

# ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

## на оказание платных услуг по предоставлению юридических консультаций

г.Астана

Товарищество с ограниченной ответственностью «СЕМЬ КОНСАЛТИНГ» (БИН 250640005578), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», публикует настоящий документ, являющийся **публичной офертой (предложением)** в соответствии со **статьями 395, 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан**, адресованным неопределенному кругу **дееспособных физических лиц, достигших 18 лет** (далее – «Клиент»), заключить договор возмездного оказания консультационных услуг на изложенных ниже условиях.

Настоящая оферта размещена на интернет-ресурсе **Исполнителя** по адресу <https://semconsult.kz> (далее «Сайт»), а также доводится до сведения **Клиента** посредством **Telegram-бота Исполнителя @semconsultkz\_bot** (далее – «Канал связи»).

### **УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ, НЕ ПРЕДНАЗНАЧЕНЫ ДЛЯ ЛИЦ, НЕ ДОСТИГШИХ 18-ЛЕТНЕГО ВОЗРАСТА.**

До получения доступа к основному функционалу Сайта пользователь **обязан подтвердить достижение им 18-летнего возраста** посредством совершения соответствующего действия во всплывающем окне Сайта.

При обращении посредством Канала связи Клиент до оформления обращения дополнительно подтверждает достижение им 18-летнего возраста путем нажатия соответствующей кнопки либо совершения иного предусмотренного интерфейсом Telegram-бота действия.

Исполнитель вправе осуществлять техническую фиксацию факта, даты и времени предоставления Клиентом указанного подтверждения.

**Исполнитель не осуществляет документальную проверку возраста пользователя и исходит из достоверности предоставленного им подтверждения.** Совершая оплату Услуги, Клиент дополнительно подтверждает, что на момент заключения договора ему исполнилось 18 лет и он обладает полной гражданской дееспособностью.

**СОВЕРШАЯ ОПЛАТУ УСЛУГИ ПОСРЕДСТВОМ ПЛАТЕЖНОЙ ССЫЛКИ, ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ ИСПОЛНИТЕЛЕМ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПОСРЕДСТВОМ БАНКОВСКОГО ПРИЛОЖЕНИЯ KASPI.KZ, ЛИБО ИНЫМ ПРЕДЛОЖЕННЫМ ИСПОЛНИТЕЛЕМ СПОСОБОМ, КЛИЕНТ СОВЕРШАЕТ ДЕЙСТВИЕ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ УСЛОВИЙ НАСТОЯЩЕЙ ОФЕРТЫ И В СООТВЕТСТВИИ С ПУНКТОМ 3 СТАТЬИ 396 ГРАЖДАНСКОГО КОДЕКСА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН ПОЛНО И БЕЗОГОВОРЧНО АКЦЕПТУЕТ НАСТОЯЩУЮ ОФЕРТУ.**

### **1. Термины и определения**

1.1. **Исполнитель** - ТОО «СЕМЬ КОНСАЛТИНГ», БИН 250640005578, место нахождения: г.Астана, ул.Гейдара Алиева, 1.

1.2. **Клиент** – дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, обратившееся к **Исполнителю** через **Канал связи** для получения консультации и акцептовавшее условия настоящей оферты в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящей оферты.

1.3. **Услуга** - платная устная или письменная юридическая консультация, оказываемая **Исполнителем Клиенту** дистанционно посредством **Канала связи** либо очно, в порядке и на условиях, определенных настоящей офертой и Тарифами.

1.4. **Тарифы** – установленные **Исполнителем** стоимость, формат, продолжительность, объем и иные условия конкретной **Услуги**, доводимые до сведения **Клиента** посредством **Канала связи** до момента оплаты. **Тарифы** могут различаться в зависимости от сложности вопроса, объема, продолжительности и формата консультации.

1.5. **Анонимность** – организационный порядок оказания **Услуги**, при котором **Исполнитель** не требует от **Клиента** предоставления фамилии, имени, отчества, ИИН, данных документа, удостоверяющего личность, адреса проживания и иных сведений исключительно в целях установления личности **Клиента**, за исключением случаев, когда предоставление определенных сведений объективно необходимо для оказания отдельного вида юридической помощи либо прямо предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

Использование **Клиентом** мессенджера, банковского приложения, платежного сервиса и иных сторонних информационных систем может предполагать обработку такими системами отдельных сведений о **Клиенте** в соответствии с правилами их функционирования. Само по себе наличие либо техническое получение таких сведений не означает проведение **Исполнителем** идентификации личности **Клиента**.

1.6. **Юридическая информация** - предоставляемые **Клиенту** общие сведения о содержании норм законодательства Республики Казахстан, судебной практике и правовых механизмах, не связанные с оценкой конкретной ситуации **Клиента**. Юридическая консультация - анализ **Исполнителем** конкретной ситуации, изложенной **Клиентом**, и выработка рекомендаций применительно к этой ситуации. Настоящая оферта регулирует оказание **Услуги** в обоих указанных значениях, в объеме, оплаченном **Клиентом**.

1.7. **Акцепт** – полное и безоговорочное принятие **Клиентом** условий настоящей **Оферты**, совершаемое, в том числе, путем оплаты **Услуги** в порядке раздела 6 настоящей **Оферты**.

1.8. **Обращение** – сформированный посредством **Канала связи** запрос **Клиента** на получение **Услуги**, которому информационной системой **Исполнителя** присваивается уникальный номер.

1.9. **Номер обращения** – уникальный идентификатор **Обращения**, используемый для связи соответствующего **Обращения** с оплатой **Услуги**, платежными и фискальными документами, фактом оказания **Услуги** и внутренними учетными сведениями **Исполнителя** без необходимости указания в таких целях фамилии, имени, отчества или ИИН **Клиента**.

## 2. Предмет оферты и характер услуг

2.1. **Исполнитель** обязуется на возмездной основе оказывать **Клиенту** юридические консультационные услуги по вопросам применения законодательства Республики Казахстан, правовой оценки конкретных обстоятельств, защиты прав и законных интересов **Клиента**, а **Клиент** обязуется оплатить такие услуги в соответствии с **Тарифами Исполнителя**.

2.2. Стоимость **Услуги** определяется Тарифами, размещенными в **Канале связи**, и доводится до сведения **Клиента** до совершения оплаты. **Клиент** обязан самостоятельно ознакомиться с Тарифами до момента оплаты; совершение оплаты подтверждает согласие **Клиента** с примененным тарифом.

2.3. Объем и порядок оказания дополнительной юридической помощи, выходящей за пределы оплаченной консультации (составление документов, представительство в суде или

государственных органах, участие в переговорах и иные виды правовой помощи), определяется отдельным соглашением между **Исполнителем** и **Клиентом** и оплачивается дополнительно.

2.4. Предметом **Услуги** является осуществление **Исполнителем** правового анализа обстоятельств, сообщенных **Клиентом**, и предоставление юридической консультации, разъяснений и (или) рекомендаций в пределах оплаченной **Услуги**.

**Исполнитель** не гарантирует достижение конкретного правового, судебного, административного, финансового либо иного результата, поскольку такой результат может зависеть от действий **Клиента**, третьих лиц, государственных органов, судов и иных обстоятельств, находящихся вне контроля **Исполнителя**.

Несогласие **Клиента** с содержанием юридической оценки, выводами или рекомендациями **Исполнителя** само по себе не свидетельствует о неоказании либо ненадлежащем оказании **Услуги**.

2.5. **Исполнитель** оказывает консультации исключительно в целях разъяснения правового положения **Клиента**, возможных юридических последствий его действий или бездействия, способов защиты прав и законных интересов, а также доступных законных вариантов поведения.

**Исполнитель** не оказывает консультации, непосредственно направленные на подготовку, организацию или совершение противоправных действий, сокрытие или уничтожение доказательств, введение суда, государственного органа либо иных лиц в заблуждение или иное противоправное воспрепятствование осуществлению правосудия и деятельности государственных органов.

2.6. Обращение **Клиента** по вопросу, связанному с совершенным, предполагаемым, расследуемым либо возможным уголовным правонарушением, само по себе не является основанием для отказа в оказании **Услуги**.

В рамках такой **Услуги** **Исполнитель** вправе осуществлять правовую квалификацию обстоятельств, разъяснять положения уголовного и уголовно-процессуального законодательства Республики Казахстан, возможную юридическую ответственность, процессуальные права **Клиента**, законные способы защиты его прав и интересов, порядок взаимодействия с правоохранительными и иными государственными органами, а также последствия совершенных или предполагаемых действий.

**Исполнитель** не предоставляет советы, указания, информацию либо иное содействие, непосредственно направленные на подготовку, организацию или совершение уголовного правонарушения, устранение препятствий к его совершению, сокрытие исполнителя, орудий, средств или следов уголовного правонарушения либо иные действия, способные образовать соучастие в уголовном правонарушении, в том числе пособничество в значении **статей 27 и 28 Уголовного кодекса Республики Казахстан**.

В случае если в ходе консультации первоначально правомерный запрос **Клиента** приобретает характер запроса на такое содействие, **Исполнитель** прекращает предоставление консультации в соответствующей части и вправе прекратить оказание **Услуги** полностью в порядке, предусмотренном **разделом 12 настоящей Оферты**.

### **3. Конфиденциальность, анонимность и защита данных**

3.1. **Исполнитель** обязуется сохранять конфиденциальность сведений, ставших известными ему в связи с оказанием **Услуги**, и не раскрывать их третьим лицам, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

3.2. **Исполнитель** не требует от **Клиента** предоставления фамилии, имени, отчества, ИИН, данных документа, удостоверяющего личность, адреса проживания и иных сведений исключительно в

целях установления личности **Клиента**, если предоставление таких сведений объективно не требуется для оказания соответствующей **Услуги**.

В связи с использованием **Канала связи Исполнитель** вправе осуществлять техническую фиксацию и обработку номера **Обращения**, идентификатора пользователя **Telegram**, имени пользователя при его наличии, даты и времени сообщений, содержания переписки и направленных **Клиентом** материалов, сведений о статусе оплаты и выданных фискальных документах, а также иных технических сведений в объеме, необходимом для оказания **Услуги**, ведения учета, подтверждения факта ее оказания, рассмотрения претензий и обеспечения безопасности **Канала связи** и информационной системы **Исполнителя**.

3.3. Анонимность **Клиента** не является абсолютной гарантией невозможности его технической идентификации банком, платежной организацией, оператором мессенджера либо иными независимыми от **Исполнителя** лицами.

**Исполнитель** раскрывает полученные в связи с оказанием **Услуги** сведения третьим лицам без согласия **Клиента** исключительно в случаях и порядке, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

3.4. **Клиент** предупрежден о том, что при обращении в правоохранительные или судебные органы для защиты своих прав дальнейшее сохранение полной анонимности **Клиента** объективно невозможно ввиду требований процессуального законодательства Республики Казахстан к идентификации участников процесса.

3.5. Сведения о факте обращения **Клиента**, содержании консультации, предоставленных документах и иных обстоятельствах, ставших известными в связи с оказанием **Услуги**, охраняются **Исполнителем** в режиме конфиденциальности.

В случаях, когда на лицо, непосредственно оказывающее юридическую помощь, распространяется установленный законодательством Республики Казахстан режим профессиональной тайны, соответствующие сведения дополнительно охраняются в порядке и объеме, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Обязанность соблюдать установленный настоящей **Офертой** режим конфиденциальности распространяется на работников **Исполнителя** и привлеченных им лиц, получивших доступ к соответствующим сведениям в связи с исполнением своих обязанностей.

3.6. **Клиент** осведомлен о том, что **Telegram**, банковские приложения, платежные сервисы и иные используемые при получении **Услуги** сторонние информационные системы могут самостоятельно осуществлять обработку информации в соответствии с установленными ими условиями и техническими правилами.

Персональные данные, хранение которых осуществляется непосредственно в информационных системах и базах данных, находящихся под контролем **Исполнителя**, хранятся с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан к месту и порядку их хранения.

Трансграничная передача персональных данных непосредственно **Исполнителем** осуществляется только в случаях и порядке, допускаемых законодательством Республики Казахстан.

3.7. Предоставление сведений о **Клиенте** и содержании его **Обращения** государственным органам осуществляется **Исполнителем** только при наличии прямо предусмотренной законодательством Республики Казахстан обязанности и в установленном законодательством объеме.

Сам по себе факт обращения **Клиента** за юридической консультацией по вопросу, связанному с совершенным, предполагаемым или возможным правонарушением, не является основанием для раскрытия **Исполнителем** содержания консультации или сведений о **Клиенте**.

3.8. **Клиент** вправе в порядке и случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, получать сведения об осуществляемом **Исполнителем** сборе и обработке его персональных данных, требовать их уточнения, блокирования или уничтожения при наличии предусмотренных законодательством оснований, а также отозвать ранее предоставленное согласие на сбор и обработку персональных данных.

Отзыв согласия, а также требование о блокировании или уничтожении персональных данных не влекут обязанности **Исполнителя** прекратить обработку либо уничтожить сведения в случаях, когда их дальнейшее хранение или обработка допускаются либо требуются законодательством Республики Казахстан, в том числе в связи с наличием неисполненных обязательств, необходимостью ведения обязательного бухгалтерского и налогового учета, рассмотрения претензий, разрешения споров либо подтверждения заключения и исполнения договора.

3.9. Обязательство конфиденциальности, предусмотренное настоящим разделом, действует бессрочно, в том числе после завершения оказания **Услуги** и прекращения отношений между **Исполнителем** и **Клиентом**.

3.10. В целях подтверждения заключения и исполнения договора, факта и объема оказанной **Услуги**, ведения бухгалтерского и внутреннего учета, рассмотрения претензий, разрешения споров и обеспечения безопасности **Исполнитель** ведет внутренний электронный архив **Обращений**.

В таком архиве в необходимом объеме могут сохраняться номер **Обращения**, технические идентификаторы, дата и время событий, история переписки, направленные в рамках консультации материалы, сведения об оплате и фискальном чеке, сведения о специалисте, оказывавшем **Услугу**, а также информация о начале, завершении и статусе оказания **Услуги**.

Доступ к сведениям внутреннего архива предоставляется только лицам, которым такой доступ необходим в связи с исполнением их трудовых, договорных либо иных служебных обязанностей.

3.11. Удаление **Клиентом** отдельных сообщений либо всей переписки в мессенджере Telegram не влечет автоматического удаления информации, ранее зафиксированной во внутренней информационной системе **Исполнителя**, и само по себе не влияет на возможность подтверждения факта и объема оказанной **Услуги**.

Хранение такой информации осуществляется исключительно в течение сроков и для целей, допускаемых законодательством Республики Казахстан и настоящей Офертой.

3.12. В случаях, когда в соответствии с законодательством Республики Казахстан для сбора и обработки персональных данных требуется согласие **Клиента**, такое согласие предоставляется посредством совершения отдельного действия в интерфейсе **Telegram-бота** либо иным способом, позволяющим подтвердить факт его предоставления.

Согласие может предоставляться в отношении технических и иных сведений, необходимых для функционирования **Канала связи**, оказания **Услуги**, ведения внутреннего учета, хранения истории **Обращения**, подтверждения факта оказания **Услуги** и рассмотрения возможных претензий и споров.

#### 4. Статус и квалификация лиц, оказывающих услуги

4.1. **Услуги** в рамках настоящей оферты оказываются работниками **Исполнителя** и (или) привлеченными им специалистами, обладающими необходимыми знаниями и квалификацией для предоставления соответствующей юридической консультации.

Оказание юридической помощи, выходящей за пределы **Услуги**, предусмотренной настоящей **офертой**, и требующей в соответствии с законодательством Республики Казахстан наличия специального статуса, членства в палате юридических консультантов, страхования профессиональной ответственности либо соблюдения иных установленных требований, осуществляется отдельно лицами, соответствующими таким требованиям законодательства.

4.2. **Исполнитель** не позиционирует лиц, оказывающих **Услугу**, в качестве адвокатов, если это прямо не оговорено применительно к конкретному специалисту. Ответственность за качество и правомерность **Услуги** перед **Клиентом** несет **Исполнитель** как сторона договора, заключенного в порядке настоящей оферты, независимо от того, оказана ли **Услуга** непосредственно работником **Исполнителя** либо привлеченным консультантом.

## 5. Порядок обращения и оказания услуг

5.1. Обращение **Клиента** осуществляется через **Канал связи** (Telegram-бот @semconsultkz\_bot). **Клиент не обязан предоставлять фамилию, имя, отчество, ИИН, данные документа, удостоверяющего личность, адрес проживания и иные сведения исключительно в целях установления его личности, если предоставление таких сведений не требуется для оказания соответствующей Услуги либо законодательством Республики Казахстан.**

5.2. После оформления Обращения **Исполнитель** сообщает **Клиенту** стоимость **Услуги** в соответствии с Тарифами, присваивает **Обращению** уникальный номер и предоставляет **Клиенту** платежную ссылку для осуществления оплаты.

При совершении оплаты **Клиент** самостоятельно указывает сумму, сообщенную **Исполнителем**, и номер соответствующего **Обращения** в поле сообщения продавцу либо ином предусмотренном платежным сервисом поле.

**Исполнитель** приступает к оказанию **Услуги** после подтверждения поступления оплаты в установленном размере.

5.3. При проведении очной консультации либо при необходимости оказания услуг, требующих идентификации **Клиента** (в частности, представительство интересов в суде, государственных органах, составление процессуальных документов), между **Исполнителем** и **Клиентом** заключается отдельное соглашение о неразглашении (конфиденциальности), а также, при необходимости, договор возмездного оказания услуг или доверенность в установленном законодательством порядке.

5.4. **Исполнитель** самостоятельно определяет специалиста, оказывающего **Услугу**, из числа сотрудников либо привлеченных консультантов, обладающих необходимой квалификацией, с учетом требований **раздела 4 настоящей оферты**.

5.5. Консультация в формате переписки осуществляется посредством **Telegram-бота Исполнителя**. Сообщения **Клиента** и специалиста, направляемые в рамках **Обращения**, фиксируются во внутренней информационной системе **Исполнителя** в порядке, предусмотренном **разделом 3 настоящей Оферты**.

5.6. Началом оказания **Услуги** в формате переписки считается момент направления специалистом **Исполнителя** первого содержательного сообщения, содержащего правовой анализ, разъяснение либо рекомендацию по существу **Обращения Клиента**.

Консультация считается завершенной при наступлении наиболее раннего из следующих обстоятельств:

5.6.1. **Клиент** сообщил об отсутствии дополнительных вопросов либо иным образом подтвердил завершение консультации;

5.6.2. истек установленный соответствующим Тарифом срок консультации;

5.6.3. при отсутствии отдельно установленного Тарифом срока истекло 90 минут с момента начала оказания **Услуги**;

5.6.4. после предоставления специалистом ответа по существу **Обращения Клиент** не направил дополнительных сообщений в течение 60 минут.

Момент и основание завершения консультации фиксируются информационной системой **Исполнителя**. Завершение консультации и присвоение **Обращению** соответствующего статуса не зависит от направления **Клиентом** отдельного подтверждения получения **Услуги**.

5.7. После завершения консультации по одному из оснований, предусмотренных **пунктом 5.6 настоящей Оферты**, **Услуга** считается оказанной **Исполнителем** в полном объеме, предусмотренном соответствующим **Тарифом**, за исключением случаев, когда **Услуга** была прекращена либо не могла быть оказана полностью по причинам, возникшим на стороне **Исполнителя**.

Если в течение **3 (трех) календарных дней** с момента завершения консультации **Клиент** не направит **Исполнителю** через **Канал связи** мотивированные замечания относительно объема или качества оказанной **Услуги**, **Услуга** считается принятой **Клиентом** без замечаний.

Отсутствие ответа **Клиента** на уведомление о завершении консультации, непрочтение такого уведомления либо удаление **Клиентом** переписки в Telegram не препятствуют наступлению последствий, предусмотренных настоящим пунктом.

5.8. В случае направления **Клиентом** мотивированных замечаний в срок, предусмотренный **пунктом 5.7 настоящей Оферты**, **Исполнитель** рассматривает их с учетом содержания соответствующего **Обращения**, объема фактически оказанной **Услуги** и сведений, зафиксированных внутренней информационной системой **Исполнителя**.

Само по себе несогласие **Клиента** с правовой позицией, выводами или рекомендациями специалиста, при условии фактического предоставления юридической консультации в предусмотренном объеме, не означает неоказание **Услуги**.

5.9. В случае если для оказания **Услуги Клиентом** и **Исполнителем** согласованы конкретные дата и время консультации, соответствующий период времени резервируется **Исполнителем** для оказания **Услуги** по **Обращению Клиента**.

**Клиент** считается не вышедшим на связь, если в течение **15 (пятнадцати) минут с согласованного времени** начала консультации он не приступил к взаимодействию со специалистом **Исполнителя**.

Сообщение **Клиента** о невозможности участия в консультации, направленное после наступления согласованного времени ее начала, само по себе не отменяет факта неявки, если перенос консультации не был предварительно согласован с **Исполнителем**.

В случае невыхода **Клиента** на связь вследствие его действий или бездействия, в том числе при отсутствии своевременного уведомления **Исполнителя** о невозможности участия в консультации, невозможность оказания **Услуги** в зарезервированный период считается возникшей по вине **Клиента**.

После первой такой неявки уплаченная стоимость **Услуги** возврату не подлежит в соответствии с **пунктом 2 статьи 685 Гражданского кодекса Республики Казахстан**. При этом **Исполнитель** сохраняет за **Клиентом** право на получение оплаченной **Услуги** и предоставляет возможность не более двух раз перенести консультацию на иные свободные дату и время, согласованные с **Исполнителем**, без внесения дополнительной оплаты.

В случае если **Клиент** не вышел на связь также в две повторно согласованные даты и время, обязательство **Исполнителя** по предоставлению дополнительных возможностей переноса считается исполненным, а дальнейшее получение консультации осуществляется путем оформления и оплаты нового **Обращения**.

Положения настоящего пункта не применяются, если консультация не состоялась либо не могла начаться по причинам, возникшим на стороне **Исполнителя**.

5.10. Для **Услуги**, оказываемой в формате устной дистанционной консультации, началом оказания **Услуги** считается момент установления связи между **Клиентом** и специалистом **Исполнителя**, а завершением **Услуги** – момент окончания консультации либо истечения предусмотренной соответствующим **Тарифом** продолжительности консультации.

Дата и время начала и завершения такой консультации, ее продолжительность и статус оказания фиксируются **Исполнителем** без обязательной записи содержания разговора.

## **6. Оплата услуг. Акцент оферты**

6.1. Оплата **Услуги** производится **Клиентом** до начала ее оказания в размере, определенном соответствующим **Тарифом**. Для осуществления оплаты **Исполнитель** предоставляет **Клиенту** платежную ссылку, посредством которой **Клиент** переходит в платежный сервис банка, самостоятельно указывает сумму, соответствующую стоимости выбранной **Услуги**, и осуществляет оплату в пользу **Исполнителя**.

При наличии в платежном сервисе соответствующего поля **Клиент** указывает присвоенный ему **Номер обращения** в сообщении продавцу либо ином предназначенном для этого поле.

6.2. **Клиент** обязан произвести оплату в размере, соответствующем стоимости выбранной **Услуги**. **Исполнитель** вправе не приступать к оказанию **Услуги** до поступления полной суммы оплаты и идентификации соответствующего платежа как относящегося к конкретному **Обращению**.

Неуказание или ошибочное указание **Номера обращения** при совершении оплаты само по себе не прекращает обязательства **Исполнителя** по оказанию оплаченной **Услуги**, однако может повлечь задержку идентификации платежа до установления его принадлежности к соответствующему **Обращению**.

6.3. В соответствии с **пунктом 3 статьи 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан** совершение **Клиентом** оплаты выбранной **Услуги** является действием по выполнению условий настоящей **Оферты** и означает полный и безоговорочный **акцепт настоящей Оферты**.

**Акцепт** распространяется на редакцию настоящей **Оферты**, действовавшую и доведенную до сведения **Клиента** на момент совершения оплаты.

6.4. Договор между **Исполнителем** и **Клиентом** считается заключенным с момента успешного совершения оплаты **Услуги**.

Дата и время оплаты определяются на основании сведений платежной системы, банка и (или) иных технических сведений, фиксирующих соответствующую операцию.

6.5. После осуществления денежного расчета **Исполнитель** обеспечивает формирование и предоставление **Клиенту** фискального чека контрольно-кассовой машины в случаях, когда его выдача предусмотрена законодательством Республики Казахстан.

Фискальный чек может предоставляться **Клиенту** в электронной форме посредством используемого платежного сервиса, **Канала связи** либо иным технически доступным способом.

Сведения о выданном фискальном чеке могут быть связаны во внутренней информационной системе **Исполнителя** с соответствующим **Номером обращения**.

6.6. Банковские и платежные документы, сведения платежной системы, фискальный чек, Номер обращения и иные зафиксированные информационной системой **Исполнителя** сведения могут использоваться для подтверждения факта оплаты **Услуги** и связи произведенного расчета с соответствующим **Обращением**.

## **7. Факт оказания услуги. Доказательства оказания услуги**

7.1. Факт оказания **Услуги** определяется в соответствии с условиями **раздела 5 настоящей Оферты**. **Услуга** считается оказанной с момента завершения консультации, зафиксированного информационной системой **Исполнителя**.

При отсутствии мотивированных замечаний **Клиента** в течение 3 (трех) календарных дней с момента завершения консультации **Услуга** считается принятой **Клиентом** без замечаний в соответствии с **пунктом 5.7 настоящей Оферты**.

7.2. Для подтверждения заключения и исполнения договора, факта оплаты, оказания и объема **Услуги** **Исполнитель** вправе использовать совокупность имеющихся у него сведений и документов, в том числе:

7.2.1. Номер обращения;

7.2.2. сведения об акцепте настоящей Оферты;

7.2.3. банковские и платежные документы;

7.2.4. фискальный чек;

7.2.5. сведения внутренней информационной системы **Исполнителя** о дате и времени начала и завершения консультации;

7.2.6. историю сообщений и материалов, зафиксированных информационной системой **Исполнителя** в рамках соответствующего **Обращения**;

7.2.7. сведения о специалисте, оказывавшем **Услугу**;

7.2.8. технические записи о статусе **Обращения** и иных событиях, связанных с его обработкой.

7.3. Сведения, относящиеся к **Обращению**, хранятся **Исполнителем** в объеме и в течение срока, необходимого для целей подтверждения исполнения договора, ведения бухгалтерского и налогового учета, рассмотрения претензий, разрешения споров и защиты прав и законных интересов **Исполнителя**, с учетом требований законодательства Республики Казахстан.

**Исполнитель** вправе по истечении необходимости хранения полного содержания консультации удалить или обезличить отдельные сведения, сохранив технические, финансовые и учетные данные, необходимые для подтверждения факта оказания **Услуги** и исполнения установленных законодательством обязанностей.

7.4. Направление **Клиентом** претензии, требования о возврате денежных средств либо заявления о неоказании или ненадлежащем оказании **Услуги** не влечет автоматического признания **Услуги** неоказанной.

При рассмотрении такого обращения учитываются фактический объем оказанной **Услуги**, содержание соответствующего **Обращения**, сведения внутренней информационной системы **Исполнителя**, платежные документы, фискальный чек и иные относящиеся к соответствующей **Услуге** сведения.

7.5. Удаление **Клиентом** отдельных сообщений либо всей переписки в **Telegram**, удаление учетной записи **Telegram**, изменение имени пользователя либо прекращение использования **Канала связи** после оказания **Услуги** не означает отсутствие факта оказания **Услуги** и не влечет автоматического удаления ранее зафиксированных **Исполнителем** сведений о соответствующем **Обращении**.

7.6. В целях внутреннего, бухгалтерского и управленческого учета **Исполнитель** вправе вести электронный реестр оказанных **Услуг** без установления личности **Клиента**.

Такой реестр может содержать **Номер обращения, дату оказания Услуги, наименование и стоимость Услуги, сведения об оплате и фискальном чеке, дату завершения консультации, статус Обращения и иные сведения**, необходимые для учета деятельности **Исполнителя**.

## **8. Возврат оплаченных денежных средств**

8.1. До начала оказания **Услуги Клиент** вправе отказаться от ее получения. Возврат оплаченной суммы в таком случае осуществляется с учетом фактически понесенных **Исполнителем** расходов, связанных с исполнением соответствующего **Обращения**, в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Положения настоящего пункта о возврате денежных средств не применяются в случае невыхода **Клиента** на связь в согласованные дату и время консультации при наличии обстоятельств, предусмотренных **пунктом 5.9 настоящей Оферты**.

8.2. После начала оказания **Услуги** вопрос о возврате оплаченной суммы разрешается с учетом объема фактически оказанной **Услуги**, фактически понесенных **Исполнителем** расходов и иных обстоятельств исполнения договора в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.3. После завершения консультации **Клиент** вправе в течение 3 (трех) календарных дней направить **Исполнителю** через **Канал связи** мотивированные замечания относительно объема или качества оказанной **Услуги**.

При отсутствии таких замечаний в указанный срок **Услуга** считается принятой **Клиентом** без замечаний в соответствии с **пунктом 5.7** настоящей Оферты.

Несогласие **Клиента** с правовой оценкой, выводами или рекомендациями **Исполнителя**, недостижение ожидаемого **Клиентом** результата либо последующее изменение **Клиентом** своего решения относительно необходимости консультации сами по себе не являются основанием для возврата стоимости надлежащим образом оказанной **Услуги**.

8.4. Если **Услуга** полностью или частично не была оказана по причинам, возникшим на стороне **Исполнителя**, **Исполнитель** по согласованию с **Клиентом** осуществляет возврат стоимости неоказанной части **Услуги** либо предоставляет возможность получения соответствующей **Услуги** в иное согласованное время.

Положения настоящего раздела не ограничивают права **Клиента**, которые не могут быть ограничены соглашением сторон в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.5. В случае невыхода **Клиента** на связь по его вине при обстоятельствах, предусмотренных **пунктом 5.9 настоящей Оферты**, уплаченная стоимость **Услуги** возврату не подлежит в связи с возникновением невозможности ее оказания в зарезервированный период по вине **Клиента**.

При этом за **Клиентом** сохраняется право воспользоваться предусмотренными **пунктом 5.9 настоящей Оферты** двумя дополнительными возможностями переноса консультации без дополнительной оплаты.

Неиспользование **Клиентом** предоставленных возможностей переноса, а также повторный невыход на связь во все согласованные даты и время не являются основанием для возврата ранее уплаченной стоимости **Услуги**.

**Настоящий пункт** не применяется, если консультация не состоялась по причинам, возникшим на стороне **Исполнителя**.

## **9. Права и обязанности Исполнителя**

9.1. **Исполнитель** обязан: оказывать **Услугу** добросовестно и в соответствии с условиями настоящей **Оферты**; соблюдать конфиденциальность сведений, полученных в связи с **Обращением Клиента**, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и настоящей **Офертой**; доводить до сведения **Клиента** стоимость и основные условия **Услуги** до совершения оплаты; обеспечить формирование и предоставление **Клиенту** фискального чека в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан; предоставить **Клиенту** возможность получить оплаченную **Услугу** в согласованном формате, объеме и порядке.

9.2. **Исполнитель** вправе: самостоятельно определять специалиста, оказывающего **Услугу**; запрашивать у **Клиента** сведения и материалы, объективно необходимые для предоставления консультации; фиксировать сведения об **Обращении** и ходе оказания **Услуги** во внутренней информационной системе в порядке, предусмотренном настоящей **Офертой**; завершить консультацию при наступлении обстоятельств, предусмотренных **разделом 5 настоящей Оферты**; отказать в оказании либо прекратить оказание **Услуги** в случаях, предусмотренных **разделом 12 настоящей Оферты**; привлекать к оказанию **Услуги** работников и (или) иных специалистов с обеспечением соблюдения ими требований конфиденциальности; вносить изменения в настоящую **Оферту** и Тарифы в порядке, предусмотренном **разделом 15 настоящей Оферты**.

## **10. Права и обязанности Клиента**

10.1. **Клиент** обязан: до совершения оплаты ознакомиться с Тарифами и условиями настоящей **Оферты**; произвести оплату **Услуги** в установленном размере и при наличии технической возможности указать присвоенный ему **Номер обращения**; предоставлять **Исполнителю** достоверные и достаточные сведения об обстоятельствах, имеющих значение для оказания **Услуги**; соблюдать согласованные дату и время консультации; своевременно сообщать **Исполнителю** об обстоятельствах, препятствующих участию в консультации; не использовать полученную консультацию в целях совершения противоправных действий.

10.2. **Клиент** вправе: получить оплаченную **Услугу** на условиях настоящей **Оферты**; не предоставлять сведения, позволяющие установить его личность, если такие сведения не требуются законодательством Республики Казахстан либо характером отдельно заказываемой юридической помощи; требовать соблюдения конфиденциальности; направлять мотивированные замечания относительно объема или качества оказанной **Услуги** в течение срока, предусмотренного **пунктом 5.7 настоящей Оферты**; требовать возврата денежных средств в случаях и порядке, предусмотренных **разделом 8 настоящей Оферты**; реализовывать иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

10.3. **Клиент** самостоятельно несет риск последствий предоставления **Исполнителю** неполных, неточных, недостоверных или существенно искаженных сведений, если такие сведения повлияли на содержание правового анализа или предоставленных рекомендаций.

**Исполнитель** не обязан самостоятельно устанавливать фактические обстоятельства, которые не были сообщены **Клиентом** либо не могли быть объективно установлены в рамках соответствующей **Услуги**.

## 11. Ограничение ответственности

11.1. **Услуга**, оказываемая в рамках настоящей **Оферты**, ограничивается юридической консультацией в объеме соответствующего **Тарифа** и не включает составление отдельных юридических документов, представительство интересов **Клиента** в судах, государственных органах и иных организациях, участие в переговорах либо иное последующее сопровождение дела, если соответствующие услуги отдельно не согласованы сторонами.

11.2. **Исполнитель** не несет ответственности за неблагоприятные последствия, возникшие вследствие предоставления **Клиентом** неполных, неточных, недостоверных или существенно искаженных сведений, сокрытия **Клиентом** обстоятельств, имеющих значение для правовой оценки ситуации, либо непредоставления запрошенных **Исполнителем** материалов, если такие обстоятельства повлияли на содержание предоставленной консультации.

11.3. **Исполнитель** не несет ответственности за нарушение работы **Канала связи**, платежных, банковских и иных сторонних информационных систем, утрату или искажение информации, произошедшие исключительно вследствие действий или технических сбоев таких систем и находящиеся вне разумного контроля **Исполнителя**, при условии принятия **Исполнителем** разумных организационных и технических мер, находящихся в его распоряжении.

Настоящий пункт не освобождает **Исполнителя** от ответственности за нарушение конфиденциальности или безопасности информации, произошедшее вследствие действий или бездействия самого **Исполнителя**, его работников либо привлеченных им лиц.

11.4. **Исполнитель** не несет ответственности за временную невозможность оказания **Услуги** вследствие технической недоступности Telegram, банковских, платежных и иных независимых от **Исполнителя** сервисов.

Если такой технический сбой препятствует оказанию уже оплаченной **Услуги**, **Исполнитель** предоставляет **Клиенту** возможность продолжить получение **Услуги** после устранения соответствующих обстоятельств либо согласовать иное время ее оказания.

11.5. Положения настоящего раздела не ограничивают и не исключают ответственность **Исполнителя** в случаях, когда законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей такое ограничение не допускается.

## 12. Основания отказа в оказании либо прекращения оказания услуг

12.1. **Исполнитель** вправе отказать в оказании **Услуги**, не приступать к ее оказанию либо прекратить ее оказание, если:

12.1.1. запрос **Клиента** непосредственно направлен на получение советов, указаний, информации либо иного содействия в подготовке, организации или совершении уголовного либо иного противоправного деяния, устранении препятствий к его совершению, сокрытии исполнителя, орудий, средств или следов такого деяния, уничтожении или сокрытии доказательств, введении

суда, правоохранительного или иного государственного органа в заблуждение либо совершении иных противоправных действий;

12.1.2. имеется конфликт интересов, препятствующий надлежащему оказанию **Услуги**, и устранение такого конфликта путем привлечения другого специалиста **Исполнителя** невозможно;

12.1.3. **Клиент** отказывается предоставить сведения или материалы, без которых объективно невозможно предоставить юридическую консультацию по существу **Обращения**;

12.1.4. у **Исполнителя** имеются обоснованные сомнения в достижении **Клиентом 18-летнего возраста** и **Клиент** не устранил такие сомнения доступным способом;

12.1.5. стоимость **Услуги** не оплачена полностью либо **Исполнитель** объективно не может установить принадлежность поступившего платежа соответствующему **Обращению**;

12.1.6. поведение **Клиента** препятствует оказанию **Услуги**, в том числе сопровождается угрозами в отношении работников или привлеченных специалистов **Исполнителя**, вмешательством в работу информационных систем либо иными действиями, объективно препятствующими продолжению консультации;

12.1.7. имеются иные основания, при которых оказание **Услуги** запрещено либо должно быть прекращено в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

12.2. Если основание для отказа в оказании **Услуги** возникло либо было выявлено до начала ее оказания, уплаченная **Клиентом** стоимость **Услуги** подлежит возврату, за исключением случаев, когда невозможность оказания **Услуги** возникла по вине **Клиента** и законодательством Республики Казахстан или настоящей **Офертой** для такого случая предусмотрены иные последствия.

Недостаточность произведенной оплаты не рассматривается как оказание **Услуги**. **Исполнитель** вправе предложить **Клиенту** доплатить недостающую сумму либо осуществить возврат поступивших денежных средств.

12.3. Если после начала оказания **Услуги** ее дальнейшее оказание стало невозможным либо было прекращено вследствие действий или бездействия **Клиента**, в том числе в случае выявления обстоятельств, предусмотренных **пунктом 12.1.1 настоящей Оферты**, предоставления **Клиентом** недостоверных либо существенно неполных сведений, отказа предоставить сведения, объективно необходимые для продолжения консультации, угроз, вмешательства в работу **Исполнителя** либо иных обстоятельств, возникших по вине **Клиента**, уплаченная стоимость **Услуги** возврату не подлежит, а **Услуга** подлежит оплате в полном объеме в соответствии с **пунктом 2 статьи 685 Гражданского кодекса Республики Казахстан**.

При этом **Исполнитель** вправе немедленно прекратить оказание **Услуги** с момента выявления соответствующих обстоятельств.

12.4. Если оказание **Услуги** прекращено после его начала по обстоятельствам, не зависящим от **Клиента** и не возникшим по его вине, в том числе вследствие выявленного **Исполнителем** конфликта интересов, расчеты между сторонами осуществляются с учетом фактически оказанной части **Услуги** и требований законодательства Республики Казахстан.

### **13. Интеллектуальная собственность**

13.1. Тексты, дизайн, графические материалы, элементы интерфейса **Сайта и Telegram-бота**, фирменное наименование, товарные знаки, элементы фирменного стиля, а также иные результаты интеллектуальной деятельности, принадлежащие **Исполнителю** либо используемые им на законных основаниях, охраняются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

**Клиент** вправе использовать полученные в рамках оплаченной **Услуги** юридические разъяснения и рекомендации для собственных законных целей. Копирование и распространение материалов **Сайта и Telegram-бота**, их использование в коммерческих целях либо представление в качестве собственных материалов без согласия **Исполнителя** не допускаются, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

## 14. Форс-мажор

14.1. **Сторона** освобождается от ответственности за полное или частичное неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по **настоящей Оферте**, если докажет, что такое исполнение стало невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших после заключения договора и находящихся вне разумного контроля соответствующей стороны.

К таким обстоятельствам могут относиться стихийные бедствия, военные действия, чрезвычайные ситуации, решения и действия государственных органов, масштабные аварии систем связи и энергоснабжения, а также иные обстоятельства, отвечающие признакам непреодолимой силы в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

14.2. **Сторона**, для которой возникла невозможность исполнения обязательств вследствие обстоятельств непреодолимой силы, обязана при наличии объективной возможности уведомить другую сторону о возникновении и прекращении таких обстоятельств в разумный срок.

Наступление обстоятельств непреодолимой силы не прекращает обязательства сторон автоматически. После прекращения соответствующих обстоятельств исполнение продолжается, если оно сохраняет смысл для сторон и иное не вытекает из законодательства Республики Казахстан либо характера **Услуги**.

## 15. Срок действия оферты и порядок внесения изменений

15.1. Настоящая **Оферта** вступает в силу с момента ее размещения **Исполнителем** на **Сайте** и (или) доведения до сведения **Клиентов** посредством **Канала связи** и действует до момента ее отзыва либо замены новой редакцией.

15.2. **Исполнитель** вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящую **Оферту** и **Тарифы** путем размещения новой редакции либо обновленной информации на **Сайте** и (или) в **Канале связи**.

Изменения применяются к **Обращениям**, оплата по которым произведена после вступления соответствующих изменений в силу, если иное прямо не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

15.3. К **Обращению**, оплаченному до вступления в силу новой редакции **Оферты** или изменения Тарифа, применяются условия **Оферты** и **Тариф**, действовавшие на момент оплаты **Услуги**, за исключением случаев, когда применение иных условий прямо требуется законодательством Республики Казахстан.

15.4. **Исполнитель** вправе осуществлять техническую фиксацию и хранение сведений о редакции **Оферты** и Тарифе, действовавших на момент оплаты конкретного **Обращения**, в целях подтверждения условий заключенного с **Клиентом** договора.

## 16. Порядок разрешения споров

16.1. При возникновении разногласий, связанных с оказанием **Услуги**, **Клиент** вправе направить **Исполнителю** претензию посредством **Канала связи** либо иным способом, позволяющим установить факт ее получения **Исполнителем**.

Претензия должна содержать **Номер обращения** при его наличии либо иные сведения, позволяющие идентифицировать соответствующую **Услугу**, описание обстоятельств, на которые ссылается **Клиент**, и заявленные им требования.

**Исполнитель** рассматривает претензию и предоставляет ответ в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

16.2. При рассмотрении претензий и разрешении споров стороны вправе ссылаться на документы и сведения, относящиеся к соответствующему **Обращению**, в том числе сведения внутренней информационной системы **Исполнителя**, банковские и платежные документы, фискальные чеки, историю взаимодействия в рамках **Обращения** и иные имеющие значение сведения.

Наличие таких сведений не ограничивает право каждой из сторон представлять иные доказательства и доводы в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

16.3. При недостижении соглашения спор подлежит разрешению в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Если **Клиент** является потребителем, настоящая **Оферта** не ограничивает его право на выбор территориальной подсудности в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

## **17. Реквизиты Исполнителя**

Товарищество с ограниченной ответственностью «СЕМЬ КОНСАЛТИНГ»

БИН 250640005578

Место нахождения: Республика Казахстан, г.Астана, ул.Гейдара Алиева, 1

Официальный сайт: <https://semconsult.kz>

Telegram: @semconsultkz\_bot

Instagram: @semconsultkz

Контактный телефон: 8 (778) 104-88-73