

Правила оказания услуг в рамках информационно-правового продукта
(далее по тексту – «Правила»)

Настоящие Правила определяют порядок пользования услугами общества с ограниченной ответственностью «Юридические Решения» (бренд – ПРАВОКАРД).

1. Условия оказания услуг

В Правилах используются следующие понятия и термины:

Клиент – дееспособное физическое лицо, являющееся налоговым резидентом РФ и имеющее доход, облагаемый по ставке 13%, а также заключившее договор страхования.

Компания – общество с ограниченной ответственностью «Юридические Решения», ОГРН: 5177746279266, ИНН: 9718083320, КПП 770701001.

Личный кабинет — персональный раздел, в который можно зайти через личный кабинет на сайте партнера Компании www.kaplife.ru и в котором Клиент может самостоятельно и в любое время, в режиме конфиденциальности получать актуальную информацию, переписываться с Компанией, оперативно получать услуги, предоставленные в письменном виде, сохранять в электронном виде и/или распечатывать документы.

Компанией установлены следующие условия оказания информационно - консультационных услуг Клиентам.

1.1. Все услуги предоставляются Клиенту лично и в его пользу, и только при его личном обращении за получением соответствующей услуги

1.2. Услуги в полном объеме оказываются по любым вопросам, связанным с получением социального налогового вычета в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. Устное консультирование осуществляется непосредственно в ходе телефонного соединения по телефону 8 800 500 35 68 (бесплатный звонок на территории РФ) или, если необходимо изучение документов, направленных Клиентом через Личный кабинет - в течение 24 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента.

1.4. Услуги, оказываемые в письменной форме, предоставляются Компанией в электронном виде через личный кабинет Клиента.

1.5. Услуги по вопросам, связанным с получением социального налогового вычета, осуществляются только в рабочие дни с 09-00 до 18-00 МСК без перерывов, за исключением времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ (не более 24 часов).

1.6. Клиент вправе воспользоваться услугами в следующем объеме:

Услуги «Социальный налоговый вычет под ключ»	Объем услуг
Бесплатный звонок из любой точки РФ 8-800	Безлимитно
Доступ в личный кабинет (включая переписку с компанией)	Безлимитно
Устная консультация (включая разъяснение по документам)	Безлимитно
Проверка комплекта и содержания документов	Безлимитно
Письменная консультация и составление документов от имени клиента (декларация 3-НДФЛ и заявление на возврат налога)	1 раз
Отправка готового комплекта документов в налоговую инспекцию	1 раз
Устная правовая поддержка при камеральной проверке	Безлимитно
Письменная правовая поддержка при камеральной проверке	Безлимитно

1.7. Сертификат действует в течение 1 (одного) года с даты оформления договора страхования.

2. Виды услуг

2.1. «Устная консультация по вопросам налогового вычета»:

2.1.1. Услуга предоставляется по телефону.

2.1.2. Специалисты предоставляют устную консультацию по вопросу налогового вычета, включая вопросы по подготовке необходимого пакета документов, кто и когда может претендовать на налоговый вычет и др., дальнейшим действиям клиента, исходя из сведений, предоставляемых Клиентом при обращении.

2.1.3. В случае, если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет.

2.1.4. Результатом предоставления услуги является устная консультация специалиста Компании по заданному Клиентом вопросу.

2.1.5. Срок предоставления настоящей услуги в течение 24 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента.

2.2. «Проверка содержания комплекта документов для получения налогового вычета»:

2.2.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.

2.2.2. Запрос о проверке необходимого комплекта и содержания документов на получение налогового вычета должен быть запрошен по телефону или направлен Клиентом через Личный кабинет с приложением соответствующих документов.

2.2.3. Результатом оказания услуги является проверка необходимого комплекта и содержания документов и информирование Клиента о результатах проверки по телефону либо через Личный кабинет.

2.2.4. Срок предоставления настоящей услуги в течение 24 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента

2.3. «Письменная консультация и составление документов от имени Клиента»:

2.3.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.

2.3.2. Запрос о составлении необходимых документов должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет с приложением соответствующих документов. Список необходимых документов предоставляется Клиенту в Личном кабинете или по телефону.

2.3.3. Результатом оказания услуги является составление письменных документов (декларация 3-НДФЛ и заявление на возврат налога) и их отправка в Личный кабинет Клиента.

2.3.4. Срок предоставления настоящей услуги в течение 72 часов с момента предоставления всей необходимой информации Клиентом.

2.4. «Отправка документов в налоговую инспекцию»:

2.4.1. Услуга предоставляется путем направления заказным письмом с уведомлением о доставке и описью вложения по Почте России или посредством электронных каналов связи, подготовленного пакета документов на получение налогового вычета от имени Клиента в необходимую территориальную инспекцию Федеральной налоговой службы.

2.4.2. Запрос должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет с предоставлением необходимой информации и документов, сообщенных Клиенту специалистом Компании.

2.4.3. Результатом оказания услуги является направление заказным письмом с уведомлением о доставке и описью вложения по Почте России или посредством электронных каналов связи, подготовленного пакета документов на получение налогового вычета от имени Клиента в необходимую территориальную инспекцию Федеральной налоговой службы.

2.4.4. Срок предоставления настоящей услуги в течение 72 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента.

2.5. «Устная правовая поддержка при камеральной проверке»:

2.5.1. Услуга предоставляется по телефону.

2.5.2. В случае, если для предоставления услуги необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет.

2.5.3. Результатом оказания услуги является устная консультация специалиста Компании о порядке действий Клиента по взаимодействию с налоговой инспекцией при камеральной проверке или обжалованию действий сотрудников налоговой инспекции.

2.5.4. Срок предоставления настоящей услуги в течение 24 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента.

2.6. «Письменная правовая поддержка при камеральной проверке»:

2.6.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.

2.6.2. Запрос может быть направлен Клиентом через Личный кабинет или по телефону.

2.6.3. Результатом оказания услуги является письменное составление ответов (и при необходимости жалоб и иных документов) на вопросы Клиента и/или налоговой инспекции в рамках камеральной проверки и инструкций к действиям, которые отправляются Клиенту через Личный кабинет.

2.6.4. Срок предоставления настоящей услуги в течение 24 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента.

3. Порядок предоставления услуг

3.1. Услуги осуществляются Компанией по запросу Клиента.

3.2. Все запросы Клиента должны быть сформулированы в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, содержать информацию обо всех существенных обстоятельствах правоотношений, являющихся его предметом. В случае непредставления достаточных сведений для оказания услуг от Клиента, Компания вправе запросить у Клиента дополнительные сведения и/или документы. Запрос, сформулированный в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускается.

3.3. В целях обеспечения конфиденциальности передаваемой информации, услуги осуществляются Компанией после прохождения процедуры идентификации Клиента.

3.4. При обращении к Компании посредством телефонной связи Клиент отвечает на вопросы специалиста Компании, позволяющие идентифицировать Клиента.

3.5. Осуществление сервиса посредством переписки с Клиентом по e-mail не допускается.

3.6. Личный кабинет доступен Клиенту круглосуточно, включая выходные и праздничные дни, исключение составляют периоды проведения профилактических и других технических работ.

4. Ответственность Сторон

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.2. Компания не несет ответственности перед Клиентами и третьими лицами за упущенную выгоду, простой, потери дохода и другие косвенные и коммерческие потери, убытки и расходы, а также не возмещает штрафы, проживание в гостинице, командировочные расходы, потери, не связанные с просрочкой оказания услуг.

4.3. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров.

5. Конфиденциальность информации и обеспечение безопасности персональных данных

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

- идентификация Клиента;
- улучшение качества услуг, предоставляемых Клиенту;
- проведение статистических и других исследований на основе обезличенных данных Клиента.

Обработка персональных данных Клиента осуществляется в строгом соответствии с нормами действующего законодательства РФ и внутренними актами Компании.

5.2. 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. 5.1. Правил.

5.3. Компания гарантирует конфиденциальность и защиту персональных данных и сведений личного характера, полученных от Клиента, от получения их третьими лицами.