

Настоящая оферта (далее — «Оферта») представляет собой публичное предложение Общества с ограниченной ответственностью «Сбер Лигал» (ОГРН 1187746905004, ИНН 9705124940, адрес: 121170, г. Москва, ул. Поклонная, д. 3, офис 209, этаж 2), адресованное пользователям сети Интернет, заключить договор об использовании интернет-ресурса СберЮрист, размещенного по адресу: <https://sberlegal.ru/>, в порядке и на условиях, предусмотренных Офертой.

Оферта является публичной офертой по смыслу ч. 2 ст. 437 Гражданского кодекса РФ.

1. Термины и определения

- 1.1. «Сайт» — интернет-ресурс, содержащийся по сетевому адресу <https://sberlegal.ru/>, доступ к которому обеспечивается с различных пользовательских устройств, подключенных к сети Интернет, позволяющий физическим и юридическим лицам получить Услуги, предусмотренные функционалом Сайта. Сайт представляет собой совокупность содержащейся в нем информации и результатов интеллектуальной деятельности, баз данных, графических оформлений интерфейсов (дизайн).
- 1.2. «Исполнитель» — Общество с ограниченной ответственностью «Сбер Лигал» (ОГРН 1187746905004, ИНН 9705124940, адрес: 121170, г. Москва, ул. Поклонная, д. 3, офис 209, этаж 2).
- 1.3. «Заказчик», «Клиент» — физическое или юридическое лицо, зарегистрированное на Сайте в соответствии с установленным Офертой порядком.
- 1.4. «Личный кабинет» – персональная страница Клиента, защищенная логином и паролем, содержащая информацию о созданных документах, файлах, персональных данных, данных об оплаченных и активных Услугах, а также доступ к услугам технической поддержки.
- 1.5. «Документ Заказчика» – создаваемый Заказчиком (без участия Исполнителя) с помощью конструктора документов материал, включающий тексты и (или) изображения коммерческого или некоммерческого характера.
- 1.6. «Документ от Исполнителя» – создаваемый Исполнителем материал, включающий тексты и (или) изображения коммерческого или некоммерческого характера.
- 1.7. «Полный пакет документов» – совокупность всех документов, сведений из документов, предоставляемых Заказчиком по требованию Специалиста Исполнителя, необходимых и достаточных для подготовки Документа от Исполнителя.
- 1.8. «Конструктор документов» – инструмент, позволяющий создать Документ Заказчика без участия Специалиста Исполнителя.
- 1.9. «Специалист Исполнителя» – уполномоченное лицо Исполнителя, предоставляющее юридическую помощь, информационную и справочную поддержку в соответствии с Офертой.
- 1.10. «Услуги» – функциональные возможности Сайта по использованию Заказчиком

сервисов, доступных в рамках Сайта при оказании Услуг с предоставлением доступа к конструктору документов, с привлечением Специалиста Исполнителя, с привлечением Специалиста Исполнителя для бизнеса, а также медиации.

- 1.11. «Жизненная ситуация» – сочетание условий и обстоятельств, в силу которых Заказчик обращается к Исполнителю за оказанием Услуг.
- 1.12. «Алгоритм» – документ, предоставляемый Заказчику, с инструкцией поэтапных действий, способствующих разрешению Жизненной ситуации Заказчика.
- 1.13. «Услуга с предоставлением доступа к конструктору документов» – предоставление возможности физическим лицам составить Документ Заказчика самостоятельно на сайте без привлечения Специалиста Исполнителя с предоставлением Алгоритма.
- 1.14. «Услуга с привлечением Специалиста Исполнителя» – оказание юридических услуг физическим лицам с привлечением Специалиста Исполнителя путём предоставления Документа от Исполнителя, консультации и Алгоритма.
- 1.15. «Услуга с привлечением Специалиста Исполнителя для бизнеса» – оказание юридических, консультационных и иных услуг индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам с привлечением Специалиста Исполнителя, индивидуальные условия оказания которых определяются заключаемым между Исполнителем и Заказчиком договором.
- 1.16. «Чат» – функционал Сайта, доступный Клиенту в Личном кабинете, позволяющий организовывать взаимодействие между Исполнителем и Заказчиком посредством обмена сообщениями и файлами.
- 1.17. «Услуга медиации» - оказание комплекса юридических и технических услуг по организации и проведению процедуры медиации, цель которой – оказание содействия сторонам в урегулировании возникшего между сторонами спора.
- 1.18. «Процедура медиации» - способ урегулирования споров, предусмотренных п. 2 ст. 1 Закона о медиации¹, при содействии медиатора, проводимый в соответствии с Законом о медиации, условиями настоящей Публичной оферты, которая является по смыслу ст. 11 Закона о медиации Правилами проведения процедуры медиации.
- 1.19. Медиатор - независимое физическое лицо, осуществляющее деятельность по проведению Процедуры медиации на профессиональной основе, привлекаемое в качестве посредников в урегулировании спора по Услуге медиация.
- 1.20. Стороны медиации – юридические лица и/или физические лица, желающие урегулировать спор с помощью Процедуры медиации.
- 1.21. «Заявка» – заявление Заказчика в адрес Исполнителя о предоставлении Услуги.
- 1.22. ПАО Сбербанк – Публичное акционерное общество «Сбербанк России», сокращенное наименование - ПАО Сбербанк (ОГРН 1027700132195, ИНН 7707083893), адрес: 117997, г. Москва, ул. Вавилова, д.19, Генеральная лицензия Банка России № 1481 от 11.08.2015г.

¹ Здесь и далее - Федеральный закон от 27.07.2010 №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

2. Предмет Оферты

- 2.1. Предметом Оферты является предоставление Исполнителем Заказчику услуг по использованию Сайта и его сервисов. Оферта содержит правила и условия предоставления и использования Услуг. В отношении использования отдельных Услуг могут быть установлены дополнительные условия, правила и ограничения. Исполнитель вправе в любое время пересматривать или изменять условия предоставления Услуг, дополнять, изменять, ограничивать, расширять функциональные возможности Сайта и/или Услуг, в том числе условия доступа Заказчика к Услугам или отдельным функциональным возможностям Сайта.
- 2.2. Оферта может быть изменена Исполнителем в любое время без специального уведомления Заказчика. Новая редакция Оферты вступает в силу с даты её размещения на Сайте. Заказчик обязуется ознакомиться с действующей редакцией Оферты и регулярно самостоятельно проверять условия Оферты на предмет их изменения.
- 2.3. Продолжение использования Сайта Заказчиком после внесения изменений и/или дополнений в Оферту означает принятие и согласие Заказчика с такими изменениями и/или дополнениями.
- 2.4. Оказание услуг, а также техническая поддержка и обратная связь осуществляется через электронный адрес support@sberlegal.ru в будние дни в рабочее время (с 9:00 до 18:00 в соответствующем часовом поясе) за исключением времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ и устранения иных обстоятельств, препятствующих оказанию услуги. Информационная и справочная поддержка по номеру телефона «900» оказывается ежедневно и без перерывов.

3. Виды, объём и стоимость оказываемых Услуг

- 3.1. Исполнитель оказывает Заказчику услуги 4-х типов:
 - 3.1.1. Услуга с предоставлением доступа к конструктору документов;
 - 3.1.2. Услуга с привлечением Специалиста Исполнителя;
 - 3.1.3. Услуга с привлечением Специалиста Исполнителя для бизнеса;
 - 3.1.4. Услуга медиации.
 - 3.1.5. Взыскание компенсации за некачественную отделку квартиры.
- 3.2. Оказание услуг с предоставлением доступа к конструктору документов производится по следующим Жизненным ситуациям: раздел имущества супругов, алименты, претензия с отправкой онлайн.
- 3.3. Оказание услуг с привлечением Специалиста Исполнителя производится по Жизненным ситуациям, указанным на сайте.
 - 3.3.1. Услуга с привлечением Специалиста Исполнителя для бизнеса производится по следующим Жизненным ситуациям:
 - 3.3.1.1. Защита интересов в судебном порядке (взыскание дебиторской задолженности на платформе Time2Pay, судебная защита по трудовым спорам, судебная защита в рамках банкротства);
 - 3.3.1.2. Медиация;

- 3.3.1.3. Защита интересов в сфере антимонопольного права (обжалование актов, предписаний, предупреждений ФАС России, подготовка ответа на запрос ФАС России, оспаривание закупочных процедур);
- 3.3.1.4. Защита интеллектуальной собственности (патентование, регистрация программного обеспечения, регистрация товарного знака).
- 3.4. Объём оказываемых услуг «Услуга с предоставлением доступа к конструктору документов», «Услуга с привлечением Специалиста Исполнителя» ограничен предоставлением Заказчику Документа Заказчика или Документа от Исполнителя (в зависимости от вида оказываемой услуги), а также Алгоритма для разрешения Жизненной ситуации Заказчика. В случае предоставления Услуги с привлечением Специалиста Исполнителя Исполнитель также оказывает консультационные услуги по выполнению Алгоритма. В случае предоставления Услуги с привлечением Специалиста Исполнителя Исполнитель по запросу Заказчика организует взаимодействие с третьими лицами (нотариус, ПАО Сбербанк). Исполнитель не отвечает за действие/бездействие третьих лиц, связанных с оказанием ими услуг и принятием решений. В стоимость Услуг не включается стоимость услуг, оказываемых третьими лицами (нотариусом, ПАО Сбербанк).
- 3.5. Вид, объёмы и стоимость оказываемой услуги «Услуга с привлечением Специалиста Исполнителя для бизнеса» определяется в рамках заключаемого между Исполнителем и Заказчиком отдельного договора.
- 3.6. Исполнитель вправе отказать Заказчику в оказании Услуг, если Жизненная ситуация Заказчика не соответствует ни одной из Жизненных ситуаций, представленных на Сайте.

4. Услуга с предоставлением доступа к Конструктору документов

- 4.1. После прохождения регистрации на Сайте Заказчик выбирает Жизненную ситуацию, подходящую для него, и создаёт Документ Заказчика с использованием Конструктора документов.
- 4.2. После завершения процесса оплаты Заказчик получает Документ Заказчика и Алгоритм.
- 4.3. Срок оказания Услуги составляет 1 календарный день, при наличии у Заказчика всех необходимых данных для создания Документа Заказчика.

5. Услуга с привлечением Специалиста Исполнителя

- 5.1. После прохождения регистрации на Сайте, выбрав подходящую Жизненную ситуацию, Заказчик обращается к Исполнителю, создавая и оплачивая заявку на Сайте.
- 5.2. Исполнитель оказывает услуги следующим образом:
 - 5.2.1. Услуги оказываются в объеме и по тематике, предусмотренной направленной Заказчиком Заявкой;
 - 5.2.2. Исполнитель получает информацию по Заявке Заказчика через Чат, а также в ходе устной коммуникации с использованием аудио- и видео-средств связи;
 - 5.2.3. Заказчик соглашается с тем, что в рамках оказания услуг может вестись аудио и видеозапись всех переговоров между Специалистами Исполнителя и Заказчиком.

Аудио- и видеозаписи могут быть предоставлены по запросу Заказчика. Заказчик не вправе использовать аудио- и видеозаписи переговоров в целях, нарушающих права и законные интересы третьих лиц;

- 5.2.4. Заказчик предоставляет Полный пакет документов по требованию Исполнителя;
- 5.2.5. В случае непредоставления затребованных Исполнителем документов в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента направления Исполнителем запроса, вопрос Заказчика снимается с контроля, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика в письменной форме (в Чате). Заказчик не лишен возможности повторно создать Заявку и обратиться к Исполнителю, предоставив документы/материалы, необходимые для оказания Услуг;
- 5.2.6. Специалист Исполнителя дает правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Заказчика на основании представленного Полного пакета документов и информации, полученной от Заказчика. В случае изменения объема Заявки и/или фактических обстоятельств Жизненной ситуации, в том числе предоставления Заказчиком ранее не предоставленной информации, дополнительных документов. Оказание услуг производится в рамках новой Заявки;
- 5.2.7. Исполнитель не несет ответственность за последствия, связанные с предоставлением Заказчиком ненадлежащей информации (в том числе если Заказчик предоставил информацию или документы для анализа не в полном объеме и/или предоставил не соответствующие действительности сведения), либо несвоевременным предоставлением информации, имеющей значение для исполнения Заявки;
- 5.2.8. При оказании Услуг по составлению документа, Исполнитель не несет ответственности за последствия, возникшие в связи с внесенными Заказчиком изменениями в состав и содержание документов после их направления Заказчику;
- 5.2.9. Объем Услуг определяется Специалистом Исполнителя самостоятельно исходя из существа и сути Заявки Заказчика;
- 5.2.10. Услуги считаются оказанными в момент направления Специалистом Исполнителя информации/документов Заказчику или размещения информации /документов в Личном кабинете Заказчика;
- 5.2.11. Консультации по правоотношениям между Заказчиком и Исполнителем не оказываются.
- 5.3. Срок оказания Услуги с привлечением Специалиста Исполнителя начинает исчисляться с момента предоставления Заказчиком Полного пакета документов по Заявке. Договор автоматически продлевается, если ни одна из сторон в течение 1 недели после наступления окончания основного срока не заявит возражений относительно продления срока оказания Услуги. Заказчик направляет соответствующее заявление на электронный адрес технической поддержки support@sberlegal.ru или заказным письмом по адресу регистрации Исполнителя.
- 5.4. Если после получения Заявки Исполнителем обнаружится, что предоставленной Заказчиком информации недостаточно для оказания Услуг, Исполнитель уведомляет Заказчика в Чате о необходимости предоставить дополнительную информацию и документы. Заказчик обязан предоставить запрашиваемую информацию и документы, либо сообщить Исполнителю о невозможности

предоставления. В случае неполучения ответа Заказчика в течение семи календарных дней с момента отправки уведомления Заказчика в Чате, Исполнитель приступает к оказанию услуг руководствуясь имеющейся информацией.

- 5.5. Срок оказания Услуги с привлечением Специалиста Исполнителя при наличии всех необходимых данных для создания Документа от Исполнителя и предоставления Алгоритма составляет 30 рабочих дней.
- 5.6. Исполнитель вправе оказать Услуги ранее указанного в Оферте срока.
- 5.7. После завершения процесса составления документа от Исполнителя Заказчик получает Документ от Исполнителя и Алгоритм.
- 5.8. Срок оказания Услуги продлевается на период ожидания ответа от Заказчика.

6. Услуга с привлечением Специалиста Исполнителя для бизнеса

- 6.1. Заказчик обращается к Исполнителю путём создания Заявки.
- 6.2. После оставления Заявки Исполнитель связывается с Заказчиком для согласования условий договора на индивидуальных условиях.
- 6.3. Оказание услуги по Жизненной ситуации «Защита интересов в судебном порядке», а именно «взыскание дебиторской задолженности на платформе Time2Pay» производится через сервис Time2Pay на условиях публичной оферты, размещённой в сети Интернет по адресу <https://time2pay.ru>.

7. Услуга медиации

- 7.1. Услуга медиации включает в себя следующие последовательные этапы ее проведения:
 - 7.1.1. оформление Заявки на Сайте;
 - 7.1.2. скоринг (включая направление приглашения от имени Клиента Второй стороне)²²;
 - 7.1.3. оплата услуги;
 - 7.1.4. правовая экспертиза;
 - 7.1.5. соглашение на Процедуру медиации;
 - 7.1.6. Процедура медиации;
 - 7.1.7. заверение у нотариуса (опционально);
 - 7.1.8. завершение медиации.
- 7.2. Изменение статуса оказания Услуги медиации отображается в Личном кабинете каждой Стороны медиации.
- 7.3. **Оформление Заявки на Сайте** – после прохождения регистрации на Сайте через сервис СберБизнесID, Клиент обращается к Исполнителю, используя форму заполнения Заявки. Оформляя Заявку, Клиент соглашается с условиями настоящей Публичной оферты путем проставления соответствующей отметки на Сайте, которая приравнивается к аналогу собственноручной подписи.
- 7.4. **Скоринг** - после оформления Заявки на Сайте, Исполнитель проводит проверку

²² Здесь и далее под Второй стороной понимается юридическое лицо, указанное в Заявке Клиента в качестве участника медиации.

для определения возможности проведения медиации в отношении Клиента, а также Второй стороны³.

Результатом проведения скоринга является получение Клиентом информации о возможности проведения Процедуры медиации в отношении спора:

- «Медиация разрешена» - в отношении Сторон медиации не выявлено ограничений для проведения Процедуры медиации по критериям проверки;
- «Медиация разрешена с ограничениями» - в отношении Стороны /Сторон медиации выявлены возможные ограничения для проведения Процедуры медиации по критериям проверки, дальнейшее оказание Услуги медиации возможно при принятии Клиентом ограничений путем нажатия клавиши «Отправить приглашение»;

Под ограничениями процедуры медиации понимается:

- нахождение спора по Заявке на рассмотрении в суде РФ. В данном случае для проведения процедуры медиации Стороне/Сторонам медиации необходимо направить в суд, рассматривающий спор, заявление об отложении судебного заседания в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Медиативное соглашение, заключенное между сторонами, подлежит утверждению в суде в качестве мирового соглашения в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ⁴;
 - нахождение Стороны/Сторон в процедуре ликвидации⁵⁵ согласно статье 61 Гражданского кодекса РФ. Ликвидация юридического лица в ходе проведения процедуры медиации повлечет невозможность заключения медиативного соглашения при достижении договоренностей Сторон, а также может повлечь риск неисполнения медиативного соглашения при ликвидации юридического лица в процессе его исполнения;
 - нахождение Стороны/Сторон в процедуре банкротства в соответствии с Законом о банкротстве⁶. Медиативное соглашение, заключенное между сторонами, подлежит утверждению в суде в качестве мирового соглашения в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ, в процедуре банкротства Стороны, с учетом особенностей, предусмотренных Законом о банкротстве.
- «Медиация невозможна» - наличие ограничений в отношении Стороны/Сторон медиации, не позволяющих провести в отношении Сторон Процедуру медиации. Заявка закрывается Исполнителем. В случае несогласия с результатами скоринга Клиент обращается на support@sberlegal.ru.

7.5. Направление приглашения от имени Клиента Второй стороне – после проведения скоринга и принятия возможных ограничений для дальнейшего проведения Процедуры медиации (при получении Клиентом результатов скоринга «Медиация разрешена с ограничениями») Сайт направляет от имени Клиента приглашение Второй стороне по электронному адресу, указанному

³ Далее совместно именуемые – Стороны медиации, отдельно – Сторона медиации.

⁴ Часть 3 ст. 12 Закона о медиации.

⁵ Ликвидация юридического лица влечет его прекращение без перехода в порядке универсального правопреемства его прав и обязанностей к другим лицам.

⁶ Здесь и далее - Федеральный закон от 26.10.2002 №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»

Клиентом в Заявке.

Вторая сторона авторизуется на Сайте через сервис СберБизнесID / СберID и принимает приглашение. Принятие приглашения Второй стороной означает согласие с условиями настоящей Публичной оферты.

Оплата услуги осуществляется Стороной/Сторонами медиации согласно разделу 15 настоящей Публичной оферты, с учетом особенностей, установленных настоящим разделом. Оплата Услуги медиации осуществляется Сторонами медиации в равных долях, если они не договорились об ином в Чате/соглашении о применении медиации (медиативной оговорке). В случае закрепления иных договоренностей в соглашении о применении медиации, одна из Сторон медиации загружает скан-образ подписанного Сторонами медиации соглашения о применении медиации (медиативную оговорку) в Чат.

Информация об оплате Услуги медиации каждой из Сторон медиации отображается в Личных кабинетах Сторон.

Услуга медиации считается оплаченной после получения полной суммы оплаты стоимости услуги, предусмотренной Приложением 1 к настоящей Публичной оферте.

При отсутствии оплаты услуги одной из Сторон медиации (в случаях оплаты Услуги медиации обеими Сторонами медиации) в течение 10 рабочих дней, денежные средства в размере оплаченной Услуги медиации возвращаются Исполнителем в соответствии с п. 16.10. настоящей Публичной оферты. Заявка по истечении указанного срока архивируется.

- 7.6. **Правовая экспертиза** проводится Специалистом исполнителя для определения правовых рисков проведения Процедуры медиации, а также определения правоспособности и полномочий Сторон медиации для участия в процедуре медиации.

Для проведения правовой экспертизы Специалист Исполнителя в Чате запрашивает у Сторон необходимые документы, которые загружаются Сторонами в Личном кабинете по пути «Документы – Мои», путем нажатия кнопки «Добавить».

После загрузки документов в Личном кабинете, они доступны для просмотра Специалисту исполнителя. Сторона медиации не имеет доступа к документам, загруженным другой Стороной медиации в его Личном кабинете.

В случае загрузки Стороной медиации документов в Чат, загруженные документы становятся доступны для просмотра всем участникам Чата. Загрузка документов в Чат Стороной медиации означает ее согласие на предоставление доступа к ним всем участникам Чата.

Результатом этапа является загрузка Специалистом Исполнителя юридического заключения Медиатору.

В случае отказа Стороны/Сторон от услуги, Стороны имеют право на возврат денежных средств в порядке, предусмотренном п. 16.10. настоящей Публичной оферты.

- 7.7. Стороны выбирают Медиатора по рекомендации Сайта. Под рекомендацией Сайта понимается подключение в Чат Медиатора на основании данных Заявки.

В случае отсутствия направления Стороной/Сторонами медиации в Чат сообщения об отказе от Медиатора, предложенного Сайтом, кандидатура Медиатора считается утвержденной. В случае отказа Стороной/Сторонами медиации от Медиатора, Сайт рекомендует другую кандидатуру Медиатора.

Все Медиаторы, осуществляющие деятельность на Сайте, отвечают стандартам и правилам профессиональной деятельности медиаторов, изложенных в Приложении 2 к настоящей Публичной оферте.

Медиатор проверяет полномочия Сторон на участие в Процедуре медиации, направляет Сторонам медиации проект соглашения о проведении процедуры медиации путем его размещения в Личном кабинете Сторон медиации по пути «Документы- «Медиатор»».

Стороны подписывают соглашение о проведении процедуры медиации путем размещения скан-образов подписанных собственноручной подписью документов в Личном кабинете по пути «Документы – Мои», путем нажатия кнопки «Добавить».

Медиатор оставляет за собой право отказать Сторонам в проведении Процедуры медиации, если сочтет, что Процедура медиации неприменима или нецелесообразна на основании скоринга и юридического заключения, а также собственных убеждений, путем направления сообщения в Чат, закрывает Заявку.

В случае отказа Медиатора от проведения Процедуры медиации, Стороны имеют право на возврат денежных средств в порядке, предусмотренном п. 16.10 настоящей Публичной оферты.

7.8. Процедура медиации.

7.8.1. Проведение Процедуры медиации начинается со дня заключения Сторонами медиации соглашения о проведении Процедуры медиации. Сроки проведения Процедуры медиации определяются в соглашении о проведении Процедуры медиации.

7.8.2. Процедура медиации на Сайте является конфиденциальной:

информация об обращении Сторон медиации к Процедуре медиации, а также сведения, полученные в ходе ее проведения, не публикуются Исполнителем в общедоступных источниках и не раскрываются третьим лицам⁷;

Стороны медиации загружают документы в Личном кабинете для Медиатора без режима доступа к ним другой Стороны медиации.

7.8.3. Процедура медиации осуществляется путем проведения медиативных сессий (встреч) онлайн на Сайте посредством проведения видеоконференций (если иной порядок не был предусмотрен Сторонами медиации в Соглашении о проведении процедуры медиации), а также коммуникаций в Чате, в ходе которых Стороны медиации предлагают свои варианты урегулирования спора.

Медиатор не вправе вносить, если Стороны медиации не договорились об ином в соглашении о проведении процедуры медиации, предложения об урегулировании спора.

7.8.4. Договоренности, достигнутые в ходе медиативных сессий, в том числе по порядку участия Сторон медиации в расходах, связанных с проведением Процедуры

⁷ За исключением случаев, предусмотренных Законом о медиации.

медиации, закрепляются Медиатором в Протоколах медиативных сессий, которые размещаются им в Чате. В случае отсутствия возражений Сторон медиации в Чате на Протокол в течение 3 рабочих дней с даты его размещения, Протокол считается согласованным Сторонами медиации.

- 7.8.5. Если решение об ином не было принято соглашением о проведении Процедуры медиации, Процедура медиации будет состоять из следующих стадий: первая встреча со сторонами для рассмотрения вопросов, предоставления материалов; стадия изучения, которая также может включать личные встречи медиатора с каждой из сторон; стадия переговоров, на которой медиатор и стороны будут рассматривать различные варианты решений; заключительная стадия, на которой стороны определяют окончательные условия разрешения сложной ситуации (спора, конфликта).
- 7.8.6. Медиатор вправе в дополнение к ранее предоставленным Стороной/Сторонами медиации документам запросить у Стороны/Сторон медиации в Чате иную информацию и документы по Заявке. После загрузки документов в Личном кабинете, они доступны для просмотра Медиатору и Специалисту исполнителя. Сторона медиации не имеет доступа к документам, загруженным другой Стороной медиации в его Личном кабинете. В случае загрузки Стороной медиации документов в Чат, загруженные документы становятся доступны для просмотра всем участникам Чата. Загрузка документов в Чат Стороной медиации означает ее согласие на предоставление доступа к ним всем участникам Чата.
- 7.8.7. Медиатор привлекает Специалиста исполнителя для юридического сопровождения Процедуры медиации (при необходимости).
- 7.8.8. В Чат могут быть приглашены иные лица, привлечение которых Сторона/Стороны медиации посчитают необходимым, о чем будет сделано соответствующее заявление в Чате от Стороны/Сторон медиации с указанием контактной информации (электронная почта, наименование ЮЛ/ФИО, контактный телефон) и обоснования необходимости их привлечения к Процедуре медиации. Сайт направляет приглашение иным лицам от имени Клиента.

Приглашенное в Чат физическое/юридическое лицо авторизуется на Сайте через сервис СберБизнесID/СберID. Принятие приглашения означает согласие с условиями настоящей Публичной оферты.

Медиатор и Сайт не несут ответственности за какие-либо сборы, расходы, связанные с Процедурой медиации, которые несут Стороны медиации перед третьими лицами.

- 7.8.9. Видео-/ аудиозапись и стенографирование, присутствие третьих лиц во время проведения Процедуры медиации ЗАПРЕЩЕНЫ.
- 7.8.10. Каждая из Сторон медиации имеет право выйти из Процедуры медиации на любой стадии ее проведения путем сообщения об этом в Чате и указанием причин выхода из Процедуры медиации. Сторона медиации также считается вышедшей из процедуры медиации в случае отсутствия получения Медиатором ответа в Чате в течение 30 дней с даты направления последнего запроса к Стороне медиации.

Медиатор составляет Акт о прекращении Процедуры медиации и загружает его в документы Сторон медиации, закрывает Заявку.

Сторона медиации, сообщившая о желании выхода из Процедуры медиации, подтверждает закрытие Заявки в Личном кабинете путем нажатия кнопки «Закреть заявку».

Денежные средства в данном случае не подлежат возврату, услуга считается оказанной.

- 7.8.11. Медиатор вправе отказаться от Процедуры медиации в случае, если спор стал немедиабелен в ходе проведения Процедуры, в том числе на основании полученных данных скоринга, о чем составляет Акт о прекращении Процедуры медиации и загружает его в документы Сторон медиации с обоснованием невозможности проведения процедуры медиации, Медиатор закрывает заявку.

Денежные средства в данном случае не подлежат возврату, услуга считается оказанной.

- 7.8.12. По итогам проведения Процедуры медиации Медиатор подготавливает проект медиативного соглашения, который размещается в Личном кабинете каждой из Сторон медиации в разделе «Общие документы» и переводит Услугу медиации на этап «Заверение у нотариуса».

- 7.8.13. В случае если Стороны медиации направили в Чат возражения относительно нотариального удостоверения медиативного соглашения, Стороны загружают в Чат скан-образы подписанного медиативного соглашения каждой из Сторон/подписанного обеими Сторонами медиативного соглашения, после чего Медиатор переводит Услугу медиации на этап «Завершение медиации».

- 7.8.14. Медиатор и Исполнитель не несут ответственность за принятые Сторонами медиации решения, достигнутые в ходе процедуры медиации, и их исполнение.

8. Заверение у нотариуса.

- 8.1. После перевода Услуги медиации на этап «Заверение у нотариуса» Медиатор в Чате запрашивает у Сторон медиации информацию о дате, времени и населенном пункте для очного визита к нотариусу для нотариального удостоверения медиативного соглашения, а Стороны медиации предоставляют указанные сведения Медиатору в Чате.
- 8.2. В случае необходимости изменения даты и/или времени визита к нотариусу, в том числе в связи с отсутствием свободных временных слотов у выбранного нотариуса, Медиатор согласовывает со Сторонами медиации изменения в Чате.
- 8.3. Информация о подтверждении записи отражается у Сторон медиации в Личном кабинете.
- 8.4. Сторонам необходимо явиться к нотариусу в назначенное время и дату, отображаемое в Личном кабинете каждой из Сторон медиации, для нотариального удостоверения медиативного соглашения.
- 8.5. Расходы на нотариальное удостоверение медиативного соглашения оплачиваются Сторонами медиации отдельно и не входят в стоимость Услуги медиации.
- 8.6. Исполнитель и Медиатор не отвечают за действия нотариуса при совершении нотариальных действий.

9. Завершение медиации.

- 9.1. Услуга медиации переводится Медиатором на этап «Завершение медиации», а Заявка – архивируется в следующих случаях:
- 9.1.1. загрузка Стороной/Сторонами медиации в Чат скан-образов подписанного медиативного соглашения согласно п. 7.7.13 настоящей Публичной оферты;

- 9.1.2. нотариального удостоверения медиативного соглашения и загрузки Медиатором в Чат скана Акта к соглашению о проведении процедуры медиации.

10. Взыскание компенсации за некачественную отделку квартиры

- 10.1. Услуга «Взыскание компенсации за некачественную отделку квартиры» может быть предоставлена Сервисом в трех типах, предусматривающих различный объем услуг и совершаемых в рамках них действий:
- «Комплекс» - совокупность юридических и фактических действий, осуществляемых на досудебной и судебной стадии;
 - «Досудебный» - юридические и фактические действия, осуществляемые на досудебной стадии;
 - «Судебный» - юридические и фактические действия, осуществляемые на судебной стадии.

Стоимость Услуги «Взыскание компенсации за некачественную отделку квартиры» зависит от типа заказанной услуги.

- 10.2. Досудебная стадия – может включать в себя (1) составление досудебной претензии; (2) подготовку искового заявления.

В рамках подготовки досудебной претензии и искового заявления Исполнителем могут быть совершены следующие действия: анализ полученных от Заказчика документов, формирование доказательственной базы, расчет суммы государственной пошлины, расчет цены искового заявления, в том числе финансовых санкций (неустоек, штрафов, пени и т.п.), определение подсудности.

Список документов, требующихся для анализа и подготовки претензии и/или искового заявления, направляется Исполнителем в Чате Сервиса.

Срок подготовки претензии составляет 5 рабочих дней с момента предоставления полного пакета документов Заказчиком.

Исполнитель направляет Заказчику претензию путем загрузки на сервис, а также алгоритм дальнейших действий.

В случае если Заказчику требуется подготовка искового заявления, он уведомляет об этом Исполнителя в Чате Сервиса в течение 30 (тридцати) дней с момента загрузки Исполнителем досудебной претензии на Сервис, с приложением документов, подтверждающих самостоятельное направление претензии в адрес должника (например, трек-номер почтового отправления).

Если Заказчик не сообщил в Чате Сервиса о необходимости подготовки искового заявления в течение 30 (тридцати) дней, услуга считается оказанной в полном объеме и архивируется.

В случаях, когда Заказчик в рамках настоящей услуги сообщил о необходимости подготовки искового заявления, проект искового заявления направляется в его адрес в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты полного предоставления документов (но в любом случае не ранее истечения срока, указанного для ответа на Претензию).

- 10.3. Судебная стадия - включает в себя анализ полученных от Заказчика документов, расчет суммы государственной пошлины, расчет цены иска, в том числе финансовых санкций (неустоек, штрафов, пени и т.п.), определение подсудности, подготовку и направление в суд первой инстанции необходимых процессуальных

документов (исковое заявление, ходатайства, заявления и др.), содержащих правовую позицию по спору, участие в судебных заседаниях первой инстанции по делу, получение Исполнителем в суде исполнительного документа и направление его в адрес Заказчика (по отдельно данному поручению Заказчика в Чате).

Срок подготовки искового заявления составляет 10 (десять) рабочих дней с даты получения Исполнителем полного комплекта документов.

Список документов, требующихся для анализа и подготовки искового заявления, направляется Исполнителем в Чате Сервиса.

Представительство в судах иных инстанций в стоимость услуги не входит, и их оказание обсуждается с Заказчиком отдельно.

10.4. Услуга считается оказанной:

10.4.1. «Досудебный» - в момент направления Заказчику претензии и алгоритма дальнейших действий (при отсутствии заказа искового заявления в соответствии с пунктом 10.2) или в момент направления искового заявления путем размещения на Сервисе;

10.4.2. «Судебный», «Комплекс» - в момент наступления любого из следующих событий: вынесение судом первой инстанции судебного акта или в случае добровольного удовлетворения требований Заказчика до вынесения судом судебных актов.

10.4.3. Оплата услуги осуществляется Стороной/Сторонами согласно разделу 16 настоящей Публичной оферты, с учетом особенностей, установленных настоящим разделом.

10.4.4. По услуге «Взыскание компенсации за некачественную отделку квартиры» Заказчик обязуется выплатить Исполнителю вознаграждение в размере 15% от присужденной в пользу Заказчика суммы, отраженной во вступившем в законную силу судебном акте (в том числе в случаях заключения мирового соглашения), а также в размере 15% от суммы исковых требований в случаях прекращения судебного производства в связи с полным удовлетворением требований Заказчика до вынесения судебного акта (далее – Гонорар успеха).

Гонорар успеха выплачивается Заказчиком в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты выставления Исполнителем в адрес Заказчика счета на оплату услуг.

11. Регистрация и создание Заявки на Сайте

11.1. Регистрация Заказчика на Сайте является бесплатной и добровольной.

11.2. Для получения Услуг с предоставлением доступа к Конструктору документов и с привлечением Специалиста Исполнителя Заказчик регистрируется на Сайте. Регистрация Заказчика не производится для оказания Услуг с привлечением Специалиста Исполнителя для бизнеса.

11.3. Регистрация на Сайте Заказчик производит путём предоставления Исполнителю номера мобильного телефона, фамилии, имени и отчества, а также адреса электронной почты, либо путём регистрации с использованием СберID/СберБизнесID. Исполнителю предоставляется доступ в Личный кабинет после подтверждения номера мобильного телефона путем введения кода, указанного в сообщении, отправленном Исполнителем на номер мобильного телефона Заказчика, указанного при регистрации и внесении информации,

указанной в п. 2.2 Оферты.

- 11.4. Для получения Услуг Заказчик создаёт Заявку. Создание заявки производится следующим образом:
 - 11.4.1. Для Услуги с предоставлением доступа к конструктору документов – нажатие кнопки «Получить документ»;
 - 11.4.2. Для Услуги с привлечением Специалиста Исполнителя – нажатие кнопки «Поручить юристу»;
 - 11.4.3. Для Услуги с привлечением Специалиста Исполнителя для бизнеса – предоставление данных Заказчика (имя, адрес электронной почты, номер телефона и описание Жизненной ситуации) и нажатие кнопки «Отправить заявку».
- 11.5. Заказчик несет полную ответственность за сохранность данных для входа в Личный кабинет, создания Заявки, а также последствия передачи этих данных третьим лицам. Любые действия, совершенные с использованием логина и пароля Заказчика, считаются совершенными соответствующим Заказчиком.
- 11.6. При регистрации Заказчика и создании Заявки Заказчик автоматически подтверждает свое согласие на права и обязанности, указанные в настоящей Оферте, связанные с использованием и функционированием Сайта (в том числе, но не исключительно, на получение на номер мобильного телефона, указанный им в процессе регистрации, СМС-сообщений информационного характера), а также подтверждает свое согласие на обработку Исполнителем его персональных данных, предоставленных при регистрации и размещаемых Заказчиком в своем Личном кабинете.
- 11.7. В рамках настоящей Оферты совокупность данных, используемых Заказчиком для входа в Личный кабинет, рассматривается как простая электронная подпись в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Пароль для использования Личного кабинета является кодом подтверждения, известен только Заказчику и представляет определенную последовательность (комбинацию) символов, позволяющих Исполнителю однозначно идентифицировать Заказчика при получении электронного сообщения, в том числе в виде электронных документов / файлов. Пароль (код подтверждения) является ключом простой электронной подписи и представляется для использования на идентификационном носителе или на контактный номер мобильного телефона посредством СМС-сообщения. Контактный номер мобильного телефона представляется Заказчиком при регистрации на Сайте. Исполнитель имеет право отправлять Заказчику на электронную почту уведомления об изменениях в его Личном кабинете (например, поступление новых сообщений, образцов документов и пр.).
- 11.8. Обработка персональных данных Пользователя осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Более подробная информация об обработке персональных данных содержится в Политике в отношении обработки персональных данных.
- 11.9. При оказании Заказчику услуг по заявкам, требующим привлечения иных физических и/или юридических лиц, Заказчик передает контактные данные третьих лиц (электронная почта, наименование ЮЛ/ФИО, контактный телефон)

и поручает Сервису направлять сообщения/ приглашения к медиации от имени Заказчика. Юридическое или физическое лицо подключается к Заявке Заказчика путем прохождения процесса регистрации на основании настоящего раздела Публичной оферты.

- 11.10. Заказчик настоящим гарантирует, что у него имеется согласие третьих лиц на передачу их персональных данных, которая не нарушает законодательство Российской Федерации. В случае отсутствия у Заказчика согласия третьих лиц на передачу их персональных данных Заказчик обязуется за свой счет урегулировать все претензии третьих лиц, государственных органов и иных лиц, предъявленные к Исполнителю, а также возместить Исполнителю любые убытки и расходы, понесенные им в результате такого нарушения.

12. Обязанности Заказчика

- 12.1. При пользовании Услугами Сайта Заказчик обязан:
- 12.1.1. полностью ознакомиться с Офертой (совершение Пользователем любых действий, направленных на использование Сайта, в том числе регистрация на Сайте, направление сообщений через форму связи, размещенную на сайте, а также каждый последующий доступ к Сайту означает полное и безоговорочное принятие Заказчиком Оферты в соответствии со статьей 438 Гражданского кодекса РФ);
 - 12.1.2. соблюдать положения действующего законодательства РФ, настоящей Оферты и иных специальных документов Администрации Сайта;
 - 12.1.3. информировать Администрацию Сайта о несанкционированном доступе к Личному кабинету и/или о несанкционированном доступе и/или использовании пароля и логина Заказчика, направив сообщение на электронный адрес технической поддержки – support@sberlegal.ru;
 - 12.1.4. перед размещением информации и объектов (включая, но не ограничиваясь, изображениями других лиц, чужими текстами различного содержания, аудиозаписями и видеofilmami) предварительно оценивать законность их размещения;
 - 12.1.5. предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для оказания Услуг;
 - 12.1.6. не использовать информационно-правовые продукты Исполнителя в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Исполнителю и/или третьим лицам;
 - 12.1.7. не использовать информацию в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;
 - 12.1.8. при обращении к Исполнителю не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к Специалистам Исполнителя и третьим лицам при коммуникации с ними;
 - 12.1.9. не нарушать прав интеллектуальной собственности Исполнителя и Специалистов Исполнителя;
 - 12.1.10. обеспечить невозможность доступа к своим идентификационным данным со стороны третьих лиц; Заказчик отвечает за сохранность идентификационных

данных, несет риск их утраты или доступа к ним третьих лиц;

12.1.11. незамедлительно сообщить Исполнителю на электронный адрес технической поддержки – support@sberlegal.ru о фактах утраты конфиденциальности идентификационных данных или доступе к ним третьих лиц.

12.2. Заказчику при использовании Сайта запрещается:

12.2.1. загружать, хранить или иным образом использовать любую информацию, которая:

12.2.1.1 содержит угрозы, дискредитирует, оскорбляет, порочит честь и достоинство или деловую репутацию или нарушает неприкосновенность частной жизни третьих лиц;

12.2.1.2 содержит сцены насилия либо бесчеловечного обращения с животными;

12.2.1.3 является вульгарной или непристойной, содержит нецензурную лексику, содержит порнографические изображения и тексты или сцены сексуального характера;

12.2.1.4 нарушает права несовершеннолетних лиц;

12.2.1.5 пропагандирует и/или способствует разжиганию расовой, религиозной, этнической ненависти или вражды, пропагандирует фашизм или идеологию расового превосходства;

12.2.1.6 пропагандирует преступную деятельность или содержит советы, инструкции или руководства по совершению преступных действий;

12.2.1.7 содержит экстремистские материалы;

12.2.1.8 содержит информацию ограниченного доступа, включая, но не ограничиваясь, государственной и коммерческой тайной, информацией о частной жизни третьих лиц;

12.2.1.9 содержит рекламу или описывает привлекательность употребления наркотических веществ, в том числе «цифровых наркотиков» (звуковых файлов, оказывающих воздействие на мозг человека за счет бинауральных ритмов), информацию о распространении наркотиков, рецепты их изготовления и советы по употреблению;

12.2.1.10 носит мошеннический характер;

12.2.1.11 нарушает иные права и интересы граждан и юридических лиц или требования законодательства Российской Федерации.

12.2.2 использовать программное обеспечение и осуществлять действия, направленные на нарушение нормального функционирования Сайта, его сервисов или страниц Личных кабинетов Заказчиков;

12.2.3 загружать, хранить, публиковать, распространять и предоставлять доступ или иным образом использовать вирусы и любое другое вредоносное программное обеспечение;

12.2.4 любым способом, в том числе, но не ограничиваясь, путем обмана, злоупотребления доверием, взлома, пытаться получить доступ к логину и

паролю другого Заказчика;

- 12.2.5 осуществлять незаконные сбор и обработку персональных данных других лиц;
- 12.2.6 осуществлять (пытаться получить) доступ к каким-либо Услугам иным способом, кроме как через интерфейс, предоставленный Исполнителем, за исключением случаев, когда такие действия были прямо разрешены Заказчику в соответствии с отдельным соглашением с Исполнителем;
- 12.2.7 использовать любые способы оплаты, кроме предлагаемых Исполнителем.

13. Ответственность Заказчика

- 13.1. Заказчик несет личную ответственность за все свои действия на Сайте, а также за любую информацию, которую он загружает или публикует на Сайте или с его помощью.
- 13.2. Заказчик несет ответственность за причиненный Исполнителю ущерб в результате противоправных действий (бездействий), в размере фактически причиненного ущерба. Заказчик соглашается, что к ущербу относятся и решения судов, связанных с использованием Заказчиком Пользователем Сайта.

14. Права и обязанности Исполнителя

- 14.1. Исполнитель обязан:
 - 14.1.1. предоставить Заказчику техническую возможность использования Сайта;
 - 14.1.2. обеспечить функционирование и работоспособность Сайта;
 - 14.1.3. обеспечивать техническую поддержку и помощь Заказчику в решении любых проблем, мешающих нормальному функционированию Сайта;
 - 14.1.4. обеспечить сохранность персональных данных Заказчику. Подробнее об обработке персональных данных узнайте в [Политике в отношении обработки персональных данных](#);
 - 14.1.5. оказывать юридические услуги в соответствии с настоящей Офертой.
- 14.2. Исполнитель имеет право:
 - 14.2.1. В любое время с предварительным уведомлением Заказчика или без такового вносить необходимые изменения на Сайт,
 - 14.2.2. Вносить изменения в Оферту без предварительного уведомления Заказчика. Заказчик обязан самостоятельно проверять наличие изменений в тексте Оферты. В случае несогласия Заказчика с настоящей Офертой или его обновлениями, Заказчик обязан отказаться от его использования, проинформировав об этом Исполнителя, отправив соответствующее сообщение на электронный адрес: support@sberlegal.ru, или самостоятельно удалив Личный кабинет;
 - 14.2.3. В случае нарушения Заказчиком любого из условий Оферты по своему усмотрению заблокировать или удалить Личный кабинет Заказчика и отказать Заказчику в предоставлении услуг (после удаления Личного кабинета Заказчик теряет права доступа к Сайту);
 - 14.2.4. Распоряжаться статистической информацией, связанной с функционированием Сайта;
 - 14.2.5. Для целей организации функционирования и технической поддержки Сайта и

исполнения настоящей Оферты получать доступ к Личному кабинету Заказчика, которую реализует только в случаях, установленных настоящей Офертой;

- 14.2.6. Направлять Заказчику информацию о развитии Сайта и его сервисов, а также рекламировать собственную деятельность и услуги;
- 14.2.7. Определять условия оказания Услуг;
- 14.2.8. Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством РФ. В этом случае Исполнитель несет ответственность за деятельность третьих лиц и предпринимает все необходимые меры в целях соблюдения установленных законодательством РФ принципов и правил обработки персональных данных.
- 14.2.9. В целях реализации Услуг поручить обработку персональных данных третьим лицам, а равно провести процедуры обезличивания персональных данных и деобезличивания.
- 14.2.10. Приостановить или прекратить оказание Услуг в случае нарушения Заказчиком условий Оферты или положений законодательства РФ. В этом случае Исполнитель обязан уведомить Заказчика посредством направления соответствующего уведомления в Личный кабинет Заказчика на сайте или на адрес электронной почты, указанной Заказчиком в момент активации Услуг, о принятом решении о приостановлении либо прекращении оказания Услуг с указанием причин принятого решения.

15. Ответственность Исполнителя

- 15.1. Исполнитель не контролирует и не несет ответственности за действия Заказчика и третьих лиц на Сайте.
- 15.2. Исполнитель не несет ответственности за последствия, связанные с предоставлением Заказчиком ненадлежащей информации.
- 15.3. Исполнитель не занимается предварительной модерацией или цензурой Документов, создаваемых Заказчиком, и предпринимает действия по защите прав и интересов лиц и обеспечению соблюдения требований законодательства Российской Федерации только после обращения заинтересованного лица к Исполнителю в установленном порядке.
- 15.4. Исполнитель не несет ответственности за нарушение Заказчиком настоящей Оферты и оставляет за собой право по своему собственному усмотрению приостанавливать, ограничивать или прекращать доступ Заказчика ко всем или к любому из разделов или сервисов Сайта в любое время по любой причине или без объяснения причин, с предварительным уведомлением или без такового, не отвечая за любой вред, который может быть причинен Заказчикам таким действием.
- 15.5. Исполнитель закрепляет за собой право удалить Личный кабинет Заказчика и(или) приостановить, ограничить или прекратить доступ Заказчика к любому из сервисов Сайта, если Исполнитель обнаружит, что, по его мнению, Заказчик представляет угрозу для Сайта и(или) его Заказчиков.
- 15.6. Исполнитель не несет ответственности за осуществленное в соответствии с настоящей Офертой временное блокирование или удаление информации, или удаление Личного кабинета (прекращение регистрации) Заказчика, в том числе

не возмещает Заказчику понесенные им расходы на подготовку и скачивание Документов, а также средства, оставшиеся на балансе Заказчика.

- 15.7. Исполнитель не несет ответственности за временные сбои и перерывы в работе Сайта и вызванные ими потерю информации.

16. Оплата

- 16.1. Стоимость, порядок и сроки оказания услуг описаны в соответствующих разделах Оферты или в заключаемых с Заказчиком индивидуальных договорах.
- 16.2. Оплата любых услуг Сайта осуществляется путем перечисления Заказчиком денежных средств за конкретную услугу.
- 16.3. Заказчик имеет возможность оплатить услугу с помощью: Сервиса интернет эквайринга ПАО Сбербанк, Сервиса SberPay, любыми другими способами, не противоречащими законодательству РФ.
- 16.4. Все данные об оплате услуг Заказчику представлены исключительно в Личном кабинете и доступны только Заказчику, а также Исполнителю.
- 16.5. В целях безопасности Сайт не хранит любую платежную информацию заказчиков, в т.ч. данные банковских карт.
- 16.6. Все расчеты по настоящей Оферте происходят в рублях РФ.
- 16.7. Заказчик согласен, что финансовые документы, предоставленные Заказчику в электронном виде, имеют юридическую силу при отсутствии оригинала.
- 16.8. Оригиналы финансовых документов предоставляются или пересылаются курьерской службой, почтовым отправлением на адрес, указанный Заказчиком, за отдельную плату только Заказчикам-юридическим лицам, -индивидуальным предпринимателям.
- 16.9. Для возврата денежных средств Заказчик должен обратиться к Исполнителю с электронным письмом, содержащим номер заявки, номер телефона Заказчика, а также описанием причины для возврата денежных средств по адресу: support@sberlegal.ru.
- При отзыве оплаченной Заявки (кроме услуги Медиации) по инициативе Клиента, в случае, когда Исполнитель приступил к оказанию услуги (начата переписка в чате, запрошены документы, проведены звонки, проведена консультация юриста и др.) возврат денежных средств производится за вычетом 25 % от стоимости оплаченной им заявки.
- При прекращении услуги «Медиация» до подписания Соглашения о проведении процедуры медиации (переходе на этап – 7.7. Процедура медиации) возврат денежных средств производится за вычетом 40% от общей стоимости оплаченной Услуги медиации.
- 16.10. После получения письменного заявления с приложением копии паспорта и чеков/квитанций Исполнитель производит возврат денежных средств в срок до 10 рабочих дней, общий срок возврата зависит от условий банка клиента. Возврат происходит тем же самым способом, которым была произведена оплата.
- 16.11. Расходы на оплату нотариальных услуг, государственных пошлин, экспертиз, в том числе судебных, не включаются в стоимость услуг.

17. Обстоятельства непреодолимой силы

- 17.1. Исполнитель и Заказчик освобождаются от ответственности за неисполнение и

(или) ненадлежащее исполнение обязательств, возникающих из Оферты, в случае, если такое неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязательств явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Оферты в результате событий чрезвычайного характера, таких как, пожар, взрыв, наводнение, землетрясение, забастовка, военные действия, акты государственных органов Российской Федерации, и других обстоятельств непреодолимой силы, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить.

- 17.2. Наличие обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентным государственным органом Российской Федерации.
- 17.3. В случае, предусмотренном в п. 17.1. Оферты, срок исполнения Исполнителем и (или) Заказчиком обязательств, возникающих из Оферты, увеличивается соразмерно длительности обстоятельств непреодолимой силы и их последствий.

18. Применимое право и порядок разрешения споров

- 18.1. Отношения Исполнителя и Заказчика, возникающие из Оферты, регулируются законодательством РФ.
- 18.2. Все споры и разногласия Исполнителя и Заказчика, возникающие из Оферты, разрешаются путём переговоров. В случае невозможности разрешения споров и разногласий Исполнителя и Заказчика, возникающих из Оферты, путём переговоров, Исполнитель или Заказчик направляют другой стороне претензию. Заказчик направляет соответствующее заявление на электронный адрес технической поддержки support@sberlegal.ru или заказным письмом по адресу регистрации Исполнителя.
- 18.3. Сторона, получившая претензию, обязана ответить на претензию в течение 10 дней с даты получения претензии. В случае неполучения стороной, направившей претензию, ответа на претензию, в срок, установленных настоящим пунктом, спор передаётся на рассмотрение в суд в соответствии с законодательством РФ.

19. Конфиденциальность

- 19.1. По взаимному согласию Сторон конфиденциальной признаётся любая информация, касающаяся предмета Оферты, хода его исполнения и полученных результатов, а также любая информация, предоставляемая Сторонами для оказания услуг.
- 19.2. Каждая из Сторон обеспечивает защиту конфиденциальной информации, ставшей доступной ей, от несанкционированного использования, распространения или публикации. Такая информация не должна быть передана третьим лицам без письменного разрешения другой Стороны, и использована в иных целях, кроме выполнения обязательств по Оферте.
- 19.3. Любой ущерб, вызванный нарушением условий конфиденциальности, определяется и возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 19.4. Обязательства Сторон по защите конфиденциальной информации распространяются на все время действия Оферты, а также после окончания его действия.
- 19.5. В дополнение к указанному, не является нарушением режима

конфиденциальности предоставление Сторонами информации по запросу уполномоченных государственных органов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- 19.6. В случае разглашения конфиденциальной информации какой-либо из Сторон, данная Сторона должна возместить другой Стороне понесенный в результате такого разглашения и документально подтвержденный ущерб в соответствии с законодательством РФ.

20. Антикоррупционная оговорка

- 20.1. Стороны принимают на себя следующие обязательства:

20.1.1. Стороны, их работники, уполномоченные представители и посредники не предлагают, не обещают, не требуют, не разрешают предоставление, не предоставляют каких-либо денег, ценных бумаг, иного имущества, не оказывают услуги имущественного характера, не выполняют работы, не предоставляют какие-либо имущественные права, прямо или косвенно, лично или через посредников любым лицам для оказания влияния на действия (бездействие) и/или решения этих и/или других лиц с целью получения каких-либо выгод (преимуществ) или для достижения иных целей.

20.1.2. Стороны, их работники, уполномоченные представители и посредники не осуществляют действия (бездействие), квалифицируемые применимым законодательством как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, посредничество во взяточничестве/коммерческом подкупе, злоупотребление полномочиями, незаконное вознаграждение от имени юридического лица, а также иные действия (бездействие), нарушающие требования применимого законодательства и применимых норм международного права в области противодействия коррупции.

20.1.3. Стороны уведомляют друг друга о ставших известными им обстоятельствах, которые являются или могут явиться основанием для возникновения конфликта интересов⁸; воздерживаются от совершения действий (бездействия), влекущих за собой возникновение или создающих угрозу возникновения конфликта интересов; оказывают иное содействие друг другу в целях выявления, предупреждения и предотвращения коррупционных правонарушений и конфликтов интересов в рамках и в связи с отношениями Сторон.

- 20.2. Положения распространяются на отношения, возникшие до его заключения, но связанные с заключением Оферты.

В случае появления у Стороны сведений о фактическом или возможном нарушении другой Стороной, ее работниками, представителями или посредниками каких-либо положений (далее «Нарушение коррупционной направленности»), такая Сторона обязуется незамедлительно письменно уведомить другую Сторону об этом. Такое уведомление должно содержать указание на реквизиты, описание фактических обстоятельств, связанных с Нарушением коррупционной направленности, которые послужили основанием для направления уведомления. К уведомлению должны быть приложены

⁸ Если иное не следует из других положений Договора, термин «конфликт интересов» понимается в значении, определенном в статье 10 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

подтверждающие документы и/или материалы⁹.

- 20.3. Сторона, получившая уведомление, обеспечивает его конфиденциальное рассмотрение, а также направляет другой Стороне мотивированный ответ в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения уведомления. В случае несогласия Стороны, получившей уведомление, с предоставленными в уведомлении обстоятельствами, связанными с Нарушением коррупционной направленности, которые послужили основанием для направления уведомления и/или подтверждающими документами и/или материалами, в своем ответе она должна привести возражения в отношении направленных сведений о Нарушении коррупционной направленности.

21. Заключительные положения

- 21.1. Электронные документы, в том числе договоры и заявления, направляемые сторонами друг другу и подписанные скан-образами путем обмена документами в рамках Сайта, признаются сторонами равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью, могут служить доказательством в суде и представляться в нотариальные и иные государственные органы для подтверждения достигнутых договоренностей и совершения необходимых регистрационных и нотариальных действий. Стороны признают, что обмен документами приравнивается по смыслу ст. 434 ГК РФ к соблюдению письменной формы сделки.
- 21.2. Любое уведомление, согласие/отказ, требование или запрос, направленное в Чат, а также уведомления Сайта, полученные по контактной информации (электронная почта, сотовый телефон), размещенной в Личном кабинете, признаются надлежащим уведомлением, согласием/отказом, требованием или запросом, и будет считаться доставленным с момента опубликования его в Чате.

⁹ К ним относятся показания участников и очевидцев событий, письменные документы, переписка посредством электронной почты, sms и мессенджеров, аудио- и видеозаписи и т.п.

Приложение №1

1. Стоимость Услуги с предоставлением доступа к Конструктору документов – 500 руб.(независимо от выбора Жизненной ситуации).
2. Стоимость Услуг с привлечением Специалиста Исполнителя тарифицируется в зависимости от выбора Жизненной ситуации, в соответствии с стоимостью, указанной на сайте.
3. Стоимость Услуги «Медиация» тарифицируется в соответствии с стоимостью, указанной на сайте.

СТАНДАРТЫ И ПРАВИЛА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИАТОРОВ

I. ТРЕБОВАНИЯ К МЕДИАТОРАМ

1. Медиаторы в своей профессиональной деятельности обязаны руководствоваться законодательством Российской Федерации, а также настоящими стандартами и правилами профессиональной деятельности медиаторов¹⁰.
2. Медиатор имеет право проводить Процедуру медиации на Сайте при соблюдении следующих условий (в совокупности):
 - наличие высшего юридического или высшего экономического образования;
 - осуществление деятельности медиатора на профессиональной основе в соответствии с условиями статей 15, 16 Закона о медиации.

II. СТАНДАРТЫ И ПРАВИЛА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИАТОРА

1. Медиаторы проводят Процедуру медиации на Сайте на основе принципов:
 - 1.1. Конфиденциальности:
 - Медиатор не вправе разглашать информацию, относящуюся к Процедуре медиации и ставшую ему известной при ее проведении, без согласия Сторон медиации. Допускаемые раскрытия подлежат закреплению в Протоколе медиативной сессии, размещаемом Медиатором в Личном кабинете Стороны медиации, допустившей указанные раскрытия;
 - факт обращения к Процедуре медиации, Процедура медиации и всё, что происходит в рамках неё, должно оставаться абсолютно конфиденциальным, если Стороны медиации не договорились об ином путем закрепления соответствующих договоренностей с указанием информации, допускаемой к раскрытию, в Протоколе медиативной сессии;
 - Медиатор не может быть вызван в качестве свидетеля в суд.
 - 1.2. Нейтральности:
 - Медиатор объективно рассматривает все возникающие в процессе Процедуры медиации ситуации и реальные факты и не допускает, чтобы личная предвзятость, предрассудки либо давление со стороны могли сказаться на объективности заключений, решений и действий;
 - Медиатор должен раскрыть все имеющиеся или потенциальные собственные интересы в споре (конфликте), в той или иной степени известные ему. После обнаружения таковых (любых обстоятельств, влекущих возможный конфликт интересов), Медиатор должен получить информированное согласие Сторон

¹⁰ Далее – Стандарты и правила

медиации на продолжение ведения Процедуры медиации путем запроса согласий в Чате от Сторон медиации.

1.3. Добровольности:

- Стороны медиации свободны в определении условий медиативного соглашения, могут выдвигать любые предложения при проведении медиативных сессий и проведения коммуникаций в Чате;
- в случае, если одна из Сторон медиации выразила желание на выход из Процедуры медиации, Медиатор подготавливает Акт о прекращении процедуры медиации и закрывает Заявку.

1.4. Равноправия Сторон медиации:

- Сторонам медиации предоставляются равные права в рамках Процедуры медиации, в том числе, но не исключительно, в части предоставления Медиатору документов в Личном кабинете, определения повестки переговоров и высказывания своего мнения, в Чате и в ходе медиативных сессий;
- Медиатор не вправе ставить своими действиями ни одну из Сторон медиации в преимущественное положение, равно как и умалять права и законные интересы Сторон медиации.

2. Медиатор не должен давать согласие на участие в Процедуре медиации в случае, если у него есть сомнения в уровне своей профессиональной квалификации для успешного проведения конкретной процедуры медиации, а также при наличии или возникновении обстоятельств, которые могут повлиять на его независимость и беспристрастность при проведении данной процедуры.

В таком случае Медиатор информирует Сайт на support@sberlegal.ru о невозможности проведения Процедуры медиации в отношении конкретной Заявки, в связи с чем Сайт рекомендует Сторонам медиации иного медиатора путем подключения его в Чат.

3. Медиатор в своей деятельности обязан:

- обладать профессиональными знаниями и навыками, необходимыми для эффективного осуществления профессиональной деятельности, постоянно следить за изменениями в законодательстве, повышать свою квалификацию и свой общеобразовательный уровень;
- стремиться к эффективности своей профессиональной деятельности, в том числе к содействию развития партнерских отношений, формированию этики делового оборота, гармонизации социальных отношений; заботиться о поддержании как собственной деловой репутации, так и репутации Сайта, в частности, не должен осуществлять действий, направленных на причинение ущерба деловой репутации Исполнителя и других Медиаторов, проводящих Процедуры медиации на Сайте;
- доброжелательно относиться к Специалистам Исполнителя, Сторонам медиации и иным лицам, участвующим в Процедуре медиации, воздерживаться от критики их действий и деятельности и иных сознательных действий, причиняющих ущерб их профессиональной репутации;

- не допускать действий, направленных на воспрепятствование законным интересам лиц, участвующих в процедуре медиации, и не оказывать содействия в этом третьим лицам;
 - осуществлять деятельность медиатора в соответствии с требованиями действующего законодательства лично и не передавать/перепоручать ее другим лицам.
4. При осуществлении деятельности Медиатор несет ответственность перед сторонами, участвующими в процедуре медиации, в порядке, установленном действующим законодательством.

III. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ СТАНДАРТОВ И ПРАВИЛ

1. В случае наличия достоверной информации Сторон медиации о нарушении положений Стандартов и правил Медиатором необходимо сообщить о данном нарушении на support@sberlegal.ru. При этом заявитель обязан одновременно с таким сообщением предоставить документы, подтверждающие нарушение.
2. Соблюдение медиаторами Стандартов и правил контролируется в ходе текущего мониторинга их деятельности.
3. Исполнитель гарантирует конфиденциальность при проведении мониторинга, проверок и применение мер ответственности только на основании результатов объективного расследования обстоятельств нарушения, в случае наличия такового.
4. Медиатор обязан своевременно проинформировать Исполнителя о возникновении любых обстоятельств, вследствие которых он может быть признан несоответствующим требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к медиаторам, а также настоящим Стандартам и правилам.
5. В случае выявления нарушения медиатором настоящих Стандартов и правил к нему могут быть применены ответственности в виде отказа в доступе к Сайту.

IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Стандарты и правила представляют собой свод принципов, требований и правил, разработанных в соответствии с Законом о медиации, и не подменяют собой нормы действующего законодательства, а направлены на их конкретизацию, уточнение и развитие данных норм без изменения их содержания.
2. Медиаторы своевременно и в полном объеме предоставляют Исполнителю всю необходимую достоверную информацию, позволяющую установить его соответствие требованиям статьям 15-16 Закона о медиации, в том числе о произошедших изменениях своего статуса.