

**ОФЕРТА НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ.  
ПРАВИЛА АБОНЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ДЛЯ КЛИЕНТОВ – ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ,  
(Далее – «Правила»)**

**(Утверждено приказом Генерального директора  
ООО «Финансовый Ассистент»**

**№5 от 10.04.2022г.)**

**Адрес для корреспонденции: 107258, Москва, бульвар маршала  
Рокоссовского, д.33/12 а/я 20**

**ОГРН: 1227700203345**

**ИНН/КПП: 9701202442/770101001**

**Контактный телефон: 88005501951**

Если Вы прочитали текст настоящих Правил абонентского обслуживания для клиентов-физических лиц и не поняли его, или поняли его не полностью, либо если Вы считаете, что это Соглашение лишает Вас прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, исключает или ограничивает ответственность ООО «Финансовый Ассистент» за нарушение обязательств либо содержит другие явно обременительные для Вас условия, которые Вы исходя из своих разумно понимаемых интересов не приняли бы при наличии возможности участвовать в определении условий настоящих Правил абонентского обслуживания для клиентов – физических лиц, либо не акцептируете его, либо уточните его условия у ООО «Финансовый Ассистент».

### **1. Предмет Договора/Сертификата**

1.1. В соответствии с Правилами абонентского обслуживания (далее — «Правила») Клиент вносит на абонентской основе плату за право требовать от Общества с ограниченной ответственностью «Финансовый Ассистент», ОГРН 1227700203345, ИНН/КПП 9701202442/770101001, адрес для корреспонденции: 107258, Москва, бульвар маршала Рокоссовского, д.33/12 а/я 20 (далее - «Компания») предоставления комплексного абонентского обслуживания в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

1.2. Услуги предоставляются Клиенту Компанией на основании приобретенного Сертификата, на условиях абонентского договора оказания услуг (ст. 429.4. ГК РФ).

1.3. Настоящие Правила являются Офертой и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

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

1.5. Конкретный перечень и объем услуг, которые Клиент вправе требовать от Компании в соответствующий период, указаны в Тарифном плане и (или) Сертификате, выдаваемом на бумажном или электронном носителе.

### **2. Термины и определения**

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.

2.1. Абонентский платеж – денежные средства, вносимые Клиентом в размере, определяемом стоимостью выбранного Клиентом Тарифного плана. Абонентский платеж вносится Клиентом в

качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании оказания Услуг в течение срока, определяемого выбранным Клиентом Тарифным планом. Абонентский платеж вносится Клиентом независимо от того, затребовал Клиент Услугу в период срока действия Тарифного плана или нет.

2.2. Договор оказания услуг на абонентской основе (абонентский договор оказания услуг, абонентский договор на предоставление информационно-правовой поддержки) - соглашение между Клиентом и Компанией, по которому Клиент вносит единовременный Абонентский платеж за право требовать от Компании предоставления Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, а Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги по его требованию (Запросу). Заключение абонентского договора оказания услуг (на предоставление информационно-правовой поддержки) осуществляется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Договор состоит из настоящих Правил, Тарифного плана (Сертификата) и иных документов, составляемых Сторонами в рамках исполнения абонентского договора оказания услуг (на предоставление информационно-правовой поддержки).

2.3. Оферта на оказание услуг (Правила абонентского обслуживания) — правила, регулирующие отношения между Клиентом и Компанией по оказанию Услуг на основании ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации

2.4. Анкета-заявление физического лица – ответ Клиента о полном и безоговорочном принятии публичной оферты Компании. В Анкете-заявлении указываются персональные данные Клиента, согласие на обработку персональных данных Клиента, выбранный Тарифный план.

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. Запрос на оказание Услуг (Запрос) — обращение Клиента в устной форме с использованием телефонной связи по телефонному(ым) номеру(ам), указанным на сайте Компании в сети «Интернет», в форме электронной корреспонденции, направляемой Компанией на адрес электронной почты, указанный на официальном сайте Компании в сети, также Клиент может воспользоваться Личным кабинетом перейдя на сайт Компании.

2.8. «Интернет» для получения Услуги в соответствии с Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующий требованиям, установленным Компанией.

2.9. Идентификационные данные — совокупность информации предоставляемой Компанией Клиентом при заключении Договора об оказании услуг, служащей для определения тождественности между лицом ею обладающим и Клиентом Компании (идентификация Клиента).

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

2.11. Клиент — физическое лицо, которое приобрело право на получение Услуг в соответствии с настоящими Правилами по выбранному Тарифному плану.

2.12. Личный кабинет - персональный и закрытый раздел на сайте Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предназначенный для удаленного обслуживания Клиента и дающий ему возможность получать Услугу, отслеживать историю его обращений,

заказывать дополнительные услуги, получать результаты оказанных Компанией услуг. Доступ к Личному кабинету Клиента осуществляется посредством использования им логина и пароля, предоставляемого Компанией, посредством указания личных данных (логин, пароль) в индивидуальном сертификате Клиента.

2.13. Период оказания услуг на абонентской основе — период времени, определяемый выбранным Клиентом Тарифным планом, со дня заключения Клиентом Договора абонентского оказания услуг, в течение которого у Компании сохраняются обязательства по оказанию абонентских Услуг. Период оказания абонентских услуг может автоматически продлеваться на следующий аналогичный период при условии согласия Клиента на продление срока получения абонентской Услуги, выраженное путем оплаты абонентской Услуги Компании и/или также при отсутствии заявления о прекращении Договора абонентского оказания услуг.

2.14. Пользователи абонентских услуг — физическое лицо, приобретающее сертификат, являющееся Клиентом.

2.15. Персональная информация Клиента — информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации Клиенту, а именно: - персональная информация, которую Клиент предоставляет о себе самостоятельно при заключении Договора об оказании услуг или в процессе пользования Услугами, включая персональные данные Клиента; - данные, которые автоматически передаются в процессе пользования Услугами, в том числе, но не исключительно: IP, MAC, ICCID адреса, данные или иные уникальные данные об оборудовании Клиента, номера телефонов, региональные коды, информация о программном обеспечении Клиента, с помощью которых осуществляется доступ к Услугам; - иная информация о Клиенте, сбор и/или предоставление которой определяется и оговаривается с Клиентом индивидуально.

2.16. Правовая позиция Компании - это точка зрения, изложенная юридическим языком, отражающая мнение по тому или иному правовому вопросу поставленному Клиентом и ее правовое обоснование в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.17. Специалист — сотрудник Компании или иное лицо, с которым Компания заключила соответствующий договор и уполномоченный Компанией на оказание Услуг от лица Компании, обладающий необходимыми и достаточными знаниями для оказания Услуг.

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

2.19. Электронная корреспонденция — электронные сообщения, документы, копии документов или иных материальных носителей, содержащих информацию, равно любая другая информация, передаваемая посредством электронных средств связи.

2.20. Услуги сторонних поставщиков – Услуги оказываемые партнерами по договору между компанией и партнерами.

### **3. Порядок заключения и действие Сертификата**

3.1. Договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом настоящих Правил считается приобретение Клиентом права требования оказания Услуг, подтверждаемое получением во владение и пользование Сертификата, в том числе в электронном виде, посредством оплаты услуг Компании путем внесения Абонентского платежа.

3.2. К настоящей Оферте на оказание услуг, правилам абонентского обслуживания для клиентов – физических лиц (далее - «Правила») прилагается Приложение с подробным описанием тарифных планов, услуг, порядком осуществления запросов, сроками оказания абонентских услуг по запросу Клиента.

- 3.3. Приложение является неотъемлемой частью к Оферте на оказание услуг, правилам абонентского обслуживания для клиентов – физических лиц (далее - «Правила») компании.
- 3.4. Моментом заключения Договора является дата оплаты Клиентом Абонентского платежа.
- 3.5. Срок действия Сертификата определяется выбранному Клиентом Тарифному плану и исчисляется, начиная со дня, следующего за днем внесения Абонентского платежа.
- 3.6. Абонентский платеж вносится Клиентом, в том числе за постоянное «состояние готовности» Компании в течение отдельного периода (срока действия Тарифного плана) предоставить встречное предоставление Клиенту по требованию Клиента.
- 3.7. Возврат денежных средств, Клиенту за приобретенный Сертификат:
- 3.8. Если Компанией была фактически оказана услуга Клиенту, что приравнивается к наличию хотя бы одного обращения Клиента в Компанию, то Абонентский платеж Клиенту по заявлению об отказе от Договора не возвращается независимо от оставшегося срока действия Тарифного плана.
- 3.9. Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Абонента – 30 (тридцать) календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Исполнителем. Все претензии (иные обращения) в адрес Компании направляются Клиентом в Компанию почтовым отправлением заказным письмом с уведомлением о доставке на адрес корреспонденции 107258, Москва, бульвар маршала Рокоссовского, д.33/12 а\я 20. В претензии (ином обращении), Клиент в обязательном порядке указывает все необходимые личные данные, прикладывает копию сертификата, копию договора-счета-акта, копию анкеты-заявления физического лица, копию паспорта (1,2 страницы), банковские реквизиты.
- 3.10. Внесение изменений в условия Правил абонентского обслуживания физических лиц осуществляется путем публикации на сайте Компании, или иными способами, обеспечивающими получение соответствующих предложений Клиентом и позволяющими определить, что предложение исходит от Компании. При этом если в течение 3 трех календарных дней с даты получения Клиентом указанного сообщения или размещения соответствующей информации/публикации, Компания не получит письменный полный или частичный отказ Клиента от принятия таких изменений, либо Клиент продолжает пользоваться абонентскими Услугами, это означает согласие Клиента с указанными изменениями.
- 3.11. Акцептуя настоящую Оферту, Клиент принимает условия о возврате Сертификата и отказа от Договора, предусмотренные настоящими Правилами, с учетом абонентского характера такого Договора, и признает, что не вправе требовать возврата Абонентского платежа независимо от наличия фактов обращения в Компанию.

#### **4. Идентификация Клиента**

- 4.1. Для оформления Сертификата на абонентское обслуживание, Клиент дает согласие на обработку своих персональных данных и предоставляет Компании (фамилию, имя, отчество (если применимо), реквизиты, контактные данные), а также, в случае необходимости, иные Идентификационные данные на усмотрение Компании
- 4.2. Клиент самостоятельно несет ответственность за безопасность выбранных им Идентификационных данных, а также самостоятельно обеспечивает конфиденциальность этих данных.
- 4.3. Лицо, приобретшее право на получение абонентских Услуг, несет все риски, связанные с использованием своих Идентификационных данных любым третьим лицом, не уполномоченным

на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг неуполномоченными на то лицами.

4.4. Идентификация Клиента производится во всех случаях обращения Клиента в Компанию и является необходимым условием оказания Клиенту абонентских Услуг.

4.5. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента в Компанию и определяется Компанией самостоятельно.

4.6. При идентификации Клиента могут использоваться специальные программно- аппаратные средства, в том числе по записи, обработке и уничтожению информации.

4.7. В случае, когда данные, сообщаемые Клиентом при обращении в Компанию, не позволяют идентифицировать Клиента, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении абонентских Услуг.

4.8. Анонимные Запросы в Компанию с требованиями о предоставлении абонентских Услуг либо иными требованиями не обрабатываются.

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

### **5. Условия оказания Услуг**

5.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяется выбранным им Тарифным планом.

5.2. 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. Информационно-правовые услуги по Запросам, предмет которых регулируется правовыми нормами корпоративного, ведомственного, служебного иного персонифицированного либо ограниченного в использовании в соответствии с российским правом, предоставляются в части, не подлежащей такому регулированию.

5.3. Все Услуги предоставляются Клиенту лично и в его пользу и только при его личном обращении за получением соответствующей Услуги.

5.4. Услуги предоставляются исключительно по Запросам, связанным со спецификой отношений или взаимодействий, участником которых являются лица, указанные в п. 5.4 Правил, действующие от своего имени и в собственных интересах, в том числе касающимся будущих или произошедших событий, при условии реальности их наступления.

5.5. Формат предоставления Услуг во всех случаях определяется Компанией.

5.6. Все Услуги предоставляются на Запросы, сформированные исключительно в соответствии с положениями Правил. Запросы, формируемые в иной форме, не рассматриваются.

5.7. Все результаты оказания Услуг предоставляются в соответствии с поступившим Запросом, при необходимости подвергнутым толкованию и интерпретации Специалистом, исходя из изложенных в Запросе фактов (событий, обстоятельств), положений права и правоприменительной практики, а также сложившейся в Компании практики оказания Услуг.

5.8. Для получения Услуг Клиент должен иметь соответствующие программные и аппаратные средства, в отсутствие которых не существует объективной возможности осуществления Запроса или получения результата оказания Услуг или обратиться к оператору call-центра.

5.9. 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.

5.10. 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, трансграничную передачу записей

разговоров, в которых он участвует. Распространение записи разговора с участием Клиента допускается только после предоставления на то согласия Клиента.

## **6. Контроль за качеством Услуг**

6.1. С жалобами на качество предоставляемых абонентских Услуг, а также с вопросами справочно-информационного характера, касающимися предоставления абонентских Услуг, отделом претензий, Клиент вправе обращаться в Претензионный отдел Компании с 10:00 до 18:00 по московскому времени с понедельника по пятницу, за исключением нерабочих и праздничных дней, также написав на почту [info@fin-assistent.ru](mailto:info@fin-assistent.ru)

## **7. Требования к входящим документам**

7.1. 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.

7.2. Электронные документы принимаются исключительно в форматах с расширениями txt, rtf, doc, pdf, xls, tiff tif, bmp, gif; jpeg, jpg, png, docx, odt, xml, mp3, wav.

7.3. 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**

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

8.1. Сертификат вступает в силу в 00:00 в рабочий день, следующий за днем оплаты Сертификата, компания оказывает услуги 24/7.

8.2. Сроки оказания абонентских Услуг, установленные в часах, начинают исчисляться с момента поступления Запроса.

8.3. Моментом поступления Запроса является момент фиксации специальными техническими средствами Компании Запроса 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 Запросы в разумные сроки.

8.4. В случае уточнения Запроса течение сроков оказания абонентских Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса. При предоставлении дополнительных документов срок начинает течь после получения последнего релевантного документа.

8.5. В настоящих Правилах под месяцем понимается календарный месяц, под днём понимается рабочий день.

### **9. Уведомления**

9.1. В случаях, когда сроки оказания конкретной абонентской Услуги превышают обозначенные в качестве стандартных, Компания уведомляет Клиента о данном обстоятельстве и сроке предоставления результата оказания абонентской Услуги в течение 1 дня с момента фиксации Запроса Клиента Компанией.

9.2. При поступлении Запросов, не соответствующих настоящим Правилам, при отсутствии объективной возможности оказать сервисные абонентские Услуги по сопровождению Запроса, Компания устно уведомляет Клиента об отклонении Запроса с указанием на причины несоответствия.

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

### **10. Сопутствующие сведения**

10.1. В процессе предоставления абонентских 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.

10.2. 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.

10.3. 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**

11.1. Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения абонентских 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.

11.2. 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.

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

11.4. 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.

11.5. 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.

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

11.7. При использовании абонентских 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, разъяняют порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия; - выдавать себя за другого человека или 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**

### **12. Персональная информация**

12.1. Персональная информация Клиента хранится и обрабатывается Компанией в соответствии с условиями Правил, действующих в отношении всей информации, которую Компания может получить о Клиенте в процессе пользования абонентскими Услугами. Согласие Клиента на предоставление Персональной информации, данное им в соответствии с положениями настоящих Правил, в рамках отношений с любым из указанных лиц распространяется на все эти лица.

12.2. Использование абонентских Услуг означает безоговорочное согласие Клиента с положениями настоящей статьи и указанными в ней условиями обработки его Персональной информации.

12.3. Компания в общем случае не обязывается проверять достоверность Персональной информации, предоставляемой Клиентами, и не осуществляет контроль за их дееспособностью, однако исходят из того, что Клиент предоставляет достоверную и достаточную Персональную информацию и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.

12.4. Компания собирает и хранит только те персональные данные, которые необходимы для оказания абонентских Услуг.

12.5. Персональная информация Клиента может использоваться в следующих целях: - идентификация Клиента в рамках Правил; - предоставление Клиенту персонализированных абонентских Услуг; - связь с Клиентом, в том числе направление уведомлений, Запросов и информации, а также обработка запросов от Клиента; - улучшение качества абонентских Услуг,



удобства их использования, разработка новых продуктов и абонентских Услуг; - проведение статистических и иных исследований на основе обезличенных данных.

12.6. Компания вправе передать Персональную информацию Клиента третьим лицам в следующих случаях: - Клиент выразил свое согласие на такие действия; - передача необходима в рамках пользования Клиентом определенными абонентскими Услугами; - передача предусмотрена законодательством; - такая передача происходит в рамках расширения территории оказания абонентских Услуг; - в целях обеспечения возможности защиты прав и законных интересов Компании или третьих лиц в случаях, когда Клиент нарушает Правила.

12.7. Компания принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты Персональной 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.

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

### **13. Иная конфиденциальная информация**

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

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

13.3. 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 Права Клиента**

### **14. Права Клиента**

14.1 Клиент вправе:

- получать необходимую и достоверную информацию о Компании, предоставляемых абонентских Услугах, а также иную информацию, связанную с предоставлением абонентских Услуг, прямо предусмотренную законодательством;

- пользоваться абонентскими Услугами в течение всего Периода оказания абонентских Услуг, в соответствии с выбранным Клиентом тарифным планом.

- осуществлять Запросы на оказание абонентских Услуг и получать результаты оказания абонентских Услуг.

- пользоваться предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

- сообщать Компании обо всех случаях не предоставления абонентских Услуг или предоставления абонентских Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании.
- выразить свой отказ от возможности получения рекламы, направляемой через средства связи, когда возможность такого отказа предусмотрена законодательством, путем направления Компании соответствующего письменного уведомления
- получать клиентскую корреспонденцию по каналам телефонной или иной электронной связи.
- изменять выбранные Идентификационные данные.

## **15. Обязанности Клиента**

### 15.1. Клиент обязуется:

- обеспечить условия оказания абонентских юридических услуг посредством предоставления ответов на запросы, утверждения или отказа в утверждении документов, направленных Клиенту Компанией в срок, не превышающий 10 (десять) календарных дня от даты отправки.
- оказывать всемерную помощь Компании для надлежащего оказания абонентских юридических услуг, предоставление ответов на запросы Компании, рассмотрение и утверждение подготовленных Компанией проектов документов, а также оказание всемерного содействия действиям Компании в необходимых случаях, определяемых Компанией.
- ознакомиться с условиями настоящих Правил и объемом возможных абонентских Услуг.
- предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для идентификации Клиента, пользования абонентскими Услугами, а также своевременно сообщать обо всех случаях изменения указанной информации.
- не использовать результаты оказания абонентских Услуг в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Компании.
- при обращении в Компанию не нарушать требований законодательства, а также принятых в обществе норм морали, нравственности и публичного порядка.
- пользоваться абонентскими Услугами лично.
- своевременно проверять объем и качество оказанных абонентских Услуг и принимать оказанные абонентские Услуги.
- не допускать пользование абонентскими Услугами 3-им лицам, не являющимся Клиентами Компании в соответствии с Правилами.
- Клиент Компании обязан предоставить достоверную письменную информацию о новых идентификационных данных, в случае не предоставления, либо не полного предоставления идентификационных данных, Компания ответственности не несёт.

## **16. Права Компании**

### 16.1. Компания вправе:

- уточнять поступившие Запросы от Клиента.
- определять порядок и формат оказания абонентских Услуг.
- определять необходимую Клиенту абонентскую Услугу, в случаях, если в Запросе отсутствует указание на ее вид или Клиент определяет её ошибочно.
- привлекать третьих лиц для оказания абонентских Услуг Клиентам.
- проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Правил.
- временно приостанавливать оказание абонентских Услуг в случае нарушения Клиентом Правил.
- осуществлять запись обращений Клиента с использованием программно - аппаратных средств. - в любой момент потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при оформлении Сертификата, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.

- оказывать те абонентские Услуги, Запрос на оказание которых поступил в Компанию.
- направлять Клиентам информационные сообщения, а также иную клиентскую корреспонденцию.
- придерживаться в процессе оказания информационно-правовых абонентских Услуг выработанной правовой позиции, не предоставляя дополнительных юридических аргументов или сведений, помимо предоставленных ранее.

16.2. Отказать Клиенту в предоставлении абонентских Услуги в случаях, когда:

- Клиентом нарушены условия настоящих Правил;
- получение абонентской Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;
- Клиент осуществляет Запрос при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях/бездействии признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании;
- оказание абонентской Услуги повлечет нарушение Компанией требований законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали; - оказание абонентской Услуги нарушает права и законные интересы Компании;
- действия Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании;
- оказание абонентских Услуг не представляется возможным ввиду неполучения полных и/или достоверных сведений от Клиента;
- запрос не соответствует требованиям Правил;
- запрос осложнен 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.
- определять условия оказания абонентских Услуг.
- вносить изменения в Правила при условии своевременного извещения Клиента в порядке, определенном Правилами.
- приостанавливать оказание абонентских Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений Правил.
- ограничить оказание абонентских Услуг при неоднократном нарушении Правил
- предоставлять Клиентам на усмотрение Компании скидки, бонусы и подарки, в том числе в виде бесплатного набора услуг.

## 17. Обязанности Компании

17.1. Компания обязана:

- в своих действиях исходить из презумпции достоверности документов и информации, представленных Клиентами. Ответственность за недостоверность и (или) неточность, или несвоевременность предоставленной информации и (или) документов несёт Клиент;
- обеспечить Клиенту возможность получения абонентских Услуг 24/7 в соответствии с Правилами и соответствующим тарифным планом;
- принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Клиента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте;
- отвечать на запросы Клиента в соответствии с его Тарифным планом;
- консультировать и сообщать Клиентам имеющуюся в его распоряжении информацию об абонентских Услугах, условиях ее оказания, знакомить с Тарифами планами оказания информационно-правовой поддержки;
- обеспечивать сохранность документов, полученных от Клиента;
- не использовать информацию, полученную от Клиента, во вред Клиенту, в том числе не передавать ее третьим лицам, если иное не предусмотрено законодательством РФ;

- не принимать ответственность и не давать никаких обязательств от имени Клиента, не предусмотренных Правилами, без получения согласия Клиента.

## **Раздел VII. Прочие условия**

**18.** Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, которые могут возникнуть в процессе оказания Клиенту абонентских Услуг, сохраняются за Компанией. При этом Клиенту предоставляется право бессрочного использования таких объектов исключительно в личных целях.

18.1. Результаты оказания абонентских Услуг принадлежат Клиенту и могут использоваться исключительно Клиентом лично.

18.2. Клиент не вправе нарушать исключительные права Компании путем и не исключительно последующей реализации, тиражирования, передачи в эфир, иного публичного обнародования результатов оказания абонентских Услуг.

18.3. В любом случае использование Клиентом объектов интеллектуальной собственности Компании должно производиться при условии сохранения всех знаков охраны авторского права, смежных прав, товарных знаков, других уведомлений об авторстве, сохранения имени (или псевдонима) автора/наименования правообладателя в неизменном виде, сохранении соответствующего объекта в неизменном виде.

18.4. Стороны вправе использовать факсимиле для подписания Договора, Сертификата, Акта. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, что и подлинная подпись уполномоченного лица

## **19. Урегулирование споров**

19.1. 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 по месту регистрации Компании..

## **20. Изъятия и ограничение ответственности**

20.1. Компания не несет ответственность за результаты оказания абонентских Услуг при предоставлении Клиентом недостоверных сведений и документов или не предоставлении таковых.

20.2. 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 действующего законодательства и сложившейся практики правоприменения; информационно-правовые услуги носят рекомендательный характер. Клиент самостоятельно определяет, следовать или не следовать предоставленным информационно-правовым консультациям и рекомендациям.

20.3. 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.

20.5. Компания не оказывает Клиенту абонентские 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.

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

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

20.8. Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной абонентской Услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей услугой, само по себе не является фактом оказания услуги ненадлежащего качества.

20.9. Компания и Клиент понимают и признают, что предоставление информационно-правовых услуг и использование результатов оказания таких абонентских 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

## 21. Заключительные положения

21.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании [info@fin-assistent.ru](mailto:info@fin-assistent.ru). Все изменения в настоящих Правилах утверждаются приказом генерального директора Компании и публикуются на официальном сайте Компании.

21.2. 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.

21.3. 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.

**Генеральный директор  
ООО «Финансовый  
Ассистент»**

  
/Кетенчиев М.М./