та визнає, що невідповідність результату надання тої або іншої Послуги результату, який Клієнт хотів одержати при зверненні по відповідну Послугу, саме по собі не є фактом надання Послуги неналежної якості.

16.9. Компанія та Клієнт розуміють і визнають, що надання юридичних Послуг і використання результатів надання таких послуг може бути пов'язано з певними обґрунтованими ризиками, з наявністю яких сторони згодні та підтверджують прийняття умов Генеральних правил тільки при прийнятті положень даного розділу про обмеження відповідальності.

## **Стаття 17. Заключні положення**

17.1. Ці Генеральні правила набувають чинності з моменту їхнього опублікування на офіційному сайті Компанії <http://pravex.info>. Компанія вправі в будь-який час в односторонньому порядку вносити зміни до Генеральних правил. Всі зміни в цих Правилах затверджуються Наказом Директора Компанії та публікуються на офіційному сайті Компанії.

17.2. Набрання чинності цими Генеральними правилами скасовує дію всіх раніше затверджених Генеральних правил.

17.3. Жодне положення Генеральних правил не може розумітися як встановлення між Клієнтом і Компанією агентських відносин, відносин товариства, відносин зі спільної діяльності, відносин особистого найму або будь-яких інших відносин, прямо не передбачених Генеральними правилами.

17.4. Якщо з тих чи інших причин одне або кілька положень Генеральних правил будуть визнані недійсними або не мають юридичної чинності, це не впливає на чинність або застосовність інших положень Генеральних правил.

17.5. Бездіяльність із боку Компанії у випадку порушення Клієнтом Генеральних правил не означає відмови від своїх прав у випадку здійснення надалі подібних або схожих порушень.

17.6. Всі додатки до Генеральних правил є невід'ємними частинами Генеральних правил.

Директор:

Підпис:

Рубан Олександр Вікторович

