

Порядок и условия оказания Услуги «Ростелеком Юрист»

1. В момент подключения Услуги Оператор направляет Абоненту уникальную цифрово-буквенную комбинацию, подтверждающую факт успешного подключения Услуги (далее – «Номер Сертификата»).
2. Номер Сертификата направляется Оператором посредством СМС-сообщения на контактный номер мобильного телефона, указанный Абонентом при подключении к Услуге (далее – «Контактный номер телефона Абонента»).
3. Абонент обращается за получением Услуги используя любой из перечисленных ниже способов:
 - Обратившись в Контактный центр Оператора, используя телефонную связь, по номерам телефонов:
8 800 775 0338 - звонок осуществляется бесплатно по России (для звонков с мобильных и стационарных телефонов, зарегистрированных на территории Российской Федерации при условии нахождения Абонента в зоне действия своего абонентского тарифа);
+7 499 6810338 – для Москвы, Московской области по тарифам оператора телефонной связи Абонента.
Оператор не возмещает денежные средства в случае, если Абонент воспользовался услугами платной телефонной связи для доступа к Услуге.
 - Используя Личный кабинет, размещенный в сети Интернет по адресу: law.rt.ru. Для входа в Личный кабинет Абонент применяет комбинацию логина (Номер Сертификата) и пароля (сообщается после обращения Абонента в Контактный центр Оператора устно или путём направления СМС-сообщения на Контактный номер телефона Абонента, указанный при подключении Услуги).
4. Оператор отправляет Абоненту на электронную почту, указанную при подключении Услуги, уведомления об изменениях в его Личном кабинете (например, поступление новых сообщений, образцов документов и пр.).
5. Для того, чтобы пройти первичную Идентификацию Абоненту необходимо обратиться к Оператору любым указанным в настоящем Порядке способом. При первом обращении Абонент обязан сообщить следующие данные (далее «Идентификационные данные»):
 - Номер Сертификата;
 - Номер лицевого счёта Абонента в ПАО «Ростелеком»;
6. В случае отсутствия Контактного номера телефона Абонента, Оператор оставляет за собой право приостановить оказание Услуги до момента уточнения Контактного номера Абонента.
7. Для Идентификации Абонента при последующих звонках Оператору Абонент обязан сообщить Идентификационные данные. Абонент не вправе предоставлять Идентификационные данные третьим лицам для целей получения Услуги.
8. При каждом обращении к Оператору через Личный кабинет Абонент обязан указать тип запрашиваемой Услуги: в устной или письменной форме.
9. Во всех случаях, когда тип не определен, Услуга предоставляется в письменной форме.
10. Услуга оказывается в соответствии с Тарифным планом.

11. Абонент соглашается с тем, что ведется аудиозапись всех переговоров между Специалистами Оператора, Абонентом и лицами, имеющими доступ к услугам, оказываемым Оператором.
12. Абонент уведомлен, что аудиозаписи всех разговоров будут доступны лицу, которому известны Идентификационные данные;
13. Услуга оказывается ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных тарифным планом Услуги, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;
14. Оператор дает правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Абонента на основании полученной информации и исходя из представленных Абонентом документов. В случае изменения фактических обстоятельств правовой проблемы, в том числе предоставления Абонентом ранее не предоставленной информации, дополнительных документов, Услуга оказывается в рамках отдельной консультации;
15. При каждом обращении Услуга предоставляется только по одной правовой проблеме/вопросу Абонента;
16. Оператор несет ответственность за качество оказанной Услуги при условии, что представленные на исследование документы являются надлежащими фото-(скан-) копиями и полностью отражают обстоятельства анализируемой ситуации, а сообщенная Оператору информация соответствует действительности и не несет ответственность за юридическую квалификацию правовой ситуации и рекомендацию, предоставленную Абоненту, в случае, если Абонент предоставил информацию или документы для анализа не в полном объеме, либо предоставил не соответствующие действительности сведения;
17. Оператор не устанавливает продолжительность оказания Услуги, предоставляемой в устной форме, но оставляет за собой право прекратить телефонную коммуникацию в случае, если Абоненту оказана Услуга по его вопросу в полном объеме;
18. Услуга, оказываемая в устной форме, предоставляется при обращении Абонента по телефону. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Оператор оказывает Услугу в течение 24 часов с момента предоставления Абонентом всей необходимой информации и документов;
19. Услуга, оказываемая в письменной форме, предоставляется в электронном виде через Личный кабинет Абонента не позднее 48 часов с момента предоставления всех необходимых документов для подготовки ответа на вопрос Абонента. Объем необходимых документов определяется Оператором и сообщается Абоненту;
20. При необходимости, время оказания Услуги (в устной и письменной форме) может быть увеличено по усмотрению Оператора на дополнительные 24 часа по истечении срока, установленного для каждого вида поддержки;
21. В случае обращения Абонента за пределами временных рамок, установленных Тарифным планом для оказания Услуги в день обращения Абонента (при условии, что Услуга ограничена временем предоставления в течение дня), обращение считается поступившим в 9.00. местного времени Абонента следующего дня (рабочего, либо календарного в зависимости от вида поддержки);

22. Оператор не несет ответственности за последствия, возникшие в связи с внесенными Абонентом изменениями в состав и содержание документов после их направления Оператором;
23. В случае, если устная коммуникация является затруднительной, либо невозможной по обстоятельствам, не зависящим от Оператора, Оператор вправе вместо оказания Услуги в устной форме, предоставить ее Абоненту в письменной форме через Личный кабинет;
24. Услуга оказывается по вопросам, касающимся лично Абонента. Оператор вправе потребовать предоставления Абонентом документов, подтверждающих заинтересованность в разрешении вопроса, поставленного перед Специалистом. Отказ в предоставлении подобных документов является основанием для признания вопроса не имеющим отношения к Абоненту лично и отказа в предоставлении Услуги;
25. Объем ответа при оказании Услуги в письменной форме определяется Специалистом самостоятельно исходя из существа и сути запроса Абонента;
26. Услуга, предоставляемая в письменной форме, считается предоставленной с момента направления Специалистом информации /документов, размещения информации /документов в Личном кабинете Абонента.