

Утверждены Приказом  
Генерального директора ООО «ЕЮС»  
№ 20110529 от 29.05.2011 г.

## **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ УСЛУГ «АДВОКАРД»**

Общество с ограниченной ответственностью «Европейская юридическая служба» (далее именуется Компания)  
121087, город Москва, Багратионовский проезд, дом 7, корпус 20 В

## Раздел I Общие положения.

### **Статья 1. Область применения.**

1.1. Правила оказания юридических услуг «Адвокард» (далее именуется Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации», унифицированы в соответствии с Генеральными правилами оказания юридических услуг «Адвокард» (далее именуется Генеральные правила) и регулируют отношения по оказанию юридических услуг клиентам в объеме и порядке, устанавливаемом настоящими Правилами, а также иных сопряженных с ними услуг (сервисное, информационно-справочное обслуживание, сопутствующая передача данных и др.).

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

1.2. Условия настоящих Правил не распространяются на отношения сторон по вопросам, связанным с получением юридических услуг, не предусмотренных настоящими Правилами или согласованных с конкретным юристом.

1.3. Услуги, предусмотренные Правилами, не могут быть использованы Клиентом без дополнительного письменного согласования с Компанией для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, передачи результатов оказания услуг в эфир, публичного обнародования и/или иного публичного раскрытия перед третьими лицами.

1.4. В случае внесения изменений в Законодательство РФ, затрагивающих правоотношения сторон по настоящим Правилам, они подлежат приведению в соответствие с вновь принятыми нормативными актами с момента вступления их в законную силу. Условия, не оговоренные настоящими Правилами, регламентируются законодательством РФ.

### **Статья 2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах.**

Все заголовки разделов (статей) используются в настоящих Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий настоящих Правил (оказание Услуг).

2.1. Клиентская карта (Карта) – персональный идентификационный материальный носитель, содержащий элементы идентификационных данных, предоставляющих возможность доступа его владельцу к получению услуг «Адвокард» в соответствии с настоящими Правилами. Карта является собственностью Заказчика и передается Клиенту во владение и пользование на весь период обслуживания.

2.2. Клиент – физическое лицо, являющееся владельцем карты, заключившее договор на получение юридических услуг «Адвокард» в соответствии с настоящими Правилами. В рамках Тарифного плана Family Клиентом помимо владельца карты является также пользователь услуг, указанный владельцем карты при активации.

2.3. Номер клиентской карты – указанный на лицевой стороне карты номер Клиента, с помощью которого производится идентификация Клиента.

2.4. Активация клиентской карты – это совокупность действий владельца карты, сотрудника Компании и/или Специалиста компании, заключающихся в полной инициализации Клиента в системе ведения реестра и в клиентской базе Компании, целью которых является фиксация идентификационных данных, необходимых для фактического подключения клиента/ов к Услугам «Адвокард». Порядок активации карты определяется Правилами.

2.5. Специалист – лицо, непосредственно предоставляющее юридические услуги в соответствии с настоящими Правилами и/или заключенными между Клиентом и Специалистом соглашениями.

2.6. Юридическая консультация – деятельность Компании по обеспечению Клиента услугой, предоставляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по предоставленному запросу, вытекающих из них рисков, а также методов и способов их разрешения.

2.7. Услуги (Услуги «Адвокард») – набор услуг, идентифицируемых обозначением «Адвокард» в соответствии со статьей 5. Правил.

2.8. Заказчик – Advocard International Limited как организация, являющаяся заказчиком юридических услуг «Адвокард», оказываемых Компанией как исполнителем в пользу Клиента.

## Раздел II. Порядок и условия заключения Договора.

### **Статья 3. Порядок заключения и действия Договора.**

3.1. Договор вступает в силу и становится обязательным для Сторон с момента его заключения.

3.2. Договор заключается на основании условий настоящих Правил путем принятия Правил Клиентом. Полным и безоговорочным принятием Клиентом настоящих Правил признается осуществление действий Клиента по активации карты любым из установленных Компанией способом.

3.3. Если иное не согласовано сторонами в Договоре, последний считается заключенным на период оказания услуг «Адвокард», определяемый в соответствии с тарифным планом.

3.4. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора и действуют в отношении Клиента в части, относящейся к выбранному Клиентом Тарифному плану.

3.5. В соответствии со статьей 6. Федерального закона «О персональных данных» Компания в период с момента заключения Договора и до момента достижения цели обработки персональных данных обрабатывает данные Клиента с использованием своих программно-аппаратных средств. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

3.6. Обязанности Компании по отношению к Клиенту по оказанию Услуг и выполнению работ возникают в момент активации клиентской карты.

Действие Договора, заключенного на один календарный год, заканчивается в 00.00 часов по московскому времени дня, следующего за триста шестьдесят шестыми сутками с момента активации карты.

Действие Договора, заключенного на три календарных месяца, заканчивается в 00.00 часов по московскому времени соответствующего числа последнего месяца срока, исчисляемого с момента активации карты.

После окончания срока действия Договора при отсутствии письменных возражений со стороны Клиента по Договору в месячный срок, Услуги считаются надлежащим образом оказанными Компанией и принятыми Клиентом. Обязательства Сторон по Договору прекращаются с момента окончания действия Договора.

## Раздел III. Перечень, объем и качество Услуг.

### **Статья 4. Тарифные планы.**

4.1. Перечень Услуг, оказываемых Клиенту, определяется выбранным Клиентом Тарифным планом без учета иных Услуг, которые могут быть предоставлены Компанией дополнительно.

4.2. Помимо предусмотренных настоящими Правилами Услуг, Клиент может запросить иные услуги, оказываемые Компанией. Условия предоставления услуг Компанией, за исключением Услуг, предусмотренных настоящими Правилами, оговариваются с Клиентом индивидуально.

4.3. Компания устанавливает следующие Тарифные планы:

4.3.1. По тарифному плану Personal Light предоставляются услуги:

«Юридическая консультация» в неограниченном количестве;  
«Экстренная юридическая помощь» в неограниченном количестве;  
Период оказания услуг устанавливается равным 3 (трем) календарным месяцам.

Услуги предусмотренные данным тарифным планом оказываются исключительно в пользу Владельца карты;

4.3.2. По тарифному плану Personal Standard предоставляются услуги:

«Юридическая консультация» в неограниченном количестве;  
«Экстренная юридическая помощь» в неограниченном количестве;  
Период оказания услуг устанавливается равным 1 (одному) календарному году.

Услуги предусмотренные данным тарифным планом оказываются исключительно в пользу Владельца карты;

4.3.3. По тарифному плану Family предоставляются услуги:

«Юридическая консультация» в неограниченном количестве;  
«Экстренная юридическая помощь» в неограниченном количестве;  
Период оказания услуг устанавливается равным 1 (одному) календарному году.

Услуги предусмотренные данным тарифным планом оказываются в пользу Владельца карты, а также Пользователей Услуг;

4.3.4. По тарифному плану Personal Premium предоставляются услуги:

«Юридическая консультация» в неограниченном количестве;  
«Экстренная юридическая помощь» в неограниченном количестве;  
«Юридический комментарий» в количестве не более двух за каждый календарный месяц;

«Юридическое разъяснение» в количестве не более двух за каждый календарный месяц;

«Юридическая бизнес-консультация» в количестве не более одной за

каждый календарный месяц;

Период оказания услуг устанавливается равным 1 (одному) календарному году.

Услуги предусмотренные данным тарифным планом оказываются исключительно в пользу Владельца Карты;

**Статья 5. Перечень Услуг «Адвокард».**

5.1. «Юридическая консультация» – услуга по предоставлению консультации, основанной на правовой позиции Компании, в устной форме в рамках телефонного соединения и/или обратного вызова Клиенту, заключающаяся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному запросу, вытекающих из них рисков, а также методов и способов их разрешения.

5.2. «Экстренная юридическая помощь» – юридическая консультация, оказываемая в оперативном режиме в отношении запросов немедленного реагирования (если обстоятельства ситуации Клиента требуют оперативного разрешения (например, вопросы при дорожно-транспортном происшествии, оперативных или следственных мероприятиях правоохранительных органов, аварии и иных чрезвычайных ситуациях).

5.3. «Юридический комментарий» – предоставление письменной юридической консультации по результатам анализа представленного на рассмотрение текста документа в форме правового заключения.

5.4. «Юридическое разъяснение» – предоставление письменной юридической консультации в форме правового заключения на запрос, осуществленный в письменной форме.

5.5. «Юридическая бизнес-консультация» – предоставление по письменному запросу письменной консультации по вопросам, неразрывно связанным с осуществлением лицом-индивидуальным предпринимателем предпринимательской деятельности, в количестве не более одной в месяц.

**Статья 6. Порядок осуществления запроса и получение Услуги.**

6.1.1. Услуга «Юридическая консультация» предоставляется ежедневно, в период времени с 9:00 до 21:00 по московскому времени, без перерывов, за исключением времени, отведенного для ремонтных и профилактических работ в соответствии с законодательством РФ, по следующим телефонам:

+7 (495) 727 09 01 (для обращений из Московского региона; стоимость звонка определяется условиями тарифного плана оператора связи Клиента для звонка на стационарный телефон города Москвы);  
8 800 333 09 01 (для обращений из всех регионов РФ, кроме Московского; расходы по осуществлению связи несет Компания).

6.1.2. Для получения услуги необходимо:

- обратиться в Компанию по указанным выше телефонам;
- пройти идентификацию путем предоставления идентифицирующей информации специалисту Компании по его запросам;
- представить краткие обстоятельства запроса (либо ответить на наводящие вопросы специалиста Компании), позволяющие определить специфику запроса;
- по просьбе Специалиста Компании или после переключения на узкопрофильного Специалиста Компании представить запрос в форме, позволяющей однозначно определить его суть, путем формулирования вопросов Специалисту, предоставить точные полные сведения (либо запросить содействие Специалиста в формулировании вопроса), при необходимости дополнить вопрос сведениями, запрошенными Специалистом.

6.2.1. Услуга «Экстренная юридическая помощь» предоставляется ежедневно, круглосуточно, без перерывов, за исключением времени, отведенного для ремонтных и профилактических работ, по следующим телефонам:

+7 (495) 727 09 01 (для обращений из Московского региона; стоимость звонка определяется условиями тарифного плана оператора связи Клиента для звонка на стационарный телефон города Москвы);  
8 800 333 09 01 (для обращений из всех регионов РФ, кроме Московского; расходы по осуществлению связи несет Компания).

6.2.2. Для получения услуги необходимо:

- обратиться в Компанию по указанным выше телефонам;
- пройти идентификацию путем предоставления идентифицирующей информации специалисту Компании по его запросам;
- представить краткие обстоятельства запроса (либо ответить на наводящие вопросы специалиста Компании), позволяющие определить специфику запроса;
- по просьбе Специалиста Компании или после переключения на узкопрофильного Специалиста Компании представить запрос в форме, позволяющей однозначно определить его суть, путем формулирования вопросов Специалисту, предоставить точные полные сведения (либо запросить содействие Специалиста в формулировании вопроса), при необходимости дополнить вопрос сведениями, запрошенными Специалистом.

6.3.1. Услуга «Юридический комментарий» предоставляется с

понедельника по пятницу, за исключением нерабочих праздничных дней, в период времени с 9:00 до 21:00 по московскому времени, без перерывов, за исключением времени, отведенного для ремонтных и профилактических работ.

6.3.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Компанию путем осуществления письменного запроса в форме электронного письма на адрес [ru.premium@advocard24.com](mailto:ru.premium@advocard24.com)
- электронное письмо должно иметь заголовок («тема письма»), идентичный номеру клиентской Карты;
- содержание письма должно состоять из запроса, позволяющего однозначно определить его суть.

6.3.3. Результат оказания Услуги представляется по электронной почте Клиенту в срок 48 часов с момента осуществления запроса, кроме случаев поступления запроса, требующего большего периода его рассмотрения, при этом определение такого случая осуществляется в срок не позднее 24 часов с момента поступления запроса, а максимальный срок обработки не может превышать пяти календарных дней. В случаях, когда содержание запроса делает невозможным представления ответа в срок 48 часов, Компания представляет соответствующее уведомление на электронный адрес Клиента с указанием срока, в течение которого будет осуществляться обработка запроса.

6.4.1. Услуга «Юридическое разъяснение» предоставляется с понедельника по пятницу, за исключением нерабочих праздничных дней, в период времени с 9:00 до 21:00 по московскому времени, без перерывов, за исключением времени, отведенного для ремонтных и профилактических работ.

6.4.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Компанию путем осуществления письменного запроса в форме электронного письма на адрес [ru.premium@advocard24.com](mailto:ru.premium@advocard24.com) с приложением документа, который необходимо рассмотреть, в допустимом формате doc, txt, rtf, pdf, gif, png, jpg, tiff;
- электронное письмо должно иметь заголовок («тема письма»), идентичный индивидуальному идентификатору;
- содержание письма должно состоять из запроса, позволяющего однозначно определить его суть.

6.4.3. Результат оказания Услуги представляется по электронной почте Клиенту в срок 48 часов с момента осуществления запроса, кроме случаев поступления запроса, требующего большего периода его рассмотрения, при этом определение такого случая осуществляется в срок не позднее 24 часов с момента поступления запроса, а максимальный срок обработки не может превышать пяти календарных дней. В случаях, когда содержание запроса делает невозможным представления ответа в срок 48 часов, Компания представляет соответствующее уведомление на электронный адрес Клиента с указанием срока, в течение которого будет осуществляться обработка запроса.

6.5.1. Услуга «Юридическая бизнес-консультация» предоставляется с понедельника по пятницу, за исключением нерабочих праздничных дней, в период времени с 9:00 до 21:00 по московскому времени, без перерывов, за исключением времени, отведенного для ремонтных и профилактических работ.

6.5.2. Для получения Услуги необходимо:

- обратиться в Компанию путем осуществления письменного запроса в форме электронного письма на адрес [ru.premium@advocard24.com](mailto:ru.premium@advocard24.com) с приложением документа, который необходимо рассмотреть, в допустимом формате doc, txt, rtf, pdf, gif, png, jpg, tiff;
- электронное письмо должно иметь заголовок («тема письма»), идентичный индивидуальному идентификатору;
- содержание письма должно состоять из запроса, позволяющего однозначно определить его суть.

6.5.3. Результат оказания Услуги представляется по электронной почте Клиенту в срок 48 часов с момента осуществления запроса, кроме случаев поступления запроса, требующего большего периода его рассмотрения, при этом определение такого случая осуществляется в срок не позднее 24 часов с момента поступления запроса, а максимальный срок обработки не может превышать пяти календарных дней. В случаях, когда содержание запроса делает невозможным представления ответа в срок 48 часов, Компания представляет соответствующее уведомление на электронный адрес Клиента с указанием срока, в течение которого будет осуществляться обработка запроса.

6.6. Запросы, формируемые в иной форме, нежели предусмотрено статьей 6. настоящих Правил, не допускаются к рассмотрению.

6.7. В случае получения неполных и/или недостоверных сведений, в отсутствие которых предоставление консультации не представляется возможным, Компания вправе отказать в предоставлении консультации.

6.8. Осуществляя запрос на получение Услуг, предусмотренных настоящими Правилами, Клиент выражает свое согласие на использование Компанией сведений о нем для организации информационного обслуживания, в частности их обработку в целях исполнения Компанией обязанностей, предусмотренных настоящими

Правилами, в том числе для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания.

6.9. Все обращения Клиента по номерам телефонов Компании записываются в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Услуг. Осуществляя запрос на получение Услуг, предусмотренных Правилами, Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение записей разговоров, в которых он участвует. Распространение записи разговора с участием Клиента допускается только после предоставления на то согласия Клиента.

#### **Статья 7. Условия предоставления Услуг.**

7.1. Услуги «Адвокард» предоставляются исключительно при соблюдении следующих условий:

7.1.1. Все Услуги по конкретному Тарифному плану в соответствии с настоящими Правилами оказываются в пользу Клиента на возмездной основе за счет средств, уплачиваемых Компанией Заказчиком таких Услуг.

7.1.2. В случае возникновения у Клиента потребности в телефонной консультации в области российского частного (в том числе гражданского, трудового, семейного и прочее) или публичного (конституционного, уголовного, административного и прочее) права, Компания обязуется обеспечить Клиенту соединение со Специалистом, осуществляющим телефонную консультацию в соответствующей области права, включая консультации, касающиеся событий, произошедших до вступления договора в силу.

7.1.3. Телефонная юридическая консультация осуществляется по юридическим вопросам, связанным с Клиентом, то есть, вопросам, связанным со спецификой правоотношений, участником которых является Клиент, члены его семьи и/или близкие родственники.

7.1.4. Специалисты дают ответы на вопросы, только если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего телефонного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов.

7.1.5. Клиент не ограничен временем консультирования.

7.1.6. Специалисты дают ответы на вопросы, только если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно, когда все существенные обстоятельства по предмету консультации могут быть оговорены в ходе текущего телефонного соединения, без дальнейшего выяснения обстоятельств у третьих лиц или просмотра документов.

7.1.7. Консультации по вопросам предпринимательской (хозяйственной) деятельности не предоставляются, за исключением случаев, установленных настоящими Правилами.

7.1.8. При поступлении вопросов, требующих просмотра источников правового регулирования, возможно предоставление услуги посредством осуществления обратного вызова Клиенту на его номер телефона в согласованный с Клиентом интервал времени в течение последующих 24 часов.

7.2. Клиент не вправе передавать или иным образом отчуждать свое право на получение Услуг. Услуга предоставляется исключительно в адрес лично клиента, в связи с чем в отношении права получения Услуг невозможна любая процедура правопреемства.

7.3. Для получения Услуги Клиент должен иметь соответствующие программные и аппаратные средства, как то телефон, почтовый клиент и прочие, без наличия которых отсутствует объективная возможность осуществления запроса на получение Услуг.

7.4. Действие договора и период оказания Услуг не продлеваются на период отсутствия возможностей осуществления запроса на получение Услуг в Компанию.

#### **Статья 8. Контроль за качеством Услуг.**

8.1. В рамках пользования Услугами, предусмотренными настоящими Правилами, Клиент вправе запрашивать осуществление дополнительного контроля за качеством предоставляемых Услуг, осуществляемого Департаментом клиентских отношений Компании.

8.2. Обращение в департамент клиентских отношений должно осуществляться в период времени с 9:00 до 21:00 по московскому времени, с понедельника по пятницу, за исключением нерабочих праздничных дней.

8.3. Обращение в Департамент клиентских отношений направляется в течение 48 часов с момента получения конкретной Услуги либо с момента истечения срока, установленного настоящими Правилами для получения данной Услуги, в случае ее непредоставления по телефонам: +7 (495) 727 09 02 (для обращений из Московского региона; стоимость звонка определяется условиями тарифного плана оператора связи Клиента для звонка на стационарный телефон города Москвы); 8 800 333 09 01 (для обращений из всех регионов РФ, кроме Московского; расходы по осуществлению связи несет Компания); либо по электронной почте ru.client@advocard24.com.

## **Раздел IV. Права и обязанности Сторон.**

### **Статья 9. Права Клиента.**

Клиент имеет право:

9.1. Пользоваться услугами Компании в течение всего срока действия

Договора, определяемого в соответствии со статьей 3. Правил, без ограничения количества и продолжительности обращений.

9.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией, а также партнерами Компании скидками и специальными предложениями для Клиентов.

9.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредоставления консультаций, а равно некорректного обращения сотрудником компании и/или Специалистом.

9.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

9.5. Осуществлять аудиозапись и/или публичное воспроизведение предоставляемой Специалистами Компании информации при соблюдении обязательного условия получения согласия на то правообладателя.

9.6. Выразить свой отказ от возможности получения рекламы, распространяемой по сетям связи, когда возможность такого отказа предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе, путем направления Компании соответствующего письменного уведомления. Закрывая Договор, Клиент тем самым выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой по сетям связи, в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.

9.7. Получать клиентскую корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи. Предоставлением электронного адреса, и номера факса Клиент подтверждает свое согласие на передачу корреспонденции через открытые каналы связи (интернет, факс).

### **Статья 10. Обязанности Клиента.**

Клиент обязан:

10.1. Ознакомиться с условиями настоящих Правил и объемом возможных Услуг до принятия настоящих Правил.

10.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для идентификации обращающегося в Компанию в качестве Клиента.

10.3. Пользоваться Услугами в соответствии с условиями настоящих Правил.

10.4. Не использовать Услуги в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам.

10.5. При обращении в Компанию не нарушать требований законодательства РФ, принятых в обществе норм морали и нравственности.

10.6. Пользоваться Услугами лично.

10.7. Своевременно проверять объем и качество выполненных работ, оказанных Услуг и принимать выполненные работы, оказанные Услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

10.8. Не допускать пользования Услугой лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами, а в случаях выявления обстоятельств получения Услуг третьими лицами через индивидуальные идентификационные сведения Клиента сообщать об этом в Компанию.

### **Статья 11. Права Компании.**

Компания имеет право:

11.1. Определять условия оказания Услуг.

11.2. Привлекать для оказания своих Услуг другие юридические и/или физические лица в соответствии с действующим законодательством.

11.3. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.

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

11.5. Отказать полностью или частично Клиенту Компании в предоставлении Услуг, в случаях:

– нарушения Клиентом условий настоящих Правил;

– когда необходимость заказа Услуг вызвана противоправными интересами Клиента, а равно в случаях, когда их оказание непосредственно и/или фактически связано с необходимостью нарушения Компанией требований действующего законодательства, принятых в обществе норм нравственности и морали.

### **Статья 12. Обязанности Компании.**

Компания обязана:

12.1. Оказывать Клиенту Услуги в соответствии с настоящими Правилами.

12.2. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Клиента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте.

12.3. Организовать консультационное обслуживание по вопросам пользования Услугами.

12.4. Сообщить Клиенту перечень документов, необходимых к представлению, для обращения в Компанию в различных ситуациях.

## **Раздел V. Прочие условия.**

### **Статья 13. Прекращение договора.**

13.1. Оказание Услуг в соответствии с настоящими Правилами прекращается при расторжении договора на оказание юридических услуг в пользу Клиента независимо от причин расторжения такого договора, а также по инициативе Клиента на основании его письменного заявления.

13.2. Оказание Услуг прекращается по истечении 10 рабочих дней с момента расторжения договора на оказание юридических услуг в пользу Клиента либо получения Компанией от Клиента соответствующего письменного заявления.

13.3. В случае отказа Клиента от пользования Услугами, предоставленными ему в соответствии с настоящими Правилами, Заказчик не может делегировать права, имевшиеся у данного Клиента, третьему лицу.

#### **Статья 14. Действие Договора.**

14.1. Обязанности Компании по отношению к Клиенту по оказанию Услуг и выполнению работ возникают с момента принятия Клиентом настоящих Правил (начало периода оказания Услуг).

14.2. Договор прекращает свое действие, а обязанности Компании по оказанию Услуг считаются выполненными по достижении срока, установленного пунктом 3.6. настоящих Правил.

#### **Статья 15. Порядок предъявления претензий и исков.**

15.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть, будут, по возможности, урегулироваться путем переговоров.

15.2. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» помимо переговоров предъявление Клиентом претензии и ее рассмотрение Компанией), в судебном порядке все споры между Компанией и Клиентом-юридическим лицом рассматриваются в суде по месту нахождения Компании.

Approved by the Order of the General Director  
Ltd. "The European Legal Service  
from 29.05.2011, the № 20110529

### **RULES OF THE "ADVOCARD" LEGAL SERVICES RENDERING**

European Legal Service Limited Liability Company (hereinafter referred to as the Company)

121087, Moscow, Bagrationovskiy Passage, 7, building 20 V

## Section I.

### General Provisions

#### **Article 1. Field of Application**

1.1. The rules of the "Advocard" legal services rendering (hereinafter referred to as the Rules) have been developed in accordance with the Civil Code of the Russian Federation, the "Protection Consumers Law" of the Russian Federation, the Federal Law "On Legal Practice and Advocacy in the Russian Federation", unified in accordance with the General Rules of the "Advocard" legal services rendering (hereinafter referred to as the General Rules) and shall regulate the relations in providing the clients with legal services in the scope and manner prescribed by the present Rules, as well as with other associated services (maintenance, I&R service, associated data transfer, etc). The present Rules have been developed by the Company at its reasonable discretion and represent the public offer and shall not be accepted by the Customer otherwise than by joining them as a whole.

1.2. The terms of the Rules shall not be applied when regulating relations between the parties in regard to the issues related to legal services not stipulated by the Rules and agreed with a particular lawyer.

1.3. The services provided by the Rules can not be used by the Client without a written coordination with the Company for conducting the lotteries, polls, contests, quizzes and advertisements, as well as for transferring the service rendering results on the air, public disclosure and/or other public disclosure to the third parties.

1.4. In the event of changes in the Legislation of the Russian Federation affecting the relations between the parties under the present Rules, they must be brought into compliance with newly adopted regulations since their entry into legal force. The terms not specified in the Rules shall be regulated by the Legislation of the Russian Federation.

#### **Article 2. Notions and Definitions Used in the Present Rules**

All the headings of the sections (articles) are used in the present Rules solely for ease of use (reading) and do not affect the interpretation of the conditions of these Rules (Services rendering).

2.1. Client's Card (the Card) is a personal identification tangible medium containing the elements of identification details and providing the Card holder access for obtaining the "Advocard" services in accordance with the present Rules. The card is a proprietary of the Company and shall be transferred into the Client's possession and usage for the entire in-service time.

2.2. Client is an individual person, the Card holder, having made the Contract

for obtaining the "Advocard" legal services in accordance with the present Rules. Under the "Family" Tariff Plan, in addition to the Card holder, the user of the services, specified by the Card holder during the activation, is considered as the Client as well.

2.3. Client's Card Number is a Client's number printed on the front face of the Card and wherewith the Client is identified.

2.4. Client's Card Activation is a set of actions of the Card holder, Company's employee and/or Company's specialist consisting in the complete initialization of the Client in the register system and the customer database of the Company. The aim of activation is a record of the identification details required for the actual connection of the Client (-s) to the "Advocard" services. The Card activation procedure shall be determined by the Rules.

2.5. Specialist is a person who directly provides legal services in accordance with these Rules and/or with a contract settled between the Client and the Specialist.

2.6. Legal Advice is the Company's activity aimed at rendering of a service to the Client, provided by the Specialist verbally, consisting in interpretation of propositions of law, which regulate the relations with respect to the submitted request, occurring risks, methods and problem-solving ways.

2.7. Services (/the "Advocard" Services) are a set of services identified under the "Advocard" designation in accordance with Article 5 of the Rules.

2.8. Customer – the "Advocard International Limited" – the Customer of the "Advocard" legal services provided by the Company in favor of the Client.

## Section II.

### Procedure and Terms of the Contract Conclusion

#### **Article 3. Procedure of the Contract Conclusion and the Contract Validity**

3.1. The Contract shall come into effect and shall become binding for the Parties immediately upon its conclusion.

3.2. The Contract shall be concluded under the terms of these Rules through the acceptance of the Rules by the Client. The Client's actions concerning the Card activation in any of the established ways of the Company shall be considered as a complete and unconditional acceptance of the present Rules by the Client.

3.3. Unless otherwise agreed in the Contract by the parties, the latter shall be considered to be concluded for a period of the "Advocard" services determined in accordance with the tariff plan.

3.4. The present Rules applicable to the Client in part related to a selected by the Client respective Tariff Plan shall be an integral part of the Contract.

3.5. In accordance with Article 6 of the Federal Law "On Personal Data", the Company shall be engaged in the processing of the Client's data using the own firmware since the moment of the Contract conclusion till achieving the purpose of processing of personal data. The processing of personal data is the activities (operations) related to the personal data, including data collection, systematization, accumulation, storage, refinement (update, change), use, distribution (including transmission), depersonalization, blocking and deleting of personal data.

3.6. Obligations of the Company to the Client concerning the services rendering and work performance shall appear immediately upon the Client Card activation.

The validity of the Contract concluded for one (1) calendar year shall end at 12:00 o'clock p.m. (Moscow time) of the day following the three hundred and sixty sixth (366-th) day since the Card activation.

The validity of the Contract concluded for three (3) calendar months shall end at 12:00 o'clock p.m. (Moscow time) of an appropriate day of the last month of the period calculated from the date of Card activation.

After the Contract expiration the Services shall be considered to be duly rendered by the Company and accepted by the Client, provided that no substantiated written report of refusal to accept the services would be received within one month. Obligations of the Parties under the Contract shall be terminated immediately upon the Contract expiration time.

## Section III.

### List, Scope and Quality of Services

#### **Article 4. Tariff Plans**

4.1. List of the Services provided to the Client shall be determined by a selected by the Client Tariff Plan without regard to other Services that may additionally be provided by the Company.

4.2. In addition to the Services prescribed by the Rules, the Client may request other Services rendered by the Company. Terms of the Services rendered by the Company, except the Services stipulated by the present Rules, shall be negotiated with the Client individually.

4.3. The Company establishes the following tariff plans:

4.3.1. In accordance with the "Personal Light" Tariff Plan the following services are provided:

"Legal Advice" in unlimited quantity of requests;

"Emergency Legal Assistance" in unlimited quantity of requests;

The period of the "Advocard" services is determined equal to 3 (three)

months. The services are provided only to the Card holder.

4.3.2. In accordance with the "Personal Standard" Tariff Plan the following services are provided:

"Legal Advice" in unlimited quantity of requests;

"Emergency Legal Assistance" in unlimited quantity of requests;

The period of the "Advocard" services is determined equal to 1 (one) year. The services are provided only to the Card holder.

4.3.3. In accordance with the "Family" Tariff Plan the following services are provided:

"Legal Advice" in unlimited quantity of requests;

"Emergency Legal Assistance" in unlimited quantity of requests;

The period of the "Advocard" services is determined equal to 1 (one) year. The services are provided to the Card holder and to the Services users.

4.3.4. In accordance with the "Personal Premium" Tariff Plan the following services are provided:

"Legal Advice" in unlimited quantity of requests;

"Emergency Legal Assistance" in unlimited quantity of requests;

"Juristic Commentary" at most twice a calendar month;

"Juristic Interpretation" at most twice a calendar month;

"Legal Business Advice" at most once a calendar month;

The period of the "Advocard" services is determined equal 1 (one) year. The services are provided only to the Card holder.

#### Article 5. List of the "Advocard" Services

5.1. "Legal Advice" is a consulting service, based on the legal proposition of the Company, rendered verbally via a telephone call and/or a callback to the Client and consisting in interpretation of propositions of law, regulating the relations with respect to the submitted request, occurring risks, methods and problem-solving ways.

5.2. "Emergency Legal Assistance" is the legal advice, provided immediately in case of prompt response requests (if the Client is in the situation that requires a prompt resolution (for example, a traffic accident, operational or investigative actions the law enforcement authorities, accidents, other emergency situations).

5.3. "Juristic Commentary" is the written legal advice based on the results of the document examination in the form of the legal opinion.

5.4 "Juristic Interpretation" is the written legal advice in the form of the legal opinion in regard to a request made in writing.

5.5. "Legal Business Advice" is the written advice concerning the issues indissolubly related to the business activities of an individual entrepreneur and provided upon written request once a month at most.

#### Article 6. Procedure of the Request Submission and the Service Obtainment

6.1.1. The "Legal Advice" service shall be provided daily from 9:00 a.m. to 9:00 p.m. (Moscow time), without interruption, except the time scheduled for repairing and preventive maintenance works in accordance with the legislation of the Russian Federation on the following phone numbers:

+7 (495) 727 09 01 (for calls from the Moscow region; the cost of the call is determined according to conditions of a tariff plan of the Client's service provider for the call to a landline phone in Moscow);

8 800 333 09 01 (for calls from regions, except the Moscow region; the Company incurs the expenses on the communication implementing).

6.1.2. In order to be served it is required to:

Apply to the Company on the phone numbers mentioned above;

Be identified through providing the Company's specialist with the information at his requests;

Submit the brief circumstances of the request (or answer the suggestive questions of the Company's specialist) allowing to determine its specificity;

At the request of the Company's specialist or after re-switching to a narrow field specialist of the Company submit a request in a form which allows to determine uniquely its essence through the formulation of questions concerning consultation; provide an accurate and complete information (or request the assistance of the specialist in the formulation of a question); if necessary, add the information required by the specialist;

6.2.1 The "Emergency Legal Assistance" Service shall be provided daily, around the clock, without interruption, except the time scheduled for repairing and preventive maintenance works on the following phone numbers:

+7 (495) 727 09 01 (for calls from the Moscow region; the cost of the call is determined according to

terms of a tariff plan of the Client's service provider for the call to a landline phone in Moscow);

8 800 333 09 01 (for calls from regions, except the Moscow region; the Company incurs the expenses on the communication implementing).

6.2.2. In order to be served it is required to:

Apply to the Company on the phone numbers mentioned above;

Be identified through providing the Company's specialist with the information at his requests;

Submit the brief circumstances of the request (or answer the suggestive questions of the Company's specialist) allowing to determine its specificity;

At the request of the Company's specialist or after re-switching to a narrow field specialist of the Company submit a request in a form which allows to determine uniquely its essence through the formulation of questions concerning consultation; provide an accurate and complete information (or request the assistance of the specialist in the formulation of a question); if necessary, add the information required by the specialist;

6.3.1. The "Juristic Commentary" Service shall be provided from Monday to Friday, except public holidays, from 9:00 a.m. to 9:00 p.m. (Moscow time), without interruption, except the time scheduled for repairing and preventive maintenance works.

6.3.2. In order to be served it is required to:

Apply to the Company by forwarding a written request in a form of an electronic message to the following e-mail address: ru.premium@advocard24.com;

An electronic message should have the heading ("Subject of the Letter") identical to a Client's Card Number;

The contents of a letter should contain a request which can be clearly understood.

6.3.3. The result of a provided service shall be forwarded to the Client via e-mail within forty eight (48) hours since forwarding a request, except the cases when a request requires more time for consideration. The above mentioned cases shall be determined not later than twenty four (24) hours since the receipt of a request. A maximal period of time for processing of a request should not exceed five (5) calendar days. In events of impossibility of providing a response to the contents of a request within forty eight (48) hours, the Company shall forward an appropriate notice to the e-mail address of the Client with indication of relevant time required for processing of a request.

6.4.1. The "Juristic Interpretation" Service shall be provided from Monday to Friday, except the public holidays, from 9:00 a.m. to 9:00 p.m. (Moscow time), without interruption, except the time scheduled for repairing and preventive maintenance works.

6.4.2. In order to be served it is required to:

- Apply to the Company by forwarding a written request in a form of an electronic message to the following e-mail address: ru.premium@advocard24.com with attachment of a document that should be reviewed.

- The attachment should be in the accessible formats: doc, txt, rtf, pdf, gif, png, jpg and tiff;

- An electronic message should have a heading ("Subject of the Letter") identical to an individual identifier;

- The contents of a letter should contain a request which can be clearly understood.

6.4.3. The result of a provided service shall be forwarded to the Client via e-mail within forty eight (48) hours since forwarding of a request, except the cases when a request requires more time for consideration. The above mentioned cases shall be determined not later than twenty four (24) hours since the receipt of a request. A maximal period of time for processing of a request should not exceed five (5) calendar days. In events of impossibility of providing a response to the contents of a request within forty eight (48) hours, the Company shall forward an appropriate notice to the e-mail address of the Client with indication of relevant time required for processing of a request.

6.5.1. The "Legal Business Advice" Service shall be provided from Monday to Friday, except the public holidays. The service shall be provided from 9:00 a.m. to 9:00 p.m. (Moscow time), without interruption, except the time required for repairing and preventive maintenance works.

6.5.2. In order to be served it is required to:

- Apply to the Company by forwarding a written request in a form of an electronic message to the following e-mail address:

ru.premium@advocard24.com with attachment of a document that should be reviewed.

- The attachment should be in accessible formats: doc, txt, rtf, pdf, gif, png, jpg and tiff;

- An electronic message should have a heading ("Subject of the Letter") identical to individual identifier;

- The contents of a letter should contain a request which can be clearly understood.

6.5.3. The result of a provided service shall be forwarded to the Client via e-mail within forty eight (48) hours since forwarding of a request, except the cases when a request requires more time for consideration. The above mentioned cases shall be determined not later than twenty four (24) hours since

the receipt of a request. A maximal period of time for processing of a request should not exceed five (5) calendar days. In events of impossibility of providing a response to the contents of a request within forty eight (48) hours, the Company shall forward an appropriate notice to the e-mail address of the Client with indication of relevant time required for processing of a request.

6.6. The requests which have not been drafted in the form prescribed in Article 6 of the present Rules shall not be accepted.

6.7. The Company shall have the right to refuse in providing the advice in cases when inappropriate and/or incomplete information is provided thus making it impossible to provide relevant advice.

6.8. By forwarding a request for services provided by these Rules the Client shall express his/her consent that the Company shall use information related to the Client for providing informational service, in particular for processing of information in order to fulfill obligations provided for the Company by the present Rules, including provision of subscription and service maintenance by the third parties.

6.9. In order to provide complete service all requests and applications of the Client through the phone lines of the Company shall be subject to recording. By forwarding a request for services provided by the present Rules the Client shall express his/her consent for collection, storage, use, accumulation and deleting of recordings where the Client participates. Distribution of recordings with participation of the Client shall be permitted only upon obtaining of the relevant consent of the Client.

#### **Article 7. Terms of Services Rendering**

7.1. The "Advocard" legal services shall be provided exclusively upon observation of the following terms:

7.1.1. In accordance with the present Rules, all services under a particular tariff plan shall be provided in favor of the Client on a remuneration basis and paid to the Company out of the funds of the Customer.

7.1.2. In the event that the Client needs the telephone advice concerning the private law of the Russian Federation (including civil, labor, family and other law) or the public law (constitutional, criminal, administrative and other law), the Company shall be obliged to provide the Client a connection with the Specialist engaged in providing consultation in relevant branch of law, including advice in relation to events that have taken place before coming into effect of the Contract.

7.1.3. Legal advice by phone shall be conducted for explanation the legal issues related to the Client; in particular, the legal relations concerning the Client or members of his/her family and/or his/her close relatives.

7.1.4. The Specialists shall provide responses to the questions only in cases when in the certain Client's situation it is possible to respond directly during the current phone conversation, i.e. without further analysis of the circumstances or review of the documents.

7.1.5. The Client shall not be restricted by the time of consulting and advising.

7.1.6. The Specialists shall provide responses to the questions only in cases when in the certain Client's situation it is possible to respond directly when substantial matters of the issue can be discussed during the phone conversation, without further analysis of the circumstances from the third parties or review of the documents.

7.1.7. Advice in relation to business (entrepreneurial) activity shall not be provided, except the cases stipulated by the present Rules.

7.1.8. In cases of receipt of the requests which require analyzing of the legal regulation sources, it is possible to render the service via a callback to the Client's number within following twenty four (24) hours.

7.2. The Client shall not have the right to transfer or in other ways alienate his/her right to obtain the Services. The Service shall be exclusively provided directly to the Client, consequently, the rights to the Services cannot be transferred.

7.3. In order to obtain the Services, the Customer should have the appropriate hardware and software such as a phone, an e-mail client, etc., lack of which would deny the possibility to a make request to the Company.

7.4. The Contract and the in-service time shall not be prolonged for a period when it is impossible to forward requests to the Company.

#### **Article 8. Quality Control of Services**

8.1. Within the framework of use of the services provided by the present Rules the Client shall have the right to demand additional quality control over the provided services. Such control shall be conducted by the Department of Client Relations of the Company.

8.2. The applications to the Department of Client Relations shall be proceeded from 9:00 a.m. to 9:00 p.m. (Moscow time), from Monday to Friday, except the public holidays.

8.3. The applications to the Department of Client Relations shall be forwarded within forty eight (48) hours since the moment of receiving of a particular service or since the moment of expiry of the in-service time, provided for by the present Rules in case of failure of obtaining of such service by the following phone numbers:

+7 (495) 727 09 01 (for calls from the Moscow region; the cost of the call is determined according to conditions of a tariff plan of the Client's service

provider for the call to a landline phone in Moscow);

8 800 333 09 01 (for calls from regions, except the Moscow region; the Company incurs the expenses on the communication implementing); or by electronic mail to the following address: ru.client@advocard24.com

## Section IV.

### Rights and Obligations of the Parties

#### **Article 9. Rights of the Client**

The Client shall have the following rights:

9.1. To use the services of the Company during the whole term of the Contract, stipulated by the Article 3 of the Rules, without limits in the number and duration of requests;

9.2. To use all discounts and special proposals offered by the Company as well as by the partners of the Company;

9.3. To inform the Company about all cases of failures of consulting, as well as improper treatment by an employee of the Company and/or by a specialist;

9.4. To obtain necessary and reliable information about the Company, the scope of Services, as well as other information related to the Services rendering;

9.5 To record and/or perform a public reproduction of the provided information of the Company's Specialists upon observance of the compulsory obtaining of the consent of the rightholder;

9.6. To express a refusal in receiving of advertising distributed via communication networks, when such refusal is provided by the legislative acts on advertising, by forwarding to the Company of the respective written notice. Upon the Contract conclusion, the Client shall express his/her consent concerning the possibility of receiving advertising information distributed via communication networks in cases and for purposes provided by the legislative acts on advertising;

9.7. To obtain a client correspondence through phone lines and electronic mailing. By submission of the e-mail address, the fax number, the Customer shall confirm his/her consent to transfer the correspondence via open communication channels (Internet, fax);

#### **Article 10. Obligations of the Client**

The Client shall have the following obligations:

10.1. To get familiarized with the terms of the Rules and the scope of possible services prior to acceptance of the Rules;

10.2. To provide complete and reliable information required for the Client's identification;

10.3. To use the Services in accordance with the terms of the present Rules;

10.4. Not to use the Service for illegal purposes, as well as not to commit actions prejudicing the Company and/or third parties;

10.5. When applying to the Company/the Executor, not to violate the requirements the legislation of the Russian Federation and commonly accepted principles of morality and virtue;

10.6. To use the services personally;

10.7. To timely check the scope and quality of the executed work and rendered services and to accept the executed work, rendered services as prescribed by the these Rules;

10.8. Not to permit the use of the services to the third parties not considered as the clients in accordance with the present Rules and to inform the Company in cases of disclosure of circumstances when the Services had been provided to the third parties though individual identification code of the Client.

#### **Article 11. Rights of the Company**

The Company shall have the following rights:

11.1. To determine the terms for Services rendering;

11.2. To involve other individual and legal persons in order to conduct the business in accordance with the current legislation;

11.3. To verify the information submitted by the Client, as well as the fulfillment of the terms of the these Rules by the Client;

11.4. To suspend the Services rendering for the period when the Client's fulfillment of the terms of the Rules is under verification, provided that reasonable suspicion of violating the terms of the Rules by the Client has been revealed;

11.5. To fully or partially refuse to provide the services to the Client in the following cases:

– violation of the terms of the present Rules by the Client;

– when the necessity of the Services caused by illegal intentions of the Client, as well as in cases when the Service rendering is directly and/or in fact connected with violation of the applicable law and commonly accepted principles of morality and virtue by the Company.

#### **Article 12. Obligations of the Company**

The Company shall be obliged

12.1. To render the Services to the Client in accordance with the present

Rules;

12.2. To undertake relevant and appropriate organizational measures in order to protect personal data and information of the Client and to observe established requirements in order to provide confidentiality of the Client's data;

12.3. To consult the Client regarding the Services using procedure;

12.4. To inform the Client about the list of documents required for submission of applications to the Company in different situations and cases.

## Section V.

### Other Terms and Conditions

#### **Article 13. Termination of the Contract**

13.1. The Services rendering in accordance with the Rules shall be stopped immediately upon the Contract termination in favor of the Client, notwithstanding of the reason for the Contract termination or in accordance with the relevant written request of the Client.

13.2. The Services rendering shall be stopped within expiry of 10 working days from the date of the Contract termination in favor of the Client or in accordance with the relevant written request of the Client.

13.3. In the event that the Client refuses to use the Services, provided in accordance with the present Rules, the Customer cannot delegate the power of the Client to a third party.

#### **Article 14. Validity of the Contract**

14.1. Obligations of the Company concerning rendering of the services and execution of work with respect to the Client shall arise immediately upon acceptance of the present Rules (beginning of the in-service time).

14.2. The Contract shall be terminated and the obligations of the Company concerning rendering of the service shall be considered fulfilled upon reaching the term stipulated by the Article 3.6 of these Rules.

#### **Article 15. Complaints and Claims Procedure**

15.1. All controversies or disputes that may occur shall be settled through negotiations, if applicable.

15.2. If for any reason an accord will not be reached during the prejudicial settlement (in addition to negotiations, necessarily including the presentation of a claim by the Client and its consideration by the Company in accordance with the "Protection Consumers Law" of the Russian Federation), all disputes between the Company and the Client (a legal person) shall be considered juridically at the court at the place of residence of the Company.