

## ПРАВИЛА

оказания гражданам юридических услуг  
Обществом с ограниченной ответственностью  
Юридическая компания «Цитадель»

Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления Обществом с ограниченной ответственностью Юридическая компания «Цитадель» юридических услуг юридическим и физическим лицам. Правила обязательны для исполнения как для Исполнителя, так и для Потребителя, принимаются Потребителем как есть.

### Общие положения

#### 1. Термины и определения

- Сайт – совокупность веб-страниц, размещенных на виртуальном сервере и образующих единую структуру, расположенных в сети Интернет по адресу: <https://acitadel.ru>;
  - Форма обратной связи – способ связи с владельцем сайта, который позволяет формировать получаемую от пользователя информацию в заданном формате. Для пользователя сайта форма обратной связи — это набор полей, необходимых для заполнения, и кнопка в зависимости от формы «Отправить», «Задать вопрос», «Заказать», «Перейти к оплате», «Оплатить заказ» и т.п.
  - Исполнитель (Общество) – Общество с ограниченной ответственностью Юридическая компания «Цитадель», оказывающее юридические услуги потребителям;
  - Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий юридические услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
  - Заявление на оказание юридических услуг – просьба потребителя об оказании юридических услуг, выраженная в бланке заявления по установленной Обществом формы.
  - Юридическая услуга «Скачать шаблон документа» - предварительно подготовленный Исполнителем и размещенный на Сайте шаблон/образец требуемого Потребителю правового документа, доступный к сохранению в формате DOC или DOCX после его оплаты Потребителем. Окончанием предоставления услуги является переход Потребителя на страницу Сайта, на которой требуемый документ размещен Исполнителем для сохранения Потребителем;
  - Юридическая услуга «Самостоятельное составление» - совокупность полей форм обратной связи, после заполнения Потребителем которых Сайтом генерируется готовый требуемый Потребителю правовой документ в формате DOC или DOCX, направляемый Исполнителем после оплаты на указанную Потребителем электронную почту. Окончанием предоставления услуги является факт направления подготовленного Исполнителем документа на электронную почту Потребителя;
  - Юридическая услуга «Анализ документов» - правовой анализ предоставленных Потребителем посредством формы обратной связи сведений и документов, относящихся к предмету вопроса, поставленному Потребителем перед Исполнителем. Предоставление письменного отчета в формате DOC или DOCX, подготовленного Исполнителем по результатам правового анализа сведений и документов, предоставленных Потребителем. Окончанием предоставления услуги является факт направления Исполнителем отчета на электронную почту Потребителя;
  - Юридическая услуга «Составление юристами Цитадель» - составление Исполнителем для Потребителя претензий, заявлений, жалоб, исковых заявлений и иных юридических документов правового характера в формате DOC или DOCX на основании предоставленных Потребителем посредством формы обратной связи сведений и документов, относящихся к предмету вопроса, поставленному Потребителем перед Исполнителем. Окончанием предоставления услуги является факт направления Исполнителем подготовленного правового документа на электронную почту Потребителя или факт вручения лично, а также отсутствие направленных Исполнителю в течение трех календарных дней замечаний;
  - Юридические услуги «Успех под ключ» и «Успех под ключ Лайт» (далее «Успех под ключ») - предоплачиваемые Потребителем юридические услуги, включающие в себя юридическую услугу «Анализ документов» (за исключением предоставления отчета) и юридическую услугу «Составление юристами Цитадель», а также: представление интересов Потребителя в судах первых инстанций судов общей юрисдикции; государственных и муниципальных органах, организаций и учреждений всех форм собственности, в целях досудебной защиты прав и законных интересов Потребителя, осуществляемой Исполнителем. Окончанием предоставления услуги является оглашение судом первой инстанции резолютивной части решения суда по рассмотренному делу.
- Юридическая услуга «Успех под ключ» распространяет свое действие на оказание юридических услуг в судах общей юрисдикции апелляционной и кассационной инстанций только в том случае, если такая услуга была оплачена Потребителем для представления интересов Потребителя в апелляционной или кассационной инстанции. Окончанием предоставления услуги является оглашение судом апелляционной или кассационной инстанциями резолютивной части определения суда по рассмотренным апелляционной или кассационной жалобе Потребителя.
- Заказ юридической услуги:
    - оформленный в виде электронного заявления, сформированного при помощи форм обратной связи на страницах сайта и оплаченный посредством Сайта запрос Потребителя на оказание юридической услуги. Не является запросом на оказание юридических услуг предварительно не оплаченный запрос. Неоплаченный запрос в работу Исполнителем не принимается, прав и обязанностей для Исполнителя не порождает. Не оплаченный запрос является лишь

заявкой на короткую (не более 5 минут) устную бесплатную юридическую консультацию, которую Исполнитель вправе проигнорировать;

– оформленное в офисе Исполнителя заявление Потребителя на оказание ему юридических услуг на бумажном носителе подписанное Потребителем и Исполнителем, при условии, что оплата за оказание заказанной юридической услуги внесена предоплатой Исполнителю полностью;

- Электронная почта (e-mail) - технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений («письма», «электронные письма» или «сообщения») между пользователями информационно-коммуникационной сети Интернет.

2. Бесплатная юридическая консультация не является юридической услугой.

### **Персональные данные**

3. Предоставление Потребителем своих персональных данных для оказания Исполнителем юридических услуг не является обязательным, за исключением адреса электронной почты Потребителя.

4. В случае непредоставления адреса электронной почты Исполнитель отказывает Потребителю в оказании любых юридических услуг, поскольку их предоставление в этом случае невозможно.

5. Общество отказывает Потребителю в предоставлении юридической услуги «Успех под ключ» в случае, если при заказе юридической услуги и не предоставлены свои персональные данные: фамилия, имя и отчество; дата и место рождения; серия и номер паспорта, дата и кем выдан паспорт; адрес места фактического жительства; адрес электронной почты; контактный номер телефона.

6. При непредоставлении Потребителем своих персональных данных и при оказании юридической услуги «Составление юристами Цитадели» документы правового характера подготавливаются Исполнителем в деперсонализированном виде. После подготовки и направления Потребителю подготовленных документов юридическая услуга считается оказанной в полном объеме. Потребитель при получении документов свои персональные данные вносит самостоятельно.

7. Бесплатная юридическая консультация может быть предоставлена по запросу Потребителя только при предоставлении им своих персональных данных на выбор: номера телефона обратной связи или адреса электронной почты. Бесплатная юридическая консультация может быть предоставлена также Исполнителем посредством онлайн-мессенджеров WhatsApp или Telegram.

### **Заключение договора,**

#### **стоимость юридических услуг и порядок оплаты**

8. Договор об оказании юридических услуг считается заключенным, если Потребителем посредством Сайта или в офисе Исполнителя сделан Заказ юридической услуги. Подтверждением заключения договора об оказании юридических услуг является:

- для юридических услуг «Скачать шаблон документа», «Самостоятельное составление», «Анализ документов» и «Составление юристами Цитадель» - кассовый чек об оплате Потребителем, направляемый Исполнителем на электронную почту Потребителя;

- для юридической услуги «Успех под ключ» - направленное Потребителем и полученное Исполнителем заявление на оказание юридических услуг, а также кассовый чек об оплате юридической услуги.

9. При заказе юридических услуг посредством Сайта:

- заявление потребителя и кассовый чек Исполнителем направляются на электронную почту Потребителя;
- заявление потребителя генерируется сайтом автоматически исходя из предоставленных потребителем своих персональных данных и сообщенных им обстоятельствах дела;

10. При заказе юридических услуг в офисе Исполнителя:

- заявление потребителя генерируется сайтом автоматически исходя: из внесенных работником Общества сведений, на основании предоставленных потребителем своих персональных данных и сообщенных им обстоятельствах дела;

- заявление распечатывается работником Общества в двух экземплярах (для Общества и Потребителя), подписываются потребителем и Обществом;

11. В заявлении Потребителем указываются свои фамилия, имя и отчество, паспортные данные, место жительства, адрес электронной почты, номер телефона, задание Исполнителю и обстоятельства дела.

12. Заявление потребителя, указанное в пунктах 3.2 и 3.3 Правил может подписываться Исполнителем при использовании факсимильного воспроизведения подписи и печати с помощью средств механического или иного копирования, электронной подписи либо иного аналога собственноручной подписи или печати. Исполнитель гарантирует, что такой порядок подписи заявления имеет юридическую силу.

13. Квитанция об оплате генерируется облачной онлайн-кассой Общества, исходя из сведений, предоставленных потребителем при оплате юридических услуг посредством Сайта. При заказе юридических услуг в соответствии с пунктом 3.3 Правил квитанция об оплате направляется на электронный адрес Общества, распечатывается работником Общества на обороте заявления Потребителя об оказании юридической услуги.

14. Оплата за юридическую услугу может быть произведена потребителем на его выбор:

- посредством сайта по банковской карте, при помощи кошелька ЮMoney или привязанной к нему карте, при помощи Приложения СберБанк Онлайн SberPay;

- в любом банке по реквизитам Общества.

Иной способ оплаты Общество не предусматривает.

15. При оплате юридических услуг посредством Сайта квитанция об оплате направляется Потребителю на его адрес электронной почты, указанный при оформлении заказа, не позднее 10 минут. При некорректной работе Сайта

квитанция об оплате Потребителю может быть отправлена в срок более 10 минут, но не позднее трех календарных дней с даты оплаты.

16. Юридическая услуга считается оплаченной Потребителем если оплата посредством сайта прошла успешно, либо если Потребителем предоставлена квитанция об оплате в банке. При оплате Потребителем юридических услуг в банке и не поступления оплаты на расчетный счет в течение трех рабочих дней, юридическая услуга считается не оплаченной, а её предоставление Потребителю приостанавливается до поступления оплаты.

17. Стоимость юридических услуг указывается Обществом на странице Сайта каждой услуги. При заказе юридической услуги ее стоимость также указывается Обществом в заявлении Потребителя об оказании юридических услуг, поданном как посредством Сайта, так и лично в офисе Исполнителя. Стоимость юридических услуг после заключения договора изменению не подлежит, если это прямо не указано в заявлении Потребителя.

18. При оказании юридической услуги «Успех под ключ»:

- Стоимость юридических услуг, оказываемых в рамках заключенного договора определяется:
  - юридическая консультация – 500 (пятьсот) рублей;
  - ознакомление с материалами дела – 2000 (две тысячи) рублей;
  - составление одного мотивированного правового документа (ходатайство, заявление и пр.) до двух страниц (формат А4, шрифт 12) – 2000 (две тысячи) рублей, если иная стоимость не указана на странице услуги Сайта;
  - составление искового заявления (встречного иска), возражений на исковое заявление (возражений на встречный иск) – 5000 рублей. Если на странице соответствующей услуги Сайта указана иная стоимость, применению подлежит стоимость, указанная на этой странице услуги;
  - представление интересов Потребителя в одном судебном заседании – 5000 (пять тысяч) рублей вне зависимости от продолжительности судебного заседания.

Общая стоимость юридической услуги не может превышать стоимости, указанной Обществом на странице соответствующей услуги Сайта.

- в стоимость договора не входят расходы по оплате государственной пошлины, почтовые расходы, иные расходы по подготовке документов третьими лицами (заклучения экспертов, технические паспорта на объекты недвижимости, схемы земельных участков, межевание земельных участков и пр.), связанные с рассмотрением дела и подготовкой к нему. Данные расходы Заказчик несет самостоятельно;

- в стоимость договора входит только оказание Исполнителем Потребителю юридических услуг, т.е. правовое сопровождение дела Потребителя, направленное на достижение благоприятного разрешения спора как во внесудебном порядке, так и при судебном рассмотрении дела, а также юридические консультации по предмету спора.

#### **Условия и порядок оказания юридических услуг**

19. Юридические услуги оказываются Потребителю на основании предоставленных им сведений и документов. В случае недостаточности документов Общество дает рекомендации где эти документы возможно получить во внесудебном порядке, сбор которых Потребитель осуществляет самостоятельно. До предоставления Потребителем дополнительных документов предоставление услуги приостанавливается.

20. Риск наступления неблагоприятных последствий, вследствие предоставления Исполнителю недостоверных и/или не соответствующих действительности сведений несет Потребитель.

21. При выявлении Исполнителем в судебном заседании факта предоставления недостоверных и/или не соответствующих действительности сведений договор об оказании юридических услуг может быть в одностороннем порядке по инициативе Исполнителя расторгнут, при этом уплаченные Потребителем денежные средства по договору возвращаются ему пропорционально проделанной Исполнителем работы по договору.

22. Подготовленные Обществом правовые документы направляются Потребителю на указанный им адрес электронной почты или вручаются лично.

23. Правовые документы Обществом составляются на основании действующего законодательства, разъяснений Пленумов и Обзоров судебной практики Высших судов Российской Федерации.

24. При несогласии Потребителя с правовым обоснованием подготовленных документов, Общество подробно разъясняет Потребителю изложенную в документах позицию и в случае повторного несогласия Общество вносит изменения в подготовленные правовые документы исходя из пожеланий Потребителя. В этом случае риск наступления неблагоприятных последствий несет Потребитель.

25. Срок подготовки правовых документов не более семи рабочих дней, если иное не указано на странице соответствующей услуги Сайта.

26. Исполнитель не вправе передавать и не вправе знакомить третьих лиц с находящейся у Исполнителя информацией и документами Потребителя без его согласия, за исключением случаев, когда это обусловлено необходимостью оказания юридических услуг Исполнителем.

27. Исполнитель, перед заключением договора на оказание юридической услуги «Успех под ключ» доводит до Потребителя исчерпывающую информацию о прогнозах исхода судебного спора, а после заключения договора стремится добросовестно выполнить задание Потребителя с благоприятным для него исходом дела.

28. При заказе юридической услуги «Успех под ключ»:

- в течение семи рабочих дней Потребитель предоставляет Исполнителю квитанцию об оплате государственной пошлины в размере, сообщенной Исполнителем; доверенность, оформленную нотариально на представителей Исполнителя;

- место оказания юридической услуги определяется судебной подведомственностью и территориальной подсудностью;

- обратная связь и юридические консультации по телефону, по онлайн-мессенджером WhatsApp или Telegram между Потребителем и Исполнителем осуществляется только в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09 часов 00 минут до 18 часов 00 минут по Амурскому времени (+ 6 часов к МСК).

По умолчанию местом оказания услуги является территория муниципального образования город Белогорск Амурской области.

В случае оказания юридической услуги «Успех под ключ» вне города Белогорска Потребитель предоплатой за один календарный день оплачивает Исполнителю дорожные расходы до места оказания юридических услуг и обратно исходя из стоимости проезда по междугородним автобусным маршрутам, проезда в купейном вагоне железнодорожного транспорта. А в случае нахождения представителя Исполнителя вне города Белогорска Амурской области: более 4 часов Потребитель оплачивает Исполнителю расходы на питание представителя Исполнителя, более 8 часов расходы на его проживание в гостинице.

29. При оказании юридической услуги «Успех под ключ» устанавливается срок:

- подготовка и направление искового заявления (возражений на иск) не более семи рабочих дней при наличии квитанции об оплате госпошлины (если таковая требуется), а также нотариальной доверенности, выданной Потребителем на представителей Исполнителя;

- срок подготовки и направления апелляционных и кассационных жалоб (возражений на них) составляет не более четырнадцати рабочих дней при наличии квитанции об оплате госпошлины (если таковая требуется), а также нотариальной доверенности, выданной Потребителем на представителей Исполнителя.

Расходы Исполнителя на рассылку исков (возражений на иск), апелляционных и кассационных жалоб (возражений на них) лицам, участвующим в деле Потребитель в течение одного рабочего дня возмещает Исполнителю. При отсутствии такого возмещения оказание юридических услуг приостанавливается Исполнителем.

30. В стоимость договора на оказание юридической услуги «Успех под ключ» не входят услуги Исполнителя по принудительному исполнению вступившего в законную силу решения суда, состоявшегося в пользу Потребителя, такую работу Потребитель осуществляет самостоятельно.

31. Для оказания юридических услуг, поименованных в пункте 1 Правил, Исполнитель вправе исполнить заказ Потребителя как лично, так и с привлечением соисполнителей без согласования с Потребителем. При этом при наступлении неблагоприятных последствий для Потребителя ответственность по Договору несет Исполнитель.

### **Основания и порядок расторжения договора**

32. Договор об оказании юридической услуги может быть расторгнут по соглашению Исполнителя и Потребителя (далее Стороны), а также в одностороннем порядке по письменному требованию одной из Сторон по основаниям, предусмотренным законодательством и условиями настоящих Правил.

33. Исполнение обязательств по Договору может быть приостановлено Исполнителем в случае непредоставления либо неполного предоставления Потребителем информации (документов), не соответствующей действительности до предоставления необходимой и достоверной информации, а также по основаниям, предусмотренных абзацем 2 и абзацем 6 пункта 28 настоящих Правил.

34. Потребитель вправе отказаться от исполнения Договора и расторгнуть его только при существенном нарушении условий договора Исполнителем, при этом денежные средства, оплаченные по договору, возвращаются Потребителю за вычетом стоимости фактически оказанных услуг, стоимость которых указана в абзаце 2 пункта 18 настоящих Правил.

35. При отказе Потребителя от Договора денежные средства Потребителю возвращаются Исполнителем не ранее 30 календарных суток и не позже 35 календарных суток с даты отказа от Договора.

36. Отказ Потребителя от Договора возможен только по его письменному заявлению. При отсутствии письменного отказа Потребителя от договора Исполнитель продолжает выполнение задания Потребителя.

### **Разрешение споров из договора**

37. Претензионный порядок досудебного урегулирования споров из Договора не является для Сторон обязательным. Споры из Договора разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **Реквизиты и контакты общества**

ОГРН: 1112804000286, ИНН: 2804014688

Амурская область, г. Белогорск, ул. Кирова д. 116 офис 2

Банковские реквизиты:

Расч. сч. 40702810307000009752

Дальневосточный филиал ПАО «Промсвязьбанк»

ИНН 7744000912 КПП 997950001

Корп. сч. 3010181040000000555 в ГУ Банка России по ЦФО

БИК 044525555

E-mail: [info@acitadel.ru](mailto:info@acitadel.ru)

Тел. 8 800 700 79 83