

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «Клик сервис»  
КЛИЕНТАМ ООО «Защита онлайн»**

(утверждено Приказом Генерального директора ООО «Клик сервис» № 2-07 от 07.06.2019)

**Общество с ограниченной ответственностью «Клик сервис»**

**Юридический адрес:** 117342, Москва, улица Бутлерова, д.17 Б, эт.2, пом.11, ком. 61

**Адрес для корреспонденции:** 109147, г. Москва, ул. Марксистская, д.9, а/я 214

**Контактный телефон:** 8 (800) 511 86 65

**Раздел I. Общие положения**

**1. Область действия**

1.1. Настоящие Правила оказания услуг ООО «Клик сервис» Клиентам ООО «Защита онлайн» (далее — «Правила») регулируют взаимоотношения между Клиентом ООО «Защита онлайн» и ООО «Клик сервис» (далее – Компания) при оказании юридических и иных сопряженных с ними (сервисное, информационно-справочное обслуживание, сопутствующая передача данных и иных) услуг (далее по тексту — «Услуги»).

1.2. Правила устанавливаются Компанией самостоятельно, являются публичной офертой и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

1.3. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе.

**2. Термины и определения**

2.1. Все заголовки разделов используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил. Термины и определения, используемые при взаимоотношениях сторон, подлежат толкованию согласно определениям, установленным настоящими Правилами, и не могут трактоваться никак иначе, даже если в иных источниках используются другие определения аналогичных терминов.

**Клиент** – физическое лицо, которое является клиентом ООО «Защита онлайн», получившее доступ к услугам Компании путем приобретения Сертификата, подтверждающего право Клиента на получение информационно-правовой поддержки Компании.

**Сертификат** – документ, подтверждающий заключение Договора оказания услуг, дающий право Клиенту на получение информационно-правовой поддержки Компании.

**Личный кабинет** – защищенная область в Системе Компании через которую осуществляется предоставление услуг Клиенту.

**Система Компании (Система)** – электронная система учета и взаимодействия (программное обеспечение), предназначенная для удаленного обслуживания Клиента, участники которой могут обмениваться документами и информацией.

**Юридические услуги/ информационно-правовая поддержка** - деятельность или юридические и/или фактические действия специалистов Компании по применению своих профессиональных знаний в области права для достижения определенного результата необходимого Клиенту.

**Правила оказания юридических услуг/ Правила** – документ содержащий порядок и условия оказания Компанией юридических услуг Клиентам, которые принимаются Клиентом путем полного присоединения к их условиям.

**Тарифный план** – документ, содержащий указание на перечень и объем конкретных услуг, оказываемых Клиентом, доступ к которым предоставляется Клиенту через Личный кабинет, а также их

стоимость.

**Документ** — электронный файл с зафиксированной в нем юридически значимой информацией в текстовом и/или медиа форматах, их сочетаний, включающий обязательные реквизиты документа изложенный на государственном (официальном) языке Российской Федерации, доступный к изучению без применения специальных не юридических (например, технических, медицинских, финансовых) знаний.

**Заключение Специалиста** — форма предоставления информационно-правовых услуг, представляющая собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающая ход и результаты исследований, проведенных Специалистом в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с правом Российской Федерации.

**Информационно-правовая услуга** — разновидность Услуги в виде информационно-правовой поддержки, предоставляемой Компанией Клиенту в соответствии с выбранным им Тарифным планом.

**Консультация Специалиста** — форма предоставления информационно-правовых услуг в виде разъяснений, рекомендаций и иных форматов консультаций, включая определение и (или) оценку проблем по правовым вопросам, заключающаяся в разъяснении существа норм права, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего права.

**Специалист** — сотрудник Компании уполномоченный Компанией на оказание Услуг от лица Компании, обладающий необходимыми и достаточными знаниями для оказания Услуг.

### **3. Порядок оказания Услуг**

3.1. Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом. Тарифные планы указаны в Приложениях, являющихся неотъемлемой частью настоящих Правил.

3.2. Между Клиентом и Компанией заключается Договор об оказании услуг (путем вручения Сертификата), который считается заключенным и становится обязательным для обеих сторон с момента полного и безоговорочного принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил посредством, если иное не установлено в выбранном Клиентом Тарифном плане, оплаты стоимости Услуги, определенной в Тарифном плане. Договор об оказании услуг вступает в силу со дня оплаты Услуги, если иное не определено Тарифными планами, в частности, если момент вступления Договора об оказании услуг не связывается с иными юридическими фактами. В зависимости от выбранного Тарифного плана Услуга может быть оплачена единовременно одним платежом или в рассрочку в течение Периода оказания услуг.

3.3. Права и обязанности сторон возникают с момента заключения Договора об оказании услуг, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть в других перечисленных в Договоре об оказании услуг случаях.

3.4. Обязанности Компании по оказанию Услуг Клиенту возникают в момент вступления Договора об оказании услуг в силу и продолжают в течение всего периода оказания Услуг, определяемого соответствующим Тарифным планом.

3.5. Днем начала оказания Услуг считается день, в который была осуществлена оплата или вступление Договора оказания услуг в силу по иным указанным в нем причинам в зависимости от условий Тарифного плана.

3.6. Заявление об отказе от Договора оказания услуг направляется Клиентом в Компанию почтовым отправлением заказным письмом с уведомлением о доставке по адресу: **109147, г. Москва, ул. Марксистская, д.9, а/я 214**. В Заявлении об отказе от Договора оказания услуг Клиент в обязательном порядке указывает все необходимые личные данные и свои банковские реквизиты с которых были оплачены Услуги Компании. Возврат денежных средств возможен только путем перечисления денежных средств на банковский счет Клиента. Возврат денежных средств наличным путем и почтовым переводом не осуществляется.

3.7. Направление Заявления об отказе от Договора оказания услуг на иной адрес, включая юридический адрес Компании, является несоблюдением досудебного порядка урегулирования споров. Такое Заявление Компанией рассмотрено не будет.

3.8. В случае досрочного отказа Клиента от Договора оказания услуг, Клиент обязан направить Компании Заявление об отказе от Договора оказания услуг по установленной форме, расположенной в Личном кабинете Клиента.

3.9. При досрочном отказе Клиента от Договора оказания услуг в течение 3 (трех) рабочих дней с момента его

заклучения, уплаченная Клиентом сумма подлежит возврату в полном объеме в течение 14 (четырнадцать) календарных дней с даты получения такого заявления. Отказ должен быть в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами. Датой получения Компанией Заявления об отказе от Договора оказания услуг считается дата поступления документов на почтовый адрес Компании.

3.10. В случае досрочного отказа клиента от Договора оказания услуг по истечении срока, установленного в п. 3.9 настоящих Правил, денежные средства, оплаченные Клиентом, возвращаются Компанией за минусом фактически понесенных расходов Компании, включая, но не ограничиваясь расходами, возникшими в связи с заключением Договора об оказании услуг, в размере 75% от суммы оплаты Договора оказания услуг. Возврат осуществляется в течение 14 (четырнадцать) календарных дней с даты получения такого заявления. Датой получения Компанией Заявления об отказе от Договора оказания услуг считается дата поступления документов на почтовый адрес Компании.

## **Раздел II. Перечень, объем, порядок и условия оказания Услуг**

### **4. Условия оказания Услуг**

4.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяется выбранным им Тарифным планом, в том числе Услуги, которые могут быть не перечислены в настоящей статье.

4.2. Помимо Услуг, Клиент в период обслуживания может запросить иные информационно-правовые услуги, оказываемые Компанией. Условия предоставления таких информационно-правовых услуг Компанией оговариваются с Клиентом индивидуально в рамках отдельно заключаемых соглашений.

4.3. Информационно-правовые услуги предоставляются в соответствии и на основании права Российской Федерации, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью правовой системы Российской Федерации.

4.4. Все результаты оказания Услуг предоставляются в соответствии с поступившей информацией от Клиента, при необходимости подвергнутой толкованию и интерпретации Специалистом, исходя из изложенных фактов (событий, обстоятельств), положений права и правоприменительной практики, а также сложившейся в Компании практики оказания Услуг.

4.5. Для получения Услуг Клиент должен иметь соответствующие программные и аппаратные средства для обращения в Компанию.

4.6. Предоставление Услуг Компанией может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.

4.7. Все обращения Клиента по номерам телефонов Компании записываются в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Услуг. Обращаясь за Услугой, предусмотренной Тарифным планом, Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение, трансграничную передачу записей разговоров, в которых он участвует. Распространение записи разговора с участием Клиента допускается только после предоставления на то согласия Клиента.

### **5. Контроль за качеством Услуг**

5.1. С жалобами на качество предоставляемых Услуг, а также с вопросами справочно-информационного характера, касающимися предоставления Услуг, Клиент вправе обращаться в Компанию по следующему телефону:

8 (800) 511 86 65 (для обращений из всех регионов РФ; стоимость звонка определяется условиями Тарифного плана оператора сотовой (мобильной) связи, услугами которого пользуется Клиент либо на электронный адрес: [info@click.msk.ru](mailto:info@click.msk.ru)

5.2. С жалобами на качество оказанных Услуг Клиент вправе обратиться путем направления Компании письменной претензии через Личный кабинет.

## **6. Порядок осуществления устного обращения Клиента**

- 6.1. Устные обращения Клиента должны осуществляться посредством телефонной связи либо также иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.
- 6.2. Осуществление устного обращения допускается только в случае соблюдения всех необходимых требований, установленных Правилами.
- 6.3. Обращение должно содержать все необходимые для оказания Услуг сведения.
- 6.4. При осуществлении Обращения необходимо предоставить:
- краткие обстоятельства ситуации (либо ответить на наводящие вопросы Специалиста), позволяющие определить категорию обращения (вид Услуги) и его основную специфику;
  - по просьбе Специалиста Компании (равно после переключения вызова на другого Специалиста) представить подробные сведения необходимые для предоставления Услуги.
- 6.5. Клиент самостоятельно несёт ответственность за некорректность и неполноту предоставляемых сведений при обращении за Услугой.

## **7. Порядок осуществления письменного обращения Клиента**

- 7.1. Письменные обращения должны осуществляться посредством электронной почты либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции (через Личный кабинет), определяемых Компанией.
- 7.2. Обращение, направляемое по электронной почте, должно соответствовать форме электронного письма, а также существующим правилам пользования сервисов электронной почты.
- 7.3. Электронное письмо, направляемое в Компанию, должно содержать:
- заголовок («тема письма»), тождественный идентификатору;
  - обращение, соответствующее требованиям Правил.
- 7.4. Все письменные обращения должны содержать:
- полные и достоверные сведения, необходимые для предоставления Услуг;
  - однозначно определенные требования и вопросы;
  - сведения о предпочтительных результатах.
- 7.5. Обращение должно быть сформулирован исключительно на государственном (официальном) языке Российской Федерации.
- 7.6. Вопросы должны быть максимально четко сформулированы таким образом, чтобы при ознакомлении с обращением являлось возможным определить его суть.
- 7.7. В случаях осуществления письменного обращения за Услугой, результат которой предоставляется устно, Клиент должен также указать на период времени доступности (не менее 1 (одного) часа подряд) для принятия исходящего вызова Компании. При несоблюдении данного требования, а также при недоступности Клиента в обозначенный период времени Компания освобождается от обязанности оказания Услуги.
- 7.8. В случаях, когда представленный Клиентом обращение содержит неоднородные вопросы (невысказанные или взаимосвязанные вопросы), по согласованию с Клиентом разделить данное обращение на несколько самостоятельных.

## **8. Требования к входящим документам**

- 8.1. Для целей настоящих Правил объем документа определяется в "стандартных страницах" исходя из эквивалента числа символов в нем числу символов на полной странице, набранной шрифтом Times New Roman, кегль 12.
- 8.2. Направляемый Клиентом документ должен отвечать следующим техническим требованиям:
- стандартный объем документа/-ов — не более 6 (шести) стандартных страниц;
  - максимальный объем документа в любом случае не должен превышать 60 (шестидесяти) стандартных страниц;
  - текст документа должен быть хорошо читаем и отображаем.
- 8.3. Электронные документы принимаются исключительно в форматах с расширениями txt, rtf, doc, pdf, xls, tiff, gif, jpeg, jpg, png, docx, odt, xml, mp3, wav.
- 8.4. В случае, если направленных Клиентом документов объективно недостаточно для предоставления Специалистом результатов оказания Услуг, предоставление запрашиваемой Клиентом Услуги приостанавливается до предоставления дополнительных документов. Недостаточность документов определяется

Специалистом.

### **Раздел III. Сроки. Уведомления. Сопроводительные сервисы**

#### **9. Порядок исчисления сроков оказания Услуг**

- 9.1. Сроки оказания Услуг; установленные в часах, начинают исчисляться с момента поступления обращения Клиента.
- 9.2. Моментом поступления обращения Клиента является момент его фиксации специальными техническими средствами Компании в предусмотренном Правилами допустимом формате, включая соблюдение Клиентом всех требований в отношении объема, достаточности, достоверности, правомерности и иных требований в отношении документов, сведений и данных. Компания регистрирует обращения в разумные сроки.
- 9.3. В случае уточнения сведений из обращения Клиента, течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного обращения. При предоставлении дополнительных документов срок начинает течь после получения последнего релевантного документа.
- 9.4. В настоящих Правилах под месяцем понимается календарный месяц, под днём понимается рабочий день.

#### **10. Уведомления**

- 10.1. В случаях, когда сроки оказания конкретной Услуги превышают обозначенные в качестве стандартных, Компания уведомляет Клиента о данном обстоятельстве и сроке предоставления результата оказания Услуги в течение 1 дня с момента фиксации обращения Клиента Компанией.
- 10.2. В случаях поступления обращения Клиента без указания конкретной Услуги, которую необходимо оказать, Компания в срок, обозначенный в пункте 10.1, направляет Клиенту уведомление о классификации данного обращения на оказание конкретной Услуги.
- 10.3. При поступлении обращений, не соответствующих настоящим Правилам, при отсутствии объективной возможности оказать сервисные Услуги по их сопровождению, Компания уведомляет Клиента об отклонении такого обращения с указанием на причины несоответствия.

### **Раздел IV. Требования к обмену информацией**

#### **11. Сопутствующие сведения**

- 11.1. В процессе предоставления Услуг Клиенту могут сообщаться данные о других организациях, органах и гражданах (третьи лица), их разработках, продуктах, предложениях, в том числе коммерческого характера, ссылки на сайты в сети Интернет (сопутствующая информация). Указанные третьи лица и сопутствующая информация не проверяются Компанией на соответствие тем или иным требованиям. Компания не несет ответственность за данную сопутствующую информацию, в том числе за любые мнения или утверждения, выраженные третьими лицами, рекламу и прочее, а также за доступность такой сопутствующей информации и последствия ее использования или неиспользования Клиентом.
- 11.2. Предоставление любой сопутствующей информации коммерческого или некоммерческого характера не является ее одобрением или рекомендацией со стороны Компании за исключением случаев, когда на это прямо указывается.
- 11.3. Принимая Правила, Клиент выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена законодательством.

#### **12. Требования к коммуникациям**

- 12.1. Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг, устанавливается Компанией и содержится на ее сайте, а также в иных источниках (сайты партнеров Компании, буклетах, сопроводительных материалах и пр.). В случае изменения соответствующей контактно - адресной информации приоритетной является информация, размещенная на сайте Компании. Компания не несет никакой ответственности за недостоверность сведений, размещенных на каких-либо ресурсах (сайты партнеров, рекламные и пр. материалы), не находящихся во владении Компании, в случае изменения контактно-адресной информации.

12.2. Все контактные реквизиты: номера телефонов, адреса электронной почты, равно как любые иные предоставляемые Клиентом сведения — расцениваются как корректные, принадлежащие Клиенту и доступные для Клиента, в связи с чем осуществление телефонных и иных коммуникационных вызовов, предоставление электронной и иной корреспонденции с использованием данных реквизитов признается осуществлением коммуникации с Клиентом.

12.3. Для оказания соответствующих Услуг Специалист осуществляет не менее 2 исходящих вызовов в течение получаса на телефонный номер Клиента. При недоступности Клиента при таких вызовах Услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании. Клиент вправе обратиться с аналогичным вопросом повторно, в таком случае сроки начинают течь заново.

12.4. Предоставление уведомлений, результатов оказания Услуг, иных сведений и данных с использованием других реквизитов допускается при условии предварительного их согласования с Компанией применительно к конкретному информационному взаимодействию.

12.5. Клиент самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям законодательства, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда предоставление Клиентом тех или иных данных или содержание этих данных нарушает права и законные интересы третьих лиц, в том числе личные неимущественные права авторов, иные интеллектуальные права третьих лиц, и/или посягает на принадлежащие им нематериальные блага.

12.6. Компания вправе устанавливать ограничения в обмене данными для всех Клиентов либо для отдельных категорий Клиентов (в зависимости от места пребывания Клиента, программно-аппаратных средств используемых в коммуникации), в том числе: наличие/отсутствие отдельных функций сопутствующих Услуг максимальное количество телефонных вызовов или сообщений, передаваемых через электронные средства связи, которые могут быть отправлены или получены одним Клиентом за указанный период времени, максимальный размер почтового сообщения, максимальная продолжительность непрерывного телефонного/иного коммуникационного соединения, специальные параметры пересылаемых через электронные средства связи данных.

12.7. Компания вправе прекратить прием данных, направляемых Клиентом в автоматическом режиме, а также любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).

12.8. При использовании Услуг Клиент не вправе:

- передавать любым способом данные, которые являются незаконными, вредоносными, клеветническими, оскорбляющими нравственность, демонстрирующими (или являющимися пропагандой) насилия и жестокости, нарушают права интеллектуальной собственности, пропагандируют ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержат оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержат элементы (или являются пропагандой) порнографии, разъясняют порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;
- выдавать себя за представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Компании, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц;
- передавать любым способом какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, в том числе путем размещения ссылок на вышеуказанную информацию;
- иным образом нарушать требования законодательства при осуществлении информационного обмена.

## **Раздел V. Конфиденциальная информация**

### **13. Персональная информация**

13.1. Компания обязуется организовать процесс обработки персональных данных Клиентов в целях исполнения настоящего Договора в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон), соблюдать требования по обеспечению безопасности персональных данных Клиентов при обработке, предусмотренные Федеральным законом.

13.2. Компания принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты конфиденциальной информации Клиента от неправомерного или случайного доступа, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ней третьих лиц, равно возлагает аналогичные

обязанности на соответствующую Компанию.

13.3. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания последним информационно-правовых Услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством.

13.4. Клиент выражает свое согласие Компании на хранение информации о себе и оказанных Услугах с целью контроля качества Услуг, обработку указанной информации с помощью своих программно-аппаратных средств, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача, включая трансграничную передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение Персональных данных.

#### **14. Иная конфиденциальная информация**

14.1. К иной конфиденциальной информации в целях настоящих Правил относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством.

14.2. В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по оказанию Услуг может потребоваться передача между участниками обмена конфиденциальной информацией.

14.3. Любой из участников информационного взаимодействия при получении конфиденциальной информации обязуется:

- использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;
- не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:
- была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;
- была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от передавшего участника;
- должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с законодательством.

### **Раздел VI. Права и обязанности**

#### **15. Права Клиента**

15.1. Клиент вправе:

16.1.1. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, предоставляемых Услугах, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг, прямо предусмотренную законодательством;

16.1.2. Пользоваться Услугами в течение всего Периода оказания Услуг, определяемого в соответствии с Тарифным планом.

16.1.4. Пользоваться предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов при наличии таковых.

16.1.5. Сообщать Компании обо всех случаях не предоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании.

16.1.6. Выразить свой отказ от возможности получения рекламы, направляемой через средства связи, когда возможность такого отказа предусмотрена законодательством, путем направления Компании соответствующего письменного уведомления.

16.1.7. Получать клиентскую корреспонденцию по каналам телефонной или иной электронной связи.

16.1.8. Изменять выбранные Идентификационные данные.

#### **17. Обязанности Клиента**

17.1. Клиент обязуется:

17.1.1. Ознакомиться с условиями настоящих Правил и объемом возможных Услуг.

17.1.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для идентификации Клиента, пользования Услугами, а также своевременно сообщать обо всех случаях изменения указанной информации.

17.1.3. Не использовать результаты оказания Услуг в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Компании.

17.1.4. При обращении в Компанию не нарушать требований законодательства, а также принятых в обществе

норм морали, нравственности и публичного порядка.

17.1.5. Пользоваться Услугами лично.

17.1.6. Своевременно проверять объем и качество оказанных Услуг и принимать оказанные Услуги.

17.1.7. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с Правилами, если иное прямо не оговорено в Правилах.

17.1.8. Не передавать или иным образом отчуждать свое право на получение Услуг третьим лицам.

17.1.9. Сохранять втайне и не передавать идентификационные данные третьим лицам.

## **18. Права Компании**

18.1. Компания вправе:

18.1.1. Уточнять поступившие обращения от Клиента.

18.1.2. Определять порядок и формат оказания Услуг.

18.1.3. Определять необходимую Клиенту Услугу, в случаях если в обращении отсутствует указание на ее вид или Клиент определяет её ошибочно.

18.1.4. Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам.

18.1.5. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Правил.

18.1.6. Временно приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Клиентом Правил.

18.1.7. Осуществлять запись обращений Клиента с использованием программно - аппаратных средств.

18.1.8. В любой момент потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при заключении Договора об оказании услуг, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.

18.1.9. Направлять Клиентам информационные сообщения, а также иную клиентскую корреспонденцию.

18.1.10. Отказать Клиенту в предоставлении Услуги в случаях, когда:

- Клиент нарушает условия Правил;

- получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;

- Клиент осуществляет обращение для совершения или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях/бездействии признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании;

- оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;

- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании;

- действия Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании;

- оказание Услуг не представляется возможным ввиду неполучения полных и/или достоверных сведений от Клиента;

- обращение не соответствует требованиям Правил;

- обращение осложнено противоречием между интересами Клиента и Компании, в результате которого действие (бездействие) Компании и (или) Специалистов причиняют убытки Компании и (или) иным образом нарушают права и законные интересы Компании.

18.1.11. Определять условия оказания Услуг.

18.1.12. Вносить изменения в Правила в порядке, определенном Правилами.

18.1.13. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений Правил.

18.1.14. Ограничить оказание Услуг при неоднократном нарушении Правил.

18.1.15. Предоставлять Клиентам на усмотрение Компании скидки, бонусы и подарки, в том числе в виде бесплатного набора услуг при наличии таковых.

18.1.16. Осуществлять свои исключительные права путем последующей реализации, тиражирования, передачи в эфир, иного публичного обнародования результатов оказания Услуг и т.д.

## **19. Обязанности Компании**

19.1. Компания обязана:

19.1.1. Обеспечить Клиенту возможность получения Услуг в соответствии с Правилами и соответствующим тарифным планом, поддерживать круглосуточно в работоспособном состоянии Личный кабинет Клиента.



- 19.1.2. Оказывать Услуги надлежащего качества, соответствующего уровню принятому на рынке аналогичных услуг.
- 19.1.3. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Клиента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте.
- 19.1.4. Отвечать на запросы Клиента в соответствии с его Тарифным планом;
- 19.1.5. Консультировать и сообщать Клиентам имеющуюся в его распоряжении информацию об Услугах, условиях ее оказания, порядке оплаты Услуг, знакомить с Тарифами планами.
- 19.1.6. Обеспечивать сохранность документов, полученных от Клиента.
- 19.1.7. Не использовать информацию, полученную от Клиента, во вред Клиенту, в том числе не передавать ее третьим лицам, если иное не предусмотрено законодательством РФ.
- 19.1.8. Не принимать ответственность и не давать никаких обязательств от имени Клиента, не предусмотренных Правилами, без получения согласия Клиента.

## **Раздел VII. Прочие условия**

### **20. Права интеллектуальной собственности**

- 20.1. 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.
- 20.2. Результаты оказания Услуг принадлежат Клиенту и могут использоваться исключительно Клиентом лично.
- 20.3. Клиент не вправе нарушать исключительные права Компании путем и не исключительно последующей реализации, тиражирования, передачи в эфир, иного публичного обнародования результатов оказания Услуг.

### **21. Урегулирование споров**

- 21.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением 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 и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **22. Изъятия и ограничение ответственности**

- 22.1. Компания не несет ответственность за результаты оказания Услуг при предоставлении Клиентом недостоверных сведений и документов или не предоставлении таковых.
- 22.2. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства и предоставляет все информационно-правовые услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста на основе положений законодательства и сложившейся практики правоприменения; информационно-правовые услуги носят рекомендательный характер. Клиент самостоятельно определяет, следовать или не следовать предоставленным информационно-правовым консультациям и рекомендациям.
- 22.3. Правовая позиция, заложенная в основу предоставляемой информационно-правовой услуги, является разработкой Компании и может не совпадать с позициями органов и организаций предоставляющих аналогичные или схожие информационно-правовые услуги.
- 22.4. Ни Компания, ни одно из должностных лиц или сотрудников, ни какая-либо третья сторона не несут ответственность какого-либо рода за потери или убытки, понесенные Клиентом в результате правомерных или неправомерных действий третьих лиц, вовлеченных в правовые отношения или взаимодействия с Клиентом, являющихся предметом исследования Компании по соответствующему обращению Клиента, независимо от наличия или отсутствия у Компании возможности воздействовать на обстоятельства, на это влияющие.
- 22.5. Компания не оказывает Клиенту услуги связи, в силу чего ни при каких обстоятельствах не могут отвечать за стоимость, технические параметры и качество телефонного или иного коммуникационного

соединения, использование Клиентом средств связи или электронной коммуникации для информационного обмена.

22.6. Компания не несет ответственность за неполучение Клиентом уведомлений, сообщений, иной корреспонденции, а также результатов оказания Услуг, в случае неисполнения Клиентом своих обязанностей.

22.7. Компания не несет ответственность за какие-либо убытки, возникшие в результате использования информации Клиентом, содержащейся в предоставляемых Услугах в инвестиционных, финансовых или иных коммерческих целях.

22.8. Компания не гарантирует того, что предоставляемые в соответствии с Правилами Услуги или иные продукты Компании будут соответствовать требованиям или ожиданиям Клиента, помимо требований, установленных Правилами.

22.9. 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.

22.10. Компания и Клиент понимают и признают, что предоставление информационно-правовых услуг и использование результатов оказания таких услуг может быть сопряжено с определенными обоснованными рисками, с наличием которых стороны согласны и подтверждают принятие условий Правил только при принятии положений данного раздела об ограничении ответственности.

### **23. Заключительные положения**

23.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования. Все изменения в настоящих Правилах утверждаются приказом генерального директора Компании и своевременно публикуются.

23.2. Никакое положение Правил не может пониматься как установление между Клиентом и Компанией агентских отношений, отношений товарищества, отношений по совместной деятельности, отношений личного найма либо каких-то иных отношений, прямо не предусмотренных Правилами.

23.3. Если по тем или иным причинам одно или несколько положений Правил будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений Правил.

23.4. Бездействие со стороны Компании в случае нарушения Клиентом Правил не означает отказа от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.

23.5. Положения настоящих Правил применяются постольку, поскольку не противоречат условиям Тарифных планов. Тарифными планами могут устанавливаться правила оказания Услуг, отличные от тех, которые установлены настоящими Правилами.

23.6. Все приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями Правил

**Приложение № 1**  
**К Правилам оказания услуг**  
**ООО «Клик сервис»**  
**Для Клиентов ООО «Защита онлайн»**

**Тарифные планы**

Таблица №1

Услуги/Тарифы	Лайт
Устная правовая консультация	2
Доверь переговоры юристу	1
Предоставление типовых договоров и инструкций по их составлению	Без ограничений
Письменная консультация	-
Доступ к личному кабинету	Да
Срок действия	1 мес.
Стоимость услуг (руб.)	1800

Консультация не носит исчерпывающего характера и является кратким разъяснением норм законодательства в ответ на обращение Клиента.

Первичные обращения Клиентов на получение Услуги в рамках Пакета услуг принимаются к обработке круглосуточно без выходных.

В случае если в процессе обработки запроса Клиента возникает необходимость в получении дополнительной информации, в том числе в связи с необходимостью изучения письменных материалов, документов, анализа большого объема нормативных правовых актов, течение срока предоставления консультации приостанавливается на время истребования необходимой информации, изучения письменных материалов, документов. При выявлении указанных обстоятельств Компания незамедлительно информирует Клиента о времени, когда такая услуга будет оказана.

Оказание Услуг Клиентам оказывается со дня оплаты Пакета услуг.