

## Правила пользования услуг «Мультисервис»

(далее по тексту – «Правила»)

Настоящие Правила определяют порядок использования услуг Общества с ограниченной ответственностью «Современные Юридические Решения» (далее – «Компания»).

### 1. Основные положения

**В Правилах используются следующие понятия и термины:**

**Сертификат** – персональный идентификационный материальный (или электронный) носитель, который обеспечивает доступ Клиента к сервису «Мультисервис».

**Компания** – общество с ограниченной ответственностью «Современные Юридические Решения», ОГРН: 1157746096166 ИНН: 7718057920 КПП: 770701001, адрес: 127055, г. Москва, ул. Бутырский Вал, д. 68/70 стр.1.

**Клиент** – дееспособное физическое лицо, приобретшее продукт «Мультисервис».

**Личный кабинет** – персональный раздел сайта [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet), в котором Клиент может самостоятельно и в любое время, в режиме конфиденциальности получать актуальную информацию, переписываться с Компанией, иметь доступ к типовым (образцам) документов. Доступ к Личному кабинету Клиент получает при вводе персонального логина и пароля после прохождения процедуры регистрации по номеру Сертификата.

**Специалист Компании** – специалист, непосредственно оказывающий услуги Клиенту от лица Компании.

1.1. Воспользоваться сервисом может лицо, приобретшее продукт «Мультисервис» (далее – Продукт).

1.2. Клиент вправе воспользоваться сервисом только в течение срока действия Продукта (одного года с 00 часов 00 минут дня, следующего за днем оплаты Продукта).

1.3. Все услуги предоставляются Клиенту лично и в его пользу, а также его ближайшим родственникам, если предусмотрено программой (детей) при обращении за получением соответствующей услуги.

1.4. Не оказываются услуги по запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлторских, бухгалтерских, аудиторских и иных подобных профессиональных услуг, в той части, когда такие запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.

1.5. Сервис предоставляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ.

1.6. Для получения услуг Клиент звонит по телефону 8 800 333 18 60, либо направляет запрос в электронном виде через Личный кабинет на сайте Компании [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet).

1.7. Клиент вправе воспользоваться сервисом в следующем объеме:

Область	Раздел	Услуги	Оптимальный	Расширенный
Финансы	Юридическая поддержка	Правовая консультация (включая помощь по составлению или разъяснению документов)	6 раз в год устная консультация и 1 раз в год письменная консультация	9 раз в год устная консультация и 3 раза в год письменная консультация
	Налоговая поддержка	Консультация по налоговым вопросам (включая помощь по составлению или разъяснению документов)		
	HR помощник	Консультация HR специалиста по составлению резюме, прохождению собеседований и карьерному коучингу		
Здоровье	Телемедицина	Устная консультация терапевта, педиатра		
		Медицинский навигатор		
		Устная консультация по описанию и подбору медикаментов		
		Устная консультация по правам граждан в области медицины		
Здоровый образ жизни	Рекомендации по питанию и физическим нагрузкам			
Авто	Автопомощь	Техническая устная консультация по авто (дистанционная автодиагностика)		
		Поиск транспортного средства принудительно эвакуированного (задержанного)		
		Организация ремонта - подбор предложения для ремонта или технического обслуживания автомобиля		
Семья	Забота о детях	Информирование о детских садах, профиле, порядке приема, необходимых документах, стоимости		
		Информирование о секциях / курсах / кружках, порядке приема, необходимых документах, стоимости		
		Консультация с детским психологом		
	Родственники	Все услуги может получать как сам клиент, так и его родственники (дети)	-	Включено
Общее	Общее	Личный кабинет с предоставлением типовых образцов документов, аудиозаписи консультаций	Безлимитно	Безлимитно
		Подбор юридических компаний для представительства в суде		
		Подбор экспертных компаний для проведения независимой экспертизы транспортного средства		

## 2. Виды услуг

### 2.1. «Устная правовая консультация (включая помощь по составлению или разъяснению документов)»:

2.1.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

2.1.2. Специалисты Компании предоставляют устную правовую консультацию с решением вопроса и рекомендациями по дальнейшим действиям Клиента и возможным правовым последствиям, исходя из сведений, которые он предоставил в Компанию при обращении.

2.1.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания предоставляет устную правовую консультацию в течение 24 часов ближайшего рабочего дня после обращения Клиентом в Компанию.

2.1.4. В случае, если для предоставления устной правовой консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet). Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12. В ином случае Клиент в праве обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной, по тарифам, действующим в Компании.

2.1.5. Результатом оказания правовой услуги является устная консультация

Специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Клиентом.

**2.2. «Письменная консультация, заключение, составление документа»:**

2.2.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Компании на сайте [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet).

2.2.2. Запрос должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet) с приложением необходимых документов и вопросов Клиента или по телефону. Объем документов не должен превышать 10 машинописных страниц формата А4. В ином случае Клиент в праве обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной, по тарифам, действующим в Компании со скидкой в соответствии с выбранным продуктом.

2.2.3. Результатом оказания правовой услуги является письменное заключение или комментарии к документам, или составление документа и отправка его в Личный кабинет Клиента в течение 48 часов ближайшего рабочего дня после предоставления всей необходимой информации Клиентом.

**2.3. «Устная консультация по налоговым вопросам (включая помощь по составлению или разъяснению документов)»:**

2.3.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

2.3.2. Специалисты предоставляют устную консультацию по вопросам налогового законодательства, включая консультации по налоговому вычету, по подготовке необходимого пакета документов и дальнейшим действиям клиента исходя из сведений, предоставляемых Клиентом при обращении в Компанию.

2.3.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения Компания предоставляет устную правовую консультацию в течение 24 часов ближайшего рабочего дня после обращения Клиентом в Компанию.

2.3.4. В случае, если для предоставления устной правовой консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет Компании на сайте [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet). Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12. В ином случае Клиент в праве обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной, по тарифам, действующим в Компании.

2.3.5. Результатом предоставления правовой услуги является устная консультация Специалиста Компании по заданному Клиентом вопросу.

**2.4. «Письменная консультация, заключение, составление документа (в частности, декларации 3-НДФЛ)»:**

2.4.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Компании на сайте [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet).

2.4.2. Запрос о составлении необходимых документов должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет с приложением соответствующих документов. Список необходимых документов предоставляется Клиенту в Личном кабинете или по телефону.

2.4.3. Результатом оказания услуги является составление письменных документов (декларация 3-НДФЛ и другие) и их отправка в Личный кабинет Клиента.

2.4.4. Срок предоставления настоящей услуги в течение 72 часов с момента предоставления всей необходимой информации Клиентом.

**2.5. «Устная консультация HR специалиста по составлению резюме, прохождению собеседований и карьерному коучингу»:**

2.5.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

2.5.2. Специалисты Компании предоставляют устную консультацию Клиенту по корректному составлению эффективного резюме, с учетом исходного резюме, которое предоставил Клиент при обращении в Компанию или устную консультацию по вопросам подготовки Клиента к прохождению собеседования, или устную консультацию Клиенту с

проведением первичного анализа профессиональной истории и запроса Клиента, информирование об аспектах, важных для достижения Клиентом своих долгосрочных профессиональных целей.

2.5.3. В случае если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет на сайте Компании [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet). Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12. В ином случае Клиент в праве обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной, по тарифам, действующим в Компании.

2.5.4. Компания предоставляет консультацию в течение 24 часов ближайшего рабочего дня после обращения Клиентом в Компанию.

2.5.5. Результатом оказания услуги является устное заключение специалиста Компании, включающее в себя разъяснение содержания резюме, в отношении которого поступил запрос от Клиента, с предоставлением в личном кабинете типового шаблона профессионального резюме, на основании которого Клиент с помощью рекомендаций Специалиста Компании может составить резюме с соблюдением всех стандартов и правил или устная консультация Клиента о вероятных ожиданиях потенциального работодателя и аспектах, важных для принятия потенциальным работодателем решения в пользу Клиента при прохождении собеседования Клиентом, или устная консультация Специалиста Компании, направленная на определение и оценку вариантов перспектив профессионального развития Клиента, а также формирование у Клиента оптимальной стратегии своего карьерного и профессионального развития.

#### **2.6. «Письменная консультация (составление резюме)»:**

2.6.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Компании на сайте [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet).

2.6.2. Запрос о составлении резюме должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет с приложением исходного резюме.

2.6.3. Результатом оказания услуги является составление резюме, в отношении которого поступил запрос от Клиента, с соблюдением всех стандартов и правил и его отправка в Личный кабинет Клиента.

2.6.4. Срок предоставления настоящей услуги в течение 48 часов с момента предоставления всей необходимой информации Клиентом.

#### **2.7. «Устная консультация терапевта, педиатра»:**

2.7.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

2.7.2. Предоставление Клиенту информационно-консультационной поддержки дежурного врача-терапевта или врача - педиатра при обращении Клиента по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации. Услуга предоставляется онлайн или не позднее 4 часов с момента обращения.

2.7.3. Услуга предоставляется с целью:

2.7.3.1. уточнить беспокоящие клиента симптомы и прояснить серьезность ситуации;

2.7.3.2. консультации по имеющемуся заключению врача или выписанному рецепту;

2.7.3.3. определения необходимого медицинского специалиста узкого профиля;

2.7.3.4. получения первой доврачебной консультативной помощи.

#### **2.8. «Медицинский навигатор»:**

2.8.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

2.8.2. Информирование Клиента о ближайших государственных и коммерческих клиниках, наличии специалистов, режиме работы.

2.8.3. Услуга предоставляется онлайн или не позднее 24 часов с момента обращения

Клиента.

**2.9. «Устная консультация по описанию и подбору медикаментов»:**

2.9.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

2.9.2. Услуга предполагает консультации на тему:

2.9.2.1. возможных форм выпуска лекарственных препаратов, находящихся в обращении на территории Российской Федерации;

2.9.2.2. показаний к применению и возможных побочных действий в соответствии с аннотацией к лекарственному препарату;

2.9.2.3. способов применения и противопоказаний, а также рекомендуемых условий хранения;

2.9.2.4. имеющихся у назначенного препарата аналогов по основному действующему веществу, если назначаемый препарат в данный момент отсутствует в аптеке.

2.9.3. Услуга предоставляется онлайн или не позднее 24 часов с момента обращения Клиента.

**2.10. «Устная консультация по правам граждан в области медицины»:**

2.10.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

2.10.2. По вопросам, требующим дополнительного изучения Компания предоставляет устную правовую консультацию в течение 24 часов ближайшего рабочего дня после обращения Клиентом в Компанию.

2.10.3. В рамках услуги специалисты Компании предоставляют консультацию Клиенту по вопросам действующего законодательства Российской Федерации об охране здоровья, связанным с получением медицинской помощи в рамках программ государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам и иных вопросов в области медицины, исходя из сведений, которые Клиент предоставил в Компанию при обращении.

2.10.4. При необходимости ознакомиться с документами Клиент должен послать их через Личный кабинет на сайте Компании [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet). Объем документов не должен превышать 10 (Десять) машинописных страниц формата А4 и шрифтом 12. В ином случае Клиент в праве обратиться за предоставлением ему данного вида услуги как дополнительной, по тарифам, действующим в Компании.

2.10.5. Результатом оказания услуги является устная консультация Клиента, с обоснованием приемлемых вариантов решения проблемы клиента в рамках закона.

**2.11. «Рекомендации по питанию и физическим нагрузкам»:**

2.11.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

2.11.2. Услуга предоставляется позднее 24 часов ближайшего рабочего дня с момента обращения Клиента.

2.11.3. По запросу Клиента и на основании предоставленных им сведений (рост, вес, пол, возраст, образ жизни и т.д.) Клиенту предоставляются следующие рекомендации:

- по питанию и обеспечению организма достаточным и умеренным поступлением всех необходимых питательных веществ для поддержания и восстановления общего уровня здоровья, а также для поддержания психоэмоционального фона личности;

- по соблюдению индивидуального биологического режима с целью максимально эффективного использования ресурсов организма и поддержания достаточного уровня здоровья;

- по физической активности, включая специальные физические упражнения с учётом возрастных и физиологических особенностей.

**2.12. «Техническая устная консультация по авто (дистанционная автодиагностика)»:**

2.12.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

2.12.2. Услуга предоставляется онлайн или не позднее 4 часов с момента обращения Клиента.

2.12.3. В рамках услуги специалисты Компании предоставляют консультацию Клиенту по вопросам:

2.12.3.1. эксплуатации автомобиля;

2.12.3.2. устранения возникших неисправностей автомобиля.

**2.13. «Поиск транспортного средства принудительно эвакуированного (задержанного)»:**

2.13.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

2.13.2. По запросу Клиента Специалисты Компании оказывают услугу по поиску автомобиля, принудительно эвакуированного уполномоченными на то службами на штрафную стоянку за нарушение действующего законодательства Российской Федерации.

2.13.3. Результатом оказания услуги является дистанционное юридическое сопровождение процедуры поиска/возврата/получения Автомобиля.

**2.14. «Организация ремонта - подбор предложения для ремонта или технического обслуживания автомобиля»:**

2.14.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет Компании на сайте [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet) или с помощью иных средств дистанционной коммуникации.

2.14.2. Услуга предоставляется не позднее 48 часов с момента обращения Клиента.

2.14.3. Специалист Компании предоставляет выбор от 1 (одной) до 3 (трех) компаний по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей на выбор Клиента с предварительной стоимостью и описанием услуг для решения запроса Клиента.

2.14.4. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту контактных данных компаний по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей в указанном Клиентом регионе Российской Федерации.

2.14.5. Компания не несет ответственности за взаимоотношения между Клиентом и предложенными компаниями.

**2.15. «Информирование о детских садах, профиле, порядке приема, необходимых документах, стоимости»:**

2.15.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет Компании на сайте [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet), или с помощью иных средств дистанционной коммуникации.

2.15.2. Услуга предоставляется не позднее 48 часов ближайшего рабочего дня с момента обращения Клиента.

2.15.3. При обращении Клиенту необходимо сообщить город, район, критерии поиска (направленность, особые условия если есть).

2.15.4. В рамках услуги специалисты Компании предоставляют информацию Клиенту о географическом расположении, контактах, порядке приема в детские сады, где найти полезную информацию.

**2.16. «Информирование о секциях / курсах / кружках, порядке приема, необходимых документах, стоимости»:**

2.16.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет Компании на сайте [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet), или с помощью иных средств дистанционной коммуникации.

2.16.2. Услуга предоставляется не позднее 48 часов ближайшего рабочего дня с момента обращения Клиента.

2.16.3. По запросу Клиента Специалист Компании осуществляет поиск секций/курсов/кружков в пределах одного города. При этом действуют ограничения по

количеству специфики занятий.

2.16.4. В рамках услуги специалиста Компании предоставляют информацию Клиенту о географическом расположении, контактах, порядке приема, где найти полезную информацию.

**2.17. «Консультация с детским психологом»:**

2.17.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

2.17.2. Услуга предоставляется не позднее 24 часов ближайшего рабочего дня с момента обращения Клиента

2.17.3. Специалисты Компании предоставляют консультацию по вопросам личностных и характерологических особенностей ребенка, выраженных способностей и областей развития, оказывают психологическую помощь детям и помогают им преодолевать стрессовые ситуации в жизни.

2.17.4. Результатом оказания услуги является устная консультация Специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Клиентом.

**2.18. «Подбор экспертных компаний для проведения независимой экспертизы транспортного средства»:**

2.18.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет Компании на сайте [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet), или с помощью иных средств дистанционной коммуникации.

2.18.2. Услуга предоставляется не позднее 24 часов ближайшего рабочего дня с момента обращения Клиента.

2.18.3. Специалист Компании предоставляет выбор от 1 (одной) до 3 (трех) оценочных компаний на выбор Клиента с предварительной стоимостью и описанием услуг для решения запроса Клиента.

2.18.4. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту контактных данных экспертных компаний в указанном Клиентом регионе Российской Федерации.

2.18.5. Компания способствует установлению взаимовыгодных условий между Клиентом и выбранной оценочной компанией.

2.18.6. Компания не несет ответственности за взаимоотношения между Клиентом и предложенными компаниями.

**2.19. «Подбор юридических компаний для представительства в суде»:**

2.19.1. Услуга предоставляется по телефону либо через Личный кабинет Компании на сайте [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet) или с помощью иных средств дистанционной коммуникации.

2.19.2. Услуга предоставляется не позднее 24 часов ближайшего рабочего дня с момента обращения Клиента.

2.19.3. Специалист Компании предоставляет выбор от 1 (Одной) до 3 (Трех) юридических компаний на выбор Клиента с предварительной стоимостью и описанием услуг по правовому решению запроса Клиента (например, представительство в суде) и рекомендациями.

2.19.4. Результатом оказания правовой услуги является предоставление Клиенту контактных данных юридических компаний в указанном Клиентом регионе Российской Федерации.

2.19.5. Компания способствует установлению взаимовыгодных условий между Клиентом и выбранной юридической компанией.

2.19.6. Компания не несет ответственности за взаимоотношения между Клиентом и предложенными юридическими компаниями.

2.19.7. Оплата стоимости юридических услуг производится Клиентом самостоятельно и не входит в цену Продукта.

**2.20. «Личный кабинет с предоставлением типовых образцов документов, аудиозаписи консультаций»:**

2.20.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет Компании на сайте [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet) либо с помощью иных средств дистанционной коммуникации.

2.20.2. Запрос может быть направлен Клиентом через Личный кабинет Компании на

сайте [www.pravocard.ru/cabinet](http://www.pravocard.ru/cabinet) или по телефону.

2.20.3. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту запрашиваемого типового документа или аудиозаписи разговоров.

### **3. Конфиденциальность информации и обеспечение безопасности персональных данных.**

3.1. Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных Клиента в следующих целях:

- идентификация Клиента;
- улучшение качества правовых услуг, предоставляемых Клиенту;
- проведение статистических и других исследований на основе обезличенных данных Клиента.

Обработка персональных данных Клиента осуществляется в строгом соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации и внутренними актами Компании.

3.2. Приобретая Сертификат, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, распространение, а также иным образом обрабатывает персональные данные Клиентов.

3.3. Компания гарантирует конфиденциальность и защиту персональных данных и сведений личного характера, полученных от Клиента.

### **4. Изменение и расторжение Договора**

4.1. Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Договор путем размещения соответствующих объявлений в свободном доступе на сайте Компании [www.pravocard.ru/rosbank-multi-rules](http://www.pravocard.ru/rosbank-multi-rules) или путем публикации в средствах массовой информации, или направлением соответствующего уведомления в адрес Клиента. Такие изменения вступают в силу по истечении 5 (Пяти) календарных дней с момента их опубликования, независимо от того, ознакомлен ли с ними Клиент.

4.2. Досрочное расторжение Договора по инициативе Клиента, возможно по его заявлению. Денежные средства возвращаются Клиенту в полном объеме при выполнении следующих условий: правовые услуги не оказывались и заявление о расторжении Договора и возврате денежных средств направлено в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней со дня приобретения Сертификата. При получении указанного заявления от Клиента по истечении указанного срока, денежные средства возврату не подлежат.

4.3. Компания и Клиент пришли к согласию, что при расторжении Договора, стоимость правовых услуг относится к фактическим расходам Компании и не подлежит возврату Клиенту, а обязательства Сторон считаются выполненными в полном объеме.