

ОФЕРТА.
ПРАВИЛА АБОНЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
(Далее – «Правила»)

Услуги в соответствии с настоящими Правилами оказываются Обществом с ограниченной ответственностью «Космовизаком» (ООО «Космовизаком», далее по тексту – «Компания»)

Адрес места нахождения: 420094, г.Казань, ул.Ярослава Гашека, д.1, помещение 4А

ОГРН 1191690020818, ИНН 1659197569

Раздел I. Основные положения

Статья 1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Правилами абонентского обслуживания (далее — «Правила») Клиент вносит на абонентской основе плату за право требовать от Общества с ограниченной ответственностью «Космовизаком», ОГРН 1191690020818, ИНН 1659197569, адрес места нахождения: 420094, г. Казань, ул. Ярослава Гашека, д.1, помещение 4А - (далее – «Компания») предоставления комплексного абонентского обслуживания в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

1.2. Услуги предоставляются Клиенту Компанией по перечню, указанному в Сертификате, на условиях абонентского договора, отраженных в настоящих Правилах (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 в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

1.4. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых Приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в том числе положения Правил Компании, опубликованных на сайте: <https://www.cosmovisa.com/>.

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

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

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.

Настоящие Правила предусматривают порядок и условия оказания услуг по следующим видам Тарифных планов:

Услуги / Тариф	«Личный Адвокат»	«Личный Адвокат +»
8-800 (Бесплатные звонки из любой точки РФ)	Включено	Включено
CHARGEBACK* - процедура Chargeback, персональное финансовое планирование, консультации с юристом в случае отказа по чарджбэку, сопровождение дел о мошенничестве, секьюрити-сервис.	Включено	Включено
Личный кабинет – персональный раздел, находящийся на сайте Компании. В Личном кабинете размещены аудиозаписи устных консультаций, через Личный кабинет можно направить и получить письменные документы.	Включено	Включено
Вызов экстренных служб – предоставление специалистом компании номеров служб экстренного реагирования (МЧС, Полиция, Скорая помощь) на территории Российской Федерации, а также помощь в вызове данных служб по запросу Клиента.	Безлимитно	Безлимитно
Круглосуточная экстренная юридическая консультация (24/7) – устная консультация по всем юридическим вопросам, в рамках РФ, кроме вопросов по предпринимательской деятельности.	3 раза	3 раза
Официальный звонок юриста от имени клиента – звонок специалиста компании третьему лицу с целью предоставления интересов клиента	-	3 раза
Поговорите с моим юристом – передача Клиентом телефона третьему лицу для переговоров со специалистом компании в случае конфликтной ситуации	-	3 раза
Юридический навигатор (24/7) – предоставление информации об органах государственной и муниципальной власти, их функциях и режиме работы. Рекомендации о порядке обращения и подачи жалоб и запросов.	Безлимитно	Безлимитно
Письменный ответ юриста – письменная консультация по всем юридическим вопросам в рамках законодательства РФ, кроме вопросов по предпринимательской деятельности. Предоставляется по личному запросу через Личный кабинет.	1 раз	1 раз
Дети клиента – экстренные консультации по вопросам, требующим немедленного реагирования, могут получить все несовершеннолетние дети Клиента, зарегистрированные через Личный кабинет на сайте Компании.	Безлимитно	Безлимитно
Законодательство он-лайн – информация об изменениях законодательства и предоставление актуальных нормативных актов по проблеме, интересующей Клиента.	Безлимитно	Безлимитно
Аудиозапись разговора – запись Вашей консультации доступна для прослушивания в Личном кабинете.	Включено	Включено
Предоставление по запросу форм документов – (предоставление типовых документов) – направление специалистом в адрес Клиента проектов документов по запросу Клиента, направленному через Личный кабинет (более 300 типовых Договоров, исков, доверенностей и прочих документов).	Безлимитно	Безлимитно
Срок действия Сертификата	6 месяцев	1 год

*под консультацией подразумевается предоставление Клиенту услуги, связанной с разъяснением в устной форме (по номеру горячей линии Компании) существа норм права, регулирующих отношения по чарджбэку в соответствии с представленным Запросом, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации. Количество запросов на инициацию процедуры чарджбэк в личном кабинете неограниченно, в тоже время, количество отдельных устных консультаций по чарджбэку, не связанных с запросами в личном кабинете ограничено вышеуказанными тарифами.

Примечания:

Срок действия сертификата составляет 6 месяцев или 1 год (в зависимости от выбранного тарифного плана) и вступает в силу с 00 часов дня следующего за днем заключения настоящего Договора в предусмотренном порядке.

Перечень Тарифных планов может быть расширен, изменен, а также отражен в виде приложений к Настоящим Правилам.

Сертификат – документ, либо электронное сообщение, либо иной вариант визуализации (например, коробка, карта, визитка, смс-сообщение), подтверждающие заключение абонентского договора оказания услуг и содержащие номер Сертификата, дату заключения абонентского договора оказания услуг, наименование выбранного Клиентом Тарифного плана. Сертификат передается Клиенту на бумажном носителе либо направляется Клиенту в электронной форме на сообщенный Клиентом адрес электронной почты, либо номер телефона. Форма Сертификата устанавливается Компанией и может быть изменена.

Стороны договорились, что на Сертификате Клиент проставляет собственноручную подпись и Сертификат содержит аналог собственноручной подписи уполномоченного лица Компании и аналог печати Компании. Под аналогом подписи и печати Компании понимается их графическое воспроизведение при оформлении Сертификата с помощью компьютерной программы. Во всем, что не предусмотрено Сертификатом, Компания и Клиент руководствуются настоящими Правилами.

Клиент — физическое лицо, которое осуществило акцепт настоящих Правил и приобрело право требовать предоставления Компанией Услуг, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата, в том числе в электронном виде. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило Сертификат, в том числе получило после его оплаты идентификационные данные, например, уникальный номер Сертификата и предоставило Компании свои идентификационные данные при первом обращении к Компании. Лицо, приобретшее Сертификат, несет все риски, связанные с его использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг не уполномоченными на то лицами. Количество физических лиц (количество пользователей) и дополнительные категории физических лиц, которые также могут являться Клиентами, определяются Тарифными планами.

Идентификатор — уникальный номер Клиента в системе учета Компании тождественный номеру договора с Клиентом. Идентификатором является номер Сертификата.

Идентификационные данные — совокупность уникальных данных, указанных в Сертификате и персональной информации Клиента, предоставляемых Клиентом при активации, служащей для цели определения тождественности между лицом, ею обладающим, и Клиентом Компании (идентификация Клиента).

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 активации 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.

Кодовое слово — это определенное слово (набор слов), которое используется Компанией для удостоверения личности Клиента либо лиц, имеющих право на обращение к Компании для получения Услуги по Сертификату Клиента (пользователей).

Партнер Компании (Партнер) — юридическое лицо, которое на основании договора с Компанией осуществляет либо реализацию и (или) закупку Услуг Компании, либо действия, направленные на привлечение Клиентов для заключения с Компанией договоров оказания услуг.

Период оказания Услуг — период времени, устанавливаемый Тарифным планом, в течение которого у Компании сохраняются обязательства по оказанию Услуг.

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.

Активация Сертификата — это совокупность действий Клиента либо по его поручения действия сотрудника Компании, направленных на полную инициализацию Клиента в системе ведения реестра и в клиентской базе Компании, целью которых является фиксация Идентификационных данных, необходимых для обеспечения возможности идентификации Клиента при обращении Клиента с Запросом на получение Услуг по дистанционным средствам связи в Компанию.

Запрос на оказание Услуг (Запрос) — обращение Клиента (пользователя, если пользователь предусмотрен Тарифным планом) в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией.

Специалист — сотрудник Компании либо уполномоченного ею субисполнителя, владеющий необходимой квалификацией и непосредственно оказывающий Услуги в соответствии с настоящими Правилами.

Договор оказания услуг на абонентской основе (абонентский договор оказания услуг) - соглашение между Клиентом и Компанией, по которому Клиент вносит Абонентский платеж либо периодические Абонентские платежи 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 осуществляется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Договор состоит из настоящих Правил и Сертификата, содержащего информацию о Тарифном плане Клиента.

Услуги:

Услуга «CHARGEBACK» — деятельность Компании по предоставлению Клиенту услуги, связанной с подготовкой заявления в адрес банка и/или платежной системы по возврату денежных средств по процедуре чарджбэк на русском и английском языках, помощь в подготовке и сборе документов, осуществление переписки от имени Клиента с банком и/или платежной системой. При необходимости составляются и направляются Клиенту дополнительные заявления на русском и английском языках.

Услуга «8-800-600-39-62 (Бесплатный звонок из любой точки Российской Федерации)» - деятельность Компании по предоставлению Клиенту услуги, связанной с разъяснением в устной форме (по номеру горячей линии Компании) существа норм права, регулирующих отношения по чарджбэку в соответствии с представленным Запросом, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Личный кабинет – персональный раздел, находящийся на сайте Компании. В Личном кабинете размещены аудиозаписи устных консультаций, через Личный кабинет можно направить и получить письменные документы.

Вызов экстренных служб – предоставление специалистом компании номеров служб экстренного реагирования (МЧС, Полиция, Скорая помощь) на территории Российской Федерации, а также помощь в вызове данных служб по запросу Клиента.

Круглосуточная экстренная юридическая консультация (24/7) – устная консультация по всем юридическим вопросам, в рамках РФ, кроме вопросов по предпринимательской деятельности.

Официальный звонок юриста от имени клиента – звонок специалиста компании третьему лицу с целью предоставления интересов клиента

Поговорите с моим юристом – передача Клиентом телефона третьему лицу для переговоров со специалистом компании в случае конфликтной ситуации

Юридический навигатор (24/7) – предоставление информации об органах государственной и муниципальной власти, их функциях и режиме работы. Рекомендации о порядке обращения и подачи жалоб и запросов.

Письменный ответ юриста – письменная консультация по всем юридическим вопросам в рамках законодательства РФ, кроме вопросов по предпринимательской деятельности. Предоставляется по личному запросу через Личный кабинет.

Дети клиента – экстренные консультации по вопросам, требующим немедленного реагирования, могут получить все несовершеннолетние дети Клиента, зарегистрированные через Личный кабинет на сайте Компании.

Законодательство он-лайн – информация об изменениях законодательства и предоставление актуальных нормативных актов по проблеме, интересующей Клиента.

Аудиозапись разговора – запись Вашей консультации доступна для прослушивания в Личном кабинете.

Предоставление по запросу форм документов – (предоставление типовых документов) – направление специалистом в адрес Клиента проектов документов по запросу Клиента, направленному через Личный кабинет (более 300 типовых Договоров, исков, доверенностей и прочих документов).

Раздел II. Порядок и условия заключения Абонентского договора оказания услуг (далее – «Договор»)

Статья 3. Порядок заключения и действие Договора, а также изменение, досрочное расторжение Договора.

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 считаются конклюдентные действия Клиента по внесению абонентского платежа и получение во владение и пользование Сертификата, в том числе в электронном виде. При этом Клиент вправе осуществлять оформление Сертификата на третье лицо.

3.2. Права и обязанности Сторон возникают с момента заключения Договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Клиента.

3.2.1. Моментом заключения Договора является дата оплаты Клиентом Абонентского платежа. Сертификат вступает в силу с 00 часов дня, следующего за днем оплаты, если иное прямо не предусмотрено в Сертификате.

3.3. Порядок внесения Абонентского платежа либо периодических Абонентских платежей зависит от выбранного Клиентом Тарифного плана. Во всех случаях Клиент (либо третье лицо за Клиента) вносит Абонентский платеж на условиях предоплаты за соответствующий период оказания услуг.

3.4. Срок действия Сертификата определяется согласно выбранному Клиентом Тарифному плану.

3.5. Правила (порядок) отказа от Договора и возврата денежных средств Клиенту за приобретенный Сертификат:

3.5.1. В случае расторжения Договора по инициативе Клиента в течение 14 календарных дней с даты его оплаты, поступившие в оплату Сертификата денежные средства, подлежат возврату Клиенту Компанией в полном объеме.

3.5.2. В случае расторжения Договора по инициативе Клиента по истечении 14 календарных дней с даты его оплаты, поступившие в оплату такого Сертификата денежные средства подлежат возврату Клиенту пропорционально не истекшему оплаченному периоду действия Сертификата.

3.5.3. Если Компанией были фактически оказаны услуги Клиенту, то Абонентский платеж Клиенту по заявлению об отказе от Договора не возвращается, независимо от оставшегося срока действия Тарифного плана.

3.5.4. Для отказа от Договора Клиенту необходимо направить Компании письменное заявление об отказе от Договора по адресу места нахождения Компании: 420094, г. Казань, ул. Ярослава Гашека, д.1, помещение 4А - с указанием реквизитов счета Клиента для возврата денежных средств. Клиент не вправе требовать возврата денежных средств посредством почтового перевода. К Заявлению должны быть приложены документы: копия Сертификата, а также копия документа, подтверждающего оплату Сертификата. Срок рассмотрения Заявления Клиента о досрочном расторжении Договора составляет не более 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Компанией полного пакета документов, указанных в п. 3.7.4 настоящих Правил.

3.5.5. Компания производит возврат денежных средств на счет Клиента в случаях, указанных в п. 3.5.1. и п. 3.5.2. настоящих Правил, реквизиты которого указал Клиент в своем заявлении, в течение 30 (тридцати) рабочих дней с даты получения Компанией от Клиента полного комплекта документов, указанных в пункте 3.5.4. настоящих Правил.

Раздел III. Перечень, объем, порядок и условия оказания Услуг

Статья 4. Перечень и условия оказания Услуг. Активация Сертификата и Идентификация Клиента.

4.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным им Тарифным планом, являющимся приложением к Договору, и оказываются дистанционно посредством личного кабинета на официальном сайте Компании, по электронной почте и по телефону.

4.2. Услуги предоставляются в соответствии и на основании права Российской Федерации, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.

4.3. Услуги предоставляются при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него правовой ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон.

4.4. Услуги предоставляются по Запросам Клиентов, соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией.

4.5. Услуги оказываются Компанией на языке, являющемся государственным в стране местонахождения Компании.

4.6. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата и кодовое слово. При этом, если у Специалиста Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо действительно является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

4.7. Для отдельных Тарифных планов предусмотрена активация Сертификата.

Процедура активации Сертификата предусмотрена подп. 4.8.1. – подп. 4.8.6 пункта 4.8, настоящих Правил.

4.8. Активация Сертификата производится путем осуществления соответствующего Запроса в Компанию до окончания срока активации Сертификата и предоставления сведений и данных, определяемых Компанией как обязательных для активации, в том числе, но не исключительно: номер Сертификата, персональные данные Клиента (фамилия, имя, а также отчество (если применимо) Клиента, его контактные реквизиты), кодовое слово, контрольный вопрос и ответ.

4.8.1. Кодовое слово (уникальный набор буквенных символов и/или цифр), контрольный вопрос и ответ для доступа к Услугам при Активации Клиент выбирает самостоятельно.

4.8.2. Компания вправе запретить использование определенных Идентификационных данных, выбираемых Клиентом, а также устанавливать специальные требования к ним.

4.8.3. Клиент самостоятельно несет ответственность за безопасность выбранных им Идентификационных данных, а также самостоятельно обеспечивает конфиденциальность этих данных.

4.8.4. Запрос в Компанию для Активации Сертификата должен осуществляться Клиентом лично. Осуществление процедуры Активации Сертификата третьими лицами не допускается.

4.8.5. В случае непредставления информации, необходимой для Активации Сертификата, либо иного нарушения Правил Компания имеет право отказать в Активации Сертификата.

4.8.6. Лицо, приобретшее Сертификат, несет все риски, связанные с его использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг не уполномоченными на то лицами.

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

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

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

4.9.3. В случае, когда данные, сообщаемые Клиентом при обращении в Компанию, не позволяют идентифицировать Клиента, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуг. Клиент вправе обратиться повторно, назвав Компании все необходимые для идентификации Клиента, предусмотренные настоящими Правилами, данные.

4.10. Предоставлением адреса электронной почты, номера телефона/факса Клиент подтверждает свое согласие на обмен электронной корреспонденцией через открытые каналы связи (Интернет, факс).

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

Статья 5. Сроки и порядок оказания Услуг

5.1. Сроки оказания Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Клиента Компанией.

5.2. В случае уточнения Запроса Клиентом (предоставления дополнительных материалов, документов, изменения Запроса) течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса.

5.3. Для получения Услуги Клиенту необходимо обратиться по телефону: **8-800-600-39-62**, по электронной почте: info@cosmovisa.com, посредством личного кабинета на

официальном сайте Компании: <https://www.cosmovisa.com/>. Прием и фиксация Запросов Клиентов осуществляется круглосуточно.

Статья 6. Период оказания Услуг.

6.1. Сроки оказания Услуг исчисляются с момента покупки Сертификата (если иное не предусмотрено Тарифным планом) и истекают в 00:00 часов последнего календарного дня срока.

Статья 7. Порядок исчисления сроков оказания Услуг.

7.1. Сроки оказания Услуг, установленные в днях, начинают исчисляться с 9:00 часов по Московскому времени рабочего дня, следующего за календарным днем фиксации Запроса Клиента Компанией, если Правилами не установлен иной порядок исчисления сроков для оказания конкретных Услуг.

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

7.3. 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.

7.4. В случае уточнения Запроса, течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса. При предоставлении дополнительных документов срок начинает течь с даты получения последнего релевантного Запросу документа.

7.5. В настоящих Правилах под кварталом понимается календарный квартал, под месяцем понимается календарный месяц, под днём понимается рабочий день территории оказания Услуг.

Статья 8. Сроки оказания Услуг по устным Запросам.

8.1. Услуги по устным Запросам предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним.

8.2. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов), предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 2 (два) рабочих дня. В случае возникновения у Клиента экстренной ситуации услуга оказывается безотлагательно в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

8.3. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий профессионального и посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.

8.4. 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.

8.5. Необходимым условием получения и/или Запроса Услуг является наличие у Клиента активированного Сертификата, под которым подразумевается, в том числе, обладание всеми идентификационными данными, за исключением случаев неправомерного завладения Сертификатом.

8.6. Предоставление Услуг Компанией может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в случаях, установленных применимым правом, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.

8.7. Обращения Клиента по номерам телефонов Компании, а также через иные каналы связи могут быть записаны, зафиксированы, сохранены 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, иной информации, касающейся получения Услуг с участием Клиента, допускается только после предоставления письменного согласия Клиента.

8.8. Тарифным планом, выбранным Клиентом, может быть предусмотрен иной срок оказания Услуг. Иные сроки оказания Услуг, а также особенности их исчисления также могут быть предусмотрены в Приложениях к настоящим Правилам, подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом.

Статья 9. Сроки оказания Услуг по письменным Запросам.

9.1. Услуги по письменным Запросам предоставляются в течение 2 (двух) рабочих дней.

9.2. В отдельных случаях срок предоставления Услуг, предусмотренных настоящей статьёй, может быть увеличен, но в любом случае не может составлять более 5 (пяти) рабочих дней, о чем сообщается Клиенту.

9.3. Услуга по процедуре отмены транзакций («Chargeback»), а именно составление заявлений на русском и английском языках, при предоставлении Клиентом запрашиваемых Компанией документов, оказывается в срок не более чем в 3 (три) рабочих дня.

9.4. Сопутствующие услуги по процедуре отмены транзакций (Chargeback), а именно помощь в подготовке и сборе документов, предоставлению ответов Клиенту на обращения в личном кабинете или по электронной почте, переписки от имени Клиента с банком и платежной системой, консультация с юристом в случае отказа по чарджбэку оказывается в срок не позднее 2 (двух) дней с момента поступления соответствующего обращения, за исключением выходных и праздничных дней.

9.5. Составление заявлений и сбор документов при отказе по чарджбэку осуществляется в срок не более чем в 3 (три) рабочих дня с момента получения от Клиента соответствующего письменного запроса.

Статья 10. Требования к входящим документам.

10.1. В соответствии с Правилами, объем документа, направляемого Клиентом, определяется в «стандартных страницах» исходя из эквивалента числа символов в нем числу символов на полной странице, набранной шрифтом Times New Roman, кегль 12.

10.2. Направляемый Клиентом документ должен отвечать следующим техническим требованиям:

- стандартный объем документа/-ов — не более 6 (шести) стандартных страниц;
- максимальный объем документа в любом случае не должен превышать 60 (шестидесяти) стандартных страниц;

— текст документа должен быть хорошо читаем и отображаем.

10.3. 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. Объем присылаемых документов может быть ограничен техническими параметрами принимаемого Компанией Запроса, о чем Клиент может быть проинформирован при обращении Компанией.

10.4. В случае, если направленных Клиентом документов объективно недостаточно для предоставления Специалистом Услуг, предоставление запрашиваемой Клиентом Услуги приостанавливается до предоставления дополнительных документов. Недостаточность документов определяется Специалистом.

Раздел IV. Требования к обмену информацией.

Статья 11. Сопутствующие сведения.

11.1. В процессе предоставления Услуг Клиенту могут сообщаться данные о других организациях, органах и гражданах (третьи лица), их разработках, продуктах, предложениях, в том числе коммерческого характера, ссылки на сайты в сети «Интернет» (сопутствующая информация). Указанные третьи лица и сопутствующая информация не проверяются Компанией или Партнером на соответствие тем или иным требованиям. Ни Компания, ни Партнер не несут ответственности за данную сопутствующую информацию, в том числе за любые мнения или утверждения, выраженные третьими лицами, рекламу и прочее, а также за доступность такой сопутствующей информации и последствия ее использования или неиспользования Клиентом.

11.2. Предоставление любой сопутствующей информации коммерческого или некоммерческого характера не является ее одобрением или рекомендацией со стороны Компании, за исключением случаев, когда на это прямо указывается.

11.3. Принимая Правила, Клиент выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена правом Территории оказания Услуг.

Статья 12. Требования к коммуникациям.

12.1. Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг, устанавливается Компанией и содержится на сайте Компании и Партнера, а также в Сертификате. В случае изменения соответствующей контактно-адресной информации приоритетной является информация, размещенная на сайте Компании. Все контактные реквизиты (номера телефонов, адреса электронной почты, равно как любые иные предоставляемые Клиентом сведения) расцениваются как корректные, принадлежащие Клиенту и доступные для Клиента, в связи с чем осуществление телефонных и иных коммуникационных вызовов, предоставление электронной и иной корреспонденции с использованием данных реквизитов признается осуществлением коммуникации с Клиентом.

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

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

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

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

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

12.7. При использовании Услуг Клиент не вправе:

— передавать любым способом данные, которые являются незаконными, вредоносными, клеветническими, оскорбляющими нравственность, демонстрирующими (или являющимися пропагандой) насилие и жестокость, нарушают права интеллектуальной собственности, пропагандируют ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержат оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержат элементы (или являются пропагандой) порнографии, разъясняют порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;

— выдавать себя за 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 применимого законодательства при осуществлении информационного обмена.

Раздел V. Конфиденциальная информация

Статья 13. Персональная информация. Персональные данные Клиентов

13.1. Клиент, приобретая Тарифный план и (или) активируя Сертификат, выражает свое согласие на использование Компанией его персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации и для целей организации исполнения Договора.

13.1.1. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиентов, пользователей (если пользователи предусмотрены Тарифным планом), а также иных лиц, действующих от имени Клиента, в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Компанией.

13.1.2. Компания обрабатывает персональные данные Клиента, пользователей, иных лиц, сведения о которых предоставил Клиент в порядке, предусмотренном Политикой конфиденциальности Компании.

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

- идентификация Клиента;
- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
- улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых продуктов и Услуг;
- проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных;
- направления/сообщения предложений о пролонгации договора на новый срок.

13.3. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, распространение, а также иным образом обрабатывает персональные данные Клиентов для целей, указанных в п. 13.2 настоящих Правил.

13.4. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

13.5. Персональная информация Клиента хранится и обрабатывается Компанией в соответствии с условиями Правил, действующих в отношении всей информации, которую Компания и/или Партнер могут получить о Клиенте в процессе пользования 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.

13.6. Использование Услуг означает безоговорочное согласие Клиента с положениями настоящей статьи и указанными в ней условиями обработки его персональной информации.

13.7. Ни Компания, ни Партнер в общем случае не обязываются проверять достоверность персональной информации, предоставляемой Клиентами, и не осуществляют контроль за их дееспособностью, однако исходят из того, что Клиент предоставляет достоверную и достаточную персональную информацию и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.

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

13.9. Хранение персональной информации Клиентов осуществляется в соответствии с внутренними корпоративными документами. В отношении персональной информации Клиента сохраняется ее конфиденциальность.

13.10. Компания и Партнер вправе передать персональную информацию Клиента третьим лицам в следующих случаях:

- Клиент выразил свое согласие на такие действия;
- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

13.11. 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.

13.12. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания последним услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

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

Статья 14. Иная конфиденциальная информация.

14.1. К иной конфиденциальной информации в соответствии с настоящими Правилами относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

— использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего ее лица;

— не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего ее лица, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

Раздел VI. Права и обязанности Сторон

Статья 15. Права Клиента

15.1. Пользоваться Услугами в течение всего срока оказания Услуг, определяемого в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

15.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

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

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

Статья 16. Обязанности Клиента

16.1. Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг.

16.2. При первом обращении к Компании предоставить необходимую для целей возможности Идентификации Клиента в процессе оказания Услуг информацию, такую как: кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него, субъект РФ и город (иной населенный пункт), в котором проживает Клиент.

16.3. Не нарушать требований законодательства Российской Федерации, а также общепринятых норм морали и нравственности при обращении в Компанию за получением Услуг.

16.4. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами, если иное прямо не оговорено в Тарифном плане.

16.5. Не запрашивать у Компании Услуги по правоотношениям, участником которых является Партнер (контрагент) Компании и (или) Компания, в результате оказания которых может возникнуть «конфликт интересов» и (или) может быть причинен ущерб Партнеру (контрагенту) Компании и (или) Компании.

При этом под «конфликтом интересов» понимаются те случаи оказания Компанией Услуг, предусмотренных Тарифными планами, когда Компания знает или должна знать о том, что вопрос Клиента задан по реально существующей ситуации правоотношения, сторонами в котором являются Партнер (контрагент) Компании и Клиент, либо оказание Услуг, предусмотренных Тарифными планами, по вопросам, связанным с представлением интересов Клиента перед Партнером (контрагентом) Компании, когда Компания заведомо знает о том, что стороной правоотношений является Партнер (контрагент) Компании (далее – «конфликт интересов»).

16.6. Ознакомиться с содержанием настоящих Правил, в том числе в открытом доступе в сети Интернет на сайте: <https://www.cosmovisa.com/>.

16.7. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

Статья 17. Права Компании

17.1. Привлекать третьих лиц (субисполнителей) для оказания Услуг Клиентам.

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

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

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

17.4.1. Клиент нарушает условия настоящих Правил.

17.4.2. Получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента.

17.4.3. Оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований применимого законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали.

17.4.4. Оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании.

17.4.5. Оказание Услуги повлечет «конфликт интересов» (п. 16.5 Правил).

17.4.6. 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.

17.4.7. Действия Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании или Партнеру.

Статья 18. Обязанности Компании

18.1. Оказывать Клиенту по Запросу Клиента Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующим Тарифным планом и законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных п. 17.4 настоящих Правил.

18.2. Предоставлять Клиенту справочно-консультационные сведения по вопросам оказания Услуг.

18.3. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящими Правилами, разместив их в открытом доступе в сети Интернет на сайте: <https://www.cosmovisa.com/>.

Раздел VII. Прочие условия

Статья 19. Права интеллектуальной собственности

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

19.2. Клиент не вправе без письменного предварительного согласия Компании размещать в открытом доступе (иным образом распространять) результаты оказания Услуг Компании.

Статья 20. Урегулирование споров

20.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящих 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 по адресу места нахождения Компании: 420094, г. Казань, ул. Ярослава Гашека, д.1, помещение 4А - и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде в соответствии с законодательством РФ.

20.2. Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Клиента – 30 (тридцать) календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Компанией.

Статья 21. Ограничение ответственности Компании

21.1. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет все Услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения. Услуги Компании носят рекомендательный характер.

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

21.3. Консультационные услуги Компании носят исключительно рекомендательный, ознакомительный, информационно-справочный характер и не являются окончательным руководством к действию, а также не заменяют обращение Клиента в государственно-публичные либо иные уполномоченные органы и организации.

21.4. В остальных случаях стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Статья 22. Заключительные положения

22.1. Клиент ознакомился с действующими на момент заключения настоящего Договора Тарифными планами Компании и согласен с тем, что изменение настоящей Оферты, Тарифных планов осуществляется Компанией в одностороннем порядке, при этом Клиент обязуется принимать все разумные и достаточные меры для получения информации о

совершенных изменениях, в том числе, но не исключительно с достаточной регулярностью посещая сайт Компании в сети Интернет по адресу <https://www.cosmovisa.com/>.

22.2. Все Приложения к настоящим Правилам являются неотъемлемыми частями настоящих Правил.

22.3. При наличии различий между положениями Правил и Приложений к ним, относящихся к правоотношениям между Компанией и Клиентами, применению подлежат положения соответствующих Приложений.

22.4. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании: <https://www.cosmovisa.com/>.

Статья 23. Реквизиты ООО «Космовизаком»

Общество с ограниченной ответственностью "Космовизаком"

ОГРН: 1191690020818

ИНН: 1659197569

Место нахождения: 420094, г.Казань, ул.Ярослава Гашека, д.1, помещение 4А

Адрес электронной почты: info@cosmovisa.com

Телефон: 8-800-600-39-62 (бесплатно по России)

Официальный сайт Компании: <https://www.cosmovisa.com/>

Дата: 01июня 2021 года