

ОФЕРТА
ПРАВИЛА АБОНЕНТСКОГО ЮРИДИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
Услуги в соответствии с настоящими Правилами оказываются
Обществом с ограниченной ответственностью «Автоэкспресс»

Глава I. Основные положения

Раздел 1. Предмет договора

- 1.1. В соответствии с Правилами абонентского юридического обслуживания (далее - «Правила») Клиент вносит на абонентской основе плату за право требовать от Общества с ограниченной ответственностью «Автоэкспресс» (ООО «Автоэкспресс», ОГРН 1175476061650, ИНН 5432001836, адрес места нахождения: **630102, Новосибирская область, город Новосибирск, улица Сакко и Ванцетти, дом 31, этаж 2**, - (далее – «Компания») предоставления дистанционно юридических и иных сопряженных с ними (сервисное, информационно-справочное обслуживание, сопутствующая передача данных и т. п.) услуг (далее по тексту — «Услуги») в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.
- 1.2. Услуги предоставляются Клиенту Компанией на основании приобретенного Сертификата, на условиях абонентского договора оказания юридических услуг (ст. 429.4. ГК РФ).
- 1.3. Настоящие Правила являются Офертой и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.
- 1.4. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых Приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в том числе иные документы Компании, опубликованных на сайте: <https://avto.express/>.

Раздел 2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах

Тарифный план - совокупность ключевых параметров оказания Услуг (виды, количество, стоимость и пр.), в соответствии с которыми осуществляется обслуживание Клиента. Тарифный план устанавливается отдельным приложением, которое является неотъемлемой частью абонентского договора оказания юридических услуг.

Пакетный продукт «Спроси юриста» (Сертификат) – сертификат на бумажном носителе, либо иной вариант визуализации (например, смс-сообщение), подтверждающие заключение абонентского договора оказания юридических услуг между Клиентом и Компанией и содержащие номер Сертификата, дату заключения абонентского договора оказания юридических услуг, наименование Тарифного плана. Сертификат передается Клиенту в виде документа на бумажном носителе. Форма Сертификата устанавливается Компанией и может быть изменена.

Идентификатор — уникальный номер Клиента в системе учета Компании тождественный номеру договора с Клиентом. Идентификатором является номер Сертификата.

Клиент — заказчик, физическое лицо, который приобрел право требовать предоставления Услуг Компанией, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата (Пакетного продукта), тем самым осуществив принятие (акцепт) настоящих Правил. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило Сертификат (Пакетный продукт), в том числе получило после его оплаты идентификационные данные, например, уникальный номер Сертификата и предоставило Компании свои идентификационные данные при первом обращении к Компании. Лицо, приобретшее Сертификат, несет все риски, связанные с его использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг

не уполномоченными на то лицами. Количество физических лиц (количество пользователей) и дополнительные категории физических лиц, которые также могут являться Клиентами, определяются Тарифными планами.

Партнер (контрагент) Компании - юридическое лицо, являющиеся стороной в коммерческой сделке с Компанией.

Абонентский платеж – денежные средства, вносимые Клиентом в размере, определяемом стоимостью выбранного Клиентом Тарифного плана. Абонентский платеж вносится Клиентом в качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании оказания Услуг в течение срока, определяемого выбранным Клиентом Тарифным планом. Абонентский платеж вносится Клиентом независимо от того, затребовал Клиент Услугу в период срока действия Тарифного плана или нет. Тарифным планом может быть предусмотрено внесение единого Абонентского платежа за весь период действия Тарифного плана. Клиент приобретает право требования предоставления Услуг от Компании только за предоплаченный период.

Активация Сертификата - это совокупность действий Клиента, включающие в себя оплату Сертификата и его получение.

Запрос на оказание Услуг (Запрос) - обращение Клиента (пользователя, если пользователи предусмотрены Тарифным планом) в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией.

Специалист - сотрудник Компании, владеющий необходимой квалификацией и непосредственно предоставляющий Услуги в соответствии с настоящими Правилами.

Договор оказания юридических услуг (абонентский договор оказания юридических услуг) - соглашение между Клиентом и Компанией, по которому Клиент вносит Абонентский платеж либо периодические Абонентские платежи за право требовать от Компании предоставления Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, а Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги по его требованию (Запросу).

Заключение абонентского договора оказания юридических услуг осуществляется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Договор состоит из настоящих Правил, Тарифного плана и иных документов, составляемых Сторонами в рамках исполнения абонентского договора оказания юридических услуг.

Правила абонентского юридического обслуживания - правила, регулирующие отношения между Клиентом и Компанией по оказанию Услуг на основании ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Услуга «Устная правовая консультация» - деятельность Компании по обеспечению Клиента Услугой, представляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Услуга «Экстренная устная правовая консультация» - форма предоставления юридических Услуг в экстренной ситуации в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Клиента, в ходе которой Специалист предоставляет ответ безотлагательно на интересующий вопрос Клиента, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Клиента и при возможности дает практические советы по решению ситуации.

Услуга «Проведение телефонных переговоров с контрагентами Клиента» - результатом оказания Услуги является коммуникационный вызов Специалиста Компании третьему лицу, указанному Клиентом (при условии осуществления телефонного соединения), независимо от результата, при условии, что Специалист предпринял необходимые разумные и достаточные усилия для разрешения ситуации в пользу

Клиента. В случае невозможности установления коммуникационного соединения/разговора с третьим лицом (телефон отключен, абонент не отвечает, отказ третьего лица разговаривать со Специалистом) в течение срока оказания Услуги, Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании.

Услуга предоставляется Компанией по правовой ситуации Клиента и (или) при наличии спора о праве.

Услуга считается оказанной, при коммуникации Специалиста Компании с третьим лицом, указанным Клиентом, независимо от результата, при условии, что Специалист предпринял необходимые разумные и достаточные усилия для разрешения ситуации в пользу Клиента.

Услуга «Письменная консультация» - результатом оказания Услуги является заключение Специалиста Компании в письменной форме по существу норм права, регулирующих отношения по направленному Клиентом Запросу, а также при необходимости рисков и способов разрешения сложившейся ситуации.

Услуга «Рекомендация типовых форм документов» - направление Клиенту образца (примерной формы) договора или документа, которые наиболее соответствуют Запросу Клиента.

Глава II. Порядок и условия заключения Абонентского договора оказания юридических услуг (далее – «Договор»)

Раздел 3. Порядок заключения и действие Договора, изменение, досрочное расторжение Договора

- 3.1. Договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с даты принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом настоящих Правил считается совершение Клиентом конклюдентных действий по оплате стоимости услуг Компании посредством внесения Абонентского платежа. После внесения/перечисления Абонентского платежа Клиенту выдается Сертификат. Сертификат подтверждает наличие у Клиента права требования оказания Услуг Компанией.
- 3.2. Права и обязанности Сторон возникают с момента заключения Договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Клиента.
- 3.3. Клиент не вправе осуществить уступку своих прав и обязанностей по Договору.
- 3.4. Порядок внесения Абонентского платежа либо периодических Абонентских платежей зависит от выбранного Клиентом Тарифного плана. Во всех случаях Клиент (либо третье лицо за Клиента) вносит Абонентский платеж в качестве предоплаты за тот период, за который приобретает право требовать оказания Услуг Компанией.
- 3.5. Срок действия Сертификата определяется выбранному Клиентом Тарифному плану и исчисляется, начиная со дня активации Сертификата.
- 3.6. Возврат денежных средств Клиенту за приобретенный Пакетный продукт (Сертификат):
 - 3.6.1. Клиент вправе досрочно отказаться от Договора оказания юридических услуг с Компанией, направив Компании письменное заявление об отказе от Договора оказания юридических услуг по адресу места нахождения Компании: 630102, Новосибирская область, город Новосибирск, улица Сакко и Ванцетти, дом 31, этаж 2. Срок рассмотрения Заявления Клиента о досрочном расторжении Договора оказания юридических услуг составляет не более 30 (тридцати) календарных дней с даты получения заявления Клиента об отказе от Договора.

- 3.6.2. При отказе от абонентского договора Клиент не вправе требовать перерасчета стоимости услуги, приходящейся на период до отказа от договора, поскольку право затребовать от Компании исполнения у Клиента в указанный период сохранялось. В свою очередь, Клиенту подлежит возврату стоимость услуги, приходящаяся на период после отказа Клиента от договора.
- 3.7. Акцептуя настоящую Оферту, Клиент принимает условия о возврате Пакетного продукта и отказа от Договора, предусмотренные настоящими Правилами, с учетом абонентского характера такого Договора.

Глава III. Объем, порядок и условия оказания Услуг

Раздел 4. Условия оказания Услуг

- 4.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным им Тарифным планом, являющимся приложением к Договору, и оказываются посредством телефонного обращения по номеру: 8-800-600-57-42 либо в письменной форме по электронной почте на e-mail: legal@avto.express.
- 4.2. Услуги предоставляются в соответствии и на основании права Российской Федерации, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.
- 4.3. Услуги предоставляются при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него правовой ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон.
- 4.3.1. Третьим лицам доступ к Услуге не предоставляется.
- 4.3.2. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказание консалтинговых, риелторских, бухгалтерских, аудиторских и иных подобных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.
- 4.4. Услуги предоставляются по Запросам Клиентов (письменным или устным), соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией.
- 4.5. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата. При этом, если у Специалиста Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо, действительно, является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.
- 4.6. Услуги оказываются Компанией на языке, являющемся государственным в стране местонахождения Компании. Услуги могут оказываться Клиентам и на иных языках в случаях, предусмотренных Тарифным планом.

Раздел 5. Сроки и порядок оказания Услуг

- 5.1. Сроки оказания Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Клиента Компанией. Запросы клиентов принимаются круглосуточно.
- 5.2. В случае уточнения Запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, изменения Запроса) течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса (поступления дополнительных материалов, документов).

- 5.3. Сроки оказания услуг, которые установлены в настоящих Правилах в днях, начинают исчисляться с 9:00 рабочего дня по московскому времени. Сроки оказания услуг, установленные в часах, начинают исчисляться с момента поступления Запроса в Компанию (с учетом положений п. 5.2. настоящих Правил).
- 5.4. Для получения Услуги Клиенту необходимо обратиться по телефону: **8-800-600-57-42**, либо по электронной почте: **legal@avto.express**. Прием и фиксация Запросов Клиентов осуществляется круглосуточно.
- 5.5. Услуги, оказываемые в устной форме, по устным Запросам предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним либо вопрос принимается в проработку на срок **не более 24 часов** в случаях, требующих проработки регионального законодательства, судебной практики и иных деталей ввиду коллизионности вопросов, заданных в рамках Запроса.
- 5.6. Срок предоставления результата по письменным услугам составляет 2 рабочих дня; при этом в случаях, требующих проработки регионального законодательства, судебной практики и иных деталей ввиду коллизионности вопроса, задача продлевается до 5 рабочих дней с обязательным письменным уведомлением Клиента по электронной почте. Если в запросе недостаточно информации для предоставления ответа, Специалист осуществляет исходящий звонок Клиенту, если Специалисту не удалось дозвониться до Клиента, уточняющая информация запрашивается письменно, запрос информации поступит на адрес электронной почты Клиента. Результат оказания письменной услуги по Запросу Клиента отправляется Клиенту на его адрес электронной почты.

Глава IV. Права и обязанности Сторон

Раздел 6. Права Клиента

- 6.1. Пользоваться Услугами в течение всего срока оказания Услуг, определяемого в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.
- 6.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.
- 6.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны Сотрудника Компании.
- 6.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

Раздел 7. Обязанности Клиента

- 7.1. Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг.
- 7.2. При первом обращении к Компании предоставить необходимую для целей п. 10.2 настоящих Правил информацию, такую как: Фамилия, Имя и Отчество, серия и номер документа удостоверяющего личность, номер сертификата, субъект РФ и город (иной населенный пункт), в котором проживает Клиент.
- 7.3. Не нарушать требований законодательства Российской Федерации, а также общепринятых норм морали и нравственности при обращении в Компанию за получением Услуг.
- 7.4. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами.

- 7.5. Не запрашивать у Компании Услуги по правоотношениям, участником которых является Партнер (контрагент) Компании и (или) Компания, в результате оказания которых может возникнуть «конфликт интересов» и (или) может быть причинен ущерб Партнеру (контрагенту) Компании и (или) Компании. При этом под «конфликтом интересов» понимаются те случаи оказания Компанией Услуг, предусмотренных Тарифными планами, когда Компания знает или должна знать о том, что вопрос Клиента задан по реально существующей ситуации правоотношения, сторонами в котором являются Партнер (контрагент) Компании и Клиент, либо оказание Услуг, предусмотренных Тарифными планами, по вопросам, связанным с представлением интересов Клиента перед Партнером (контрагентом) Компании, когда Компания заведомо знает о том, что стороной правоотношений является Партнер (контрагент) Компании (далее – «конфликт интересов»).
- 7.6. Ознакомиться с содержанием настоящих Правил, в том числе в открытом доступе в сети Интернет на сайте: <https://avto.express/>
- 7.7. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

Раздел 8. Права Компании

- 8.1. Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам.
- 8.2. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.
- 8.3. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений настоящих Правил.
- 8.4. Отказать Клиенту в предоставлении Услуги в случаях, когда:
- 8.4.1. Клиент нарушает условия настоящих Правил.
- 8.4.2. Получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента.
- 8.4.3. Оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований применимого законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали.
- 8.4.4. Оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании.
- 8.4.5. Оказание Услуги повлечет «конфликт интересов» (п. 9.5 Правил).

Раздел 9. Обязанности Компании

- 9.1. Оказывать Клиенту по Запросу Клиента Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующим Тарифным планом и законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных п. 8.4 настоящих Правил.
- 9.2. Предоставлять Клиенту справочно-консультационные услуги по вопросам оказания Услуг.
- 9.3. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящими Правилами, разместив их в открытом доступе в сети Интернет на сайте: <https://avto.express/>

Глава V. Прочие условия

Раздел 10. Персональные данные Клиентов

- 10.1. Клиент, приобретая Тарифный план и (или) активируя Сертификат, выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в

соответствии с законодательством Российской Федерации и для целей организации исполнения Договора.

- 10.1.1. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиентов, пользователей (если пользователи предусмотрены Тарифным планом), а также иных лиц, действующих от имени Клиента, в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Компанией.
- 10.1.2. Компания обрабатывает персональные данные Клиента, пользователей, иных лиц, сведения о которых предоставил Клиент в порядке, предусмотренном законом Российской Федерации.
- 10.2. Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных в следующих целях:
 - идентификация Клиента;
 - предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
 - улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых продуктов и Услуг;
 - проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных;
 - направления/сообщения предложений о пролонгации договора на новый срок.
- 10.3. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, распространение, а также иным образом обрабатывает персональные данные Клиентов для целей, указанных в п. 10.2 настоящих Правил.
- 10.4. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания консультационно-юридических услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

Раздел 11. Права интеллектуальной собственности

- 11.1. Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, которые могут возникнуть в процессе оказания Клиенту Услуг, сохраняются за Компанией. При этом Клиенту предоставляется право бессрочного использования таких объектов исключительно в личных целях.
- 11.2. Клиент не вправе без письменного предварительного согласия Компании размещать в открытом доступе (иным образом распространять) результаты оказания Услуг Компании.

Раздел 12. Урегулирование споров

- 12.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящих Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде по адресу места нахождения Компании: 630102, Новосибирская область, город Новосибирск, улица Сакко и Ванцетти, дом 31, этаж 2, - и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде по правилам предусмотренным законом Российской Федерации.
- 12.2. Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Клиента – 30 (тридцать) календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Компанией.

Раздел 13. Ограничение ответственности Компании

- 13.1. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет все Услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения. Услуги Компании носят рекомендательный характер.
- 13.2. Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной Услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания Услуги ненадлежащего качества.

Раздел 14. Заключительные положения

- 14.1. Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Все изменения в настоящих Правилах публикуются на официальном сайте Компании: <https://avto.express/>
- 14.2. Все Приложения к настоящим Правилам являются неотъемлемыми частями настоящих Правил.
- 14.3. При наличии различий между положениями Правил и Приложений к ним, относящихся к правоотношениям между Компанией и Клиентами, применению подлежат положения соответствующих Приложений.
- 14.4. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании: <https://avto.express/>