

ПРАВИЛА ООО «МСГ» ОБ ОКАЗАНИИ ЮРИДИЧЕСКИХ УСЛУГ И ДОМОВОГО СЕРВИСА по продукту Финансовый гарант-МСГ-Д

I. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ.

1. Информационно-правовая поддержка осуществляется Компанией по запросу Клиента. Клиент обращается в Компанию для получения информационно-правовой поддержки посредством телефонного звонка по номеру 8-804-7000-224.
2. Запрос должен быть сформулирован Клиентом от первого лица в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса. Запрос должен относиться персонально к Клиенту.
3. Запрос Клиента не должен быть сформулирован в интересах других лиц или от их имени. Компания оставляет за собой право истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально, или к его бизнесу.
4. В целях обеспечения конфиденциальности передаваемой информации, информационно-правовая поддержка осуществляется Компанией после прохождения процедуры идентификации Клиента в системе Компании посредством сообщения Клиентом своего ФИО и номера Карты/Сертификата/Полиса/договора страхования.
5. Осуществление информационно-правовой поддержки посредством переписки с Клиентом по e-mail возможно с согласия Клиента.
6. Все запросы должны быть сформулированы в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, содержать информацию обо всех существенных обстоятельствах правоотношений, являющихся его предметом. В случае непредставления достаточных сведений для оказания услуг, Компания вправе запросить у Клиента дополнительные сведения и/или документы. В случае отсутствия достаточных сведений для предоставления услуги клиенту может быть отказано в ее предоставлении, но Клиент не лишен возможности после уточнения полной информации вновь обратиться в Компанию за информационно-правовой поддержкой. Запрос, сформулированный в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускается.
7. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка осуществляется Компанией на русском языке по запросу Клиента, сформулированному от первого лица, на русском языке, в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, тип услуги (письменная или устная форма), которые Клиент хочет получить. Представляемые для изучения фото-(скан-) копии документов должны быть в качестве, пригодном для прочтения без применения специальных технических средств, на русском языке, не должны превышать в объеме 10 листов машинописного текста формата А4, размер кегля не менее 12 пунктов;
8. В случае не предоставления затребованных Компанией документов в течение двух календарных дней с момента направления Компанией запроса, вопрос Клиента снимается с контроля, о чем Компания уведомляет Клиента в устной или письменной форме (по телефону Клиента). Клиент не лишен возможности повторно обратиться в Компанию с тем же вопросом, предоставив документы / материалы, необходимые для разрешения вопроса;
9. В случае превышения указанного в настоящем Договоре объема документов, юридическая помощь, информационная и справочная поддержка может быть оказана Клиенту по цене, не превышающей 80% от стоимости, установленной тарифами, действующими в Компании, на основании отдельно заключенного договора с Клиентом;
10. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка предоставляются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Компания не оказывает юридическую помощь, информационную и справочную поддержку по подготовке и проверке финансово-экономических расчетов, финансовых отчетов, бухгалтерской документации, бизнес-планов и иных документов, связанных с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности, если это не предусмотрено условиями Договора и Сертификата;
11. Юридическая помощь информационная и справочная поддержка осуществляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных Договором и Сертификатом, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;
12. Специалист дает правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента на основании полученной информации и исходя из представленных Клиентом документов. В случае изменения фактических обстоятельств правовой проблемы, в том числе предоставления Клиентом ранее не предоставленной информации, дополнительных документов, юридическая помощь, информационная и справочная поддержка оказывается в рамках отдельной юридической помощи, информационной и справочной поддержки;
13. При каждом обращении юридическая помощь информационная и справочная поддержка предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента. В частности, вопросы из разных отраслей права, вытекающие из одного обращения Клиента, считаются разными правовыми проблемами. Вопросы Клиента, поступающие после закрытия Специалистом обращения, по которому Клиент получил ответ, считаются новым обращением. Исключение составляют последующие разъяснения о порядке направления жалоб, исковых заявлений и иных документов;
14. Компания не устанавливает продолжительность оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки, предоставляемой в устной форме, но оставляет за собой право прекратить телефонную коммуникацию в случае, если Клиенту предоставлена юридическая помощь, информационная и правовая поддержка по его вопросу в полном объеме;

15. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка, оказываемая в устной форме, предоставляется при обращении Клиента по телефону. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания предоставляет юридическую помощь, информационную и справочную поддержку в течение 24 часов с момента предоставления Клиентом всей необходимой информации и документов;
16. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка, оказываемая в письменной форме, предоставляется Компанией не позднее 48 часов с момента предоставления всех необходимых документов для подготовки ответа на вопрос Клиента. Объем необходимых документов определяется Специалистом и сообщается Клиенту;
17. При необходимости, время предоставления юридической помощи, информационной и справочной поддержки (в устной и письменной форме) может быть увеличено по усмотрению Компании на дополнительные 24 часа по истечении срока, установленного для каждого вида поддержки;
18. В случае обращения Клиента за пределами временных рамок, установленных Договором для оказания юридической помощи, информационной и справочной поддержки в день обращения Клиента (при условии, что юридическая помощь, информационная и справочная поддержка ограничена временем предоставления в течение дня), обращение считается поступившим в 9.00. местного времени Клиента следующего дня (рабочего, либо календарного в зависимости от вида поддержки);
19. В случае, если устная коммуникация является затруднительной, либо невозможной по обстоятельствам, не зависящим от Компании, Компания вправе вместо юридической помощи, справочной и информационной поддержки в устной форме, предоставить ее Клиенту в письменной форме.
20. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка для Клиентов физических лиц оказываются по вопросам, касающимся лично Клиента, не связанных с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка не оказывается по вопросам, относящимся к профессиональной деятельности глав крестьянских (фермерских) хозяйств, адвокатов, нотариусов. Специалист вправе потребовать предоставления Клиентом документов, подтверждающих, что обращение Клиента касается его лично. Отказ Клиента в предоставлении запрошенных документов является основанием для признания вопроса не имеющим отношения к Клиенту лично и отказа в предоставлении юридической помощи, информационной и справочной поддержки;
21. Объем ответа при оказании юридической помощи, информационной и справочной поддержки в письменной форме определяется Специалистом самостоятельно исходя из существа и сути запроса Клиента;
22. Юридическая помощь, информационная и справочная поддержка, предоставляемая в письменной форме, считается предоставленной с момента направления Специалистом информации / документов.
23. Консультация не оказывается по вопросам и прямым договорам клиента с партнером (ООО МКК «Дополучкино» ИНН 5260411315).

II. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОМОВОГО СЕРВИСА.

24. Информационная поддержка осуществляется Компанией по запросу Клиента. Клиент обращается в Компанию для получения информационной поддержки посредством телефонного звонка по номеру 8-804-7000-224.
25. Запрос должен быть сформулирован Клиентом от первого лица в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса. Запрос должен относиться персонально к Клиенту.
26. Запрос Клиента не должен быть сформулирован в интересах других лиц или от их имени. Компания оставляет за собой право истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально.
27. Услуга Мастер онлайн предоставляется по телефону или с помощью иных средств дистанционной коммуникации (аудио/видео, включая видео связь WhatsApp или Telegram). Услуга предоставляется непосредственно во время разговора.
28. Услуга оказывается с 9.00 до 21.00 по местному времени в течение 1 (одного) рабочего дня или более при согласовании с Клиентом после получения соответствующего запроса при условии предоставления необходимой информации, запрошенной мастером, включая фотографии и/или видео поломки/проблемной техники, оборудования.
29. Результатом оказания услуги является дистанционная консультация мастера — сантехника, электрика, слесаря, плотника или другого профильного специалиста — по вопросам диагностики бытовой технической проблемы, определение типа необходимой помощи, получение инструктажа по порядку действий для самостоятельного устранения неполадок в доме, помощь в вызове аварийных служб экстренного реагирования по адресу, который предоставит Клиент при обращении, а также консультации по подбору сантехнического и иного оборудования и запчастей.
30. Клиент, обратившийся за услугами, выражает свое согласие и разрешает Исполнителю обрабатывать свои персональные данные, и поручает Исполнителю обрабатывать персональные данные своих представителей во исполнение Федерального закона №152—ФЗ от 27 июля 2006г. «О персональных данных», в том числе: фамилию, имя, отчество, дату рождения, номер мобильного телефона, адрес электронной почты; марку, модель, государственный регистрационный знак транспортного средства.

III. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

31. Клиент дает свое согласие (обеспечивает согласие своих представителей) на обработку персональных данных в том числе, но не ограничиваясь, на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), обезличивание, в том числе передачу на территории Российской Федерации и трансграничную передачу, обезличивание, блокирование, уничтожения персональных данных, а также передачу их Партнерам Исполнителя с целью дальнейшей обработки (включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, в том числе передачу на территории Российской Федерации и трансграничную передачу, обезличивание, блокирование, уничтожения персональных данных).
32. В случае отказа Клиента от заключенного Договора в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты его заключения, Компания обязуется в порядке, установленном ФЗ № 353 «О потребительском кредите (займе)» вернуть уплаченную Стоимость тарифного плана в полном объеме, за вычетом стоимости фактически оказанных услуг до дня получения заявления

об отказе, в срок, не превышающий семи рабочих дней с даты получения заявления Клиента о расторжении Договора и возврате Стоимости тарифного плана.

33. Клиент вправе в одностороннем порядке отказаться от права требования Услуг до их фактического оказания в полном объеме посредством направления письменного заявления с указанием реквизитов банковского счета для осуществления возврата денежных средств по почтовому адресу Компании: 127055, г. Москва, ул. Лесная, д. 43 или направив обращение на Эл. почтовый адрес info@msgf.ru

В таком случае Компания обязуется вернуть Стоимость тарифного плана пропорционально неиспользованному сроку действия Сертификата, за вычетом фактически понесенных расходов и оказанных услуг Компании в рамках исполнения заключенного Договора.

IV. ВИДЫ ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ И ДОМОВЫХ СЕРВИСОВ

Устная общая консультация юриста	Первичная консультации по общим юридическим вопросам, связанным с Клиентом лично, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ. Специалист на основании полученной информации даёт правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента исходя из представленных документов. При необходимости юрист подготовит доказательную базу, предоставит пояснения и оценит перспективы дела.
Письменная общая консультация юриста	Письменная консультации по всем юридическим вопросам, связанным с Клиентом лично, в рамках их урегулирования в соответствии с законодательством РФ. Специалист на основании полученной информации даёт правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента исходя из представленных документов. При необходимости юрист подготовит доказательную базу, предоставит пояснения и оценит перспективы дела.
Подготовка проектов документов	Подготовка или проверка проектов документов по запросу Клиента, включая проекты договоров, претензий, обращений, доверенностей и иные.
Мастер онлайн	Дистанционная (аудио/видео, включая видео связь WhatsApp или Telegram) помощь мастера сантехника, электрика, слесаря, плотника или другого профильного специалиста. Диагностика бытовой технической проблемы, определение типа необходимой помощи и инструктаж по порядку действий для самостоятельного устранения неполадок в доме. Помощь в вызове аварийных служб в экстренных случаях.