ОФЕРТА.
ПРАВИЛА АБОНЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ БАНКА ВТБ (ПАО): ЭЛЕКТРОННЫЙ СЕРВИС «CHARGEBACK», «КРЕДИТНЫЙ ПОМОЩНИК»

Услуги в соответствии с настоящими Правилами оказываются Обществом с ограниченной ответственностью «КОСМОВИЗАКОМ»

Адрес места нахождения: 121087, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Филевский Парк, пр-д Багратионовский, д. 7 к. 20В

Раздел I. Основные положения

Статья 1. Предмет договора

1.1. В соответствии с настоящими Правилами абонентского обслуживания для клиентов Банка ВТБ (ПАО): Электронный сервис «Chargeback», «Кредитный помощник» (далее — «Правила») Клиент вносит на абонентской основе плату за право требовать от Общества с ограниченной ответственностью «Космовизаком» (ОГРН 1191690020818 ИНН 1659197569 КПП 773101001), местонахождение: 121087, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Филевский Парк, пр-д Багратионовский, д. 7 к. 20В (далее — «Компания») предоставления комплексного абонентского обслуживания в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом, а также предоставления права использования Программным обеспечением (далее – «ПО») на условиях лицензионного соглашения путем подключения удаленного доступа через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

1.2. Услуги предоставляются Клиенту Компанией по перечню, указанному в Сертификате, на условиях абонентского договора оказания услуг, отраженных в настоящих Правилах (ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации).

1.3. Настоящие Правила являются офертой и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

1.4. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых Приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в том числе положения Правил Компании, опубликованных на сайте: https://чарджбэк-юрист.рф/.

1.5. Конкретный перечень и объем услуг, которые Клиент вправе требовать от Компании в соответствующий период, указаны в Тарифном плане и (или) Сертификате, выдаваемом на бумажном носителе, либо направляемом Клиенту в электронной форме (на электронную почту, либо в форме SMS-сообщения на номер телефона, либо размещаемый в Личном кабинете Клиента).

1.6. Клиент поручает Компании создать для него электронный почтовый ящик Номерсертификата@mail.cosmovisa.com путем заполнения регистрационной формы с использованием данных, сообщенных Клиентом при оплате Сертификата, и одновременно дает согласие на получение информации и документов от Компании, в том числе, расчетных документов и кассовых чеков в электронном виде на созданный Компанией для Клиента электронный почтовый ящик.

1.7. Электронная почта на доменном имени mail.cosmovisa.com создается Компанией для Клиента в целях получения последним уведомлений об изменениях в Личном кабинете, получения информации и документов от Компании во исполнение Договора, в том числе, расчетных документов и кассовых чеков в соответствии с законодательством РФ. Все сообщения, направленные Клиенту на данную электронную почту, отображаются в Личном кабинете Клиента.

1.8. Клиент осведомлен, что электронный почтовый ящик создается Компанией в течение 1 (одного) рабочего дня с момента оплаты Сертификата и может быть удален по истечении 14 (четырнадцати) календарных дней с момента окончания срока действия Сертификата или с момента досрочного расторжения настоящего Договора.

Статья 2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах

Все заголовки разделов (статей) используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил.

Chargeback («чарджбэк») – англоязычный термин, обозначающий процедуру оспаривания транзакции (платежа), произведенной по Банковской карте в торговой точке или онлайн-магазине держателем такой карты, и с которой держатель такой карты не согласен. Процедура инициируется держателем такой карты путем подачи соответствующего обращения в кредитное учреждение либо платежную систему.

Абонентский платеж – денежные средства, вносимые Клиентом в размере, определяемом стоимостью выбранного Клиентом Тарифного плана. Абонентский платеж вносится Клиентом в качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании оказания Услуг в течение срока, определяемого выбранным Клиентом Тарифным планом. Абонентский платеж вносится Клиентом независимо от того, затребовал Клиент Услугу в период срока действия Тарифного плана или нет.

Банковская карта – электронное средство платежа, используемое для совершения Клиентом операций в соответствии с договором, заключенным по установленной банком форме, или на условиях использования Банковской карты. Банковская карта может быть выпущена по технологии выпуска Банковских карт без физического носителя или на физическом носителе информации в виде пластиковой карты со встроенной магнитной полосой или со встроенной магнитной полосой и микропроцессором, предназначенных для идентификации Клиента, хранения ключевой информации. Под Банковской картой понимаются основные или дополнительные расчетные (дебетовые) / кредитные карты, эмитированные в соответствии с условиями использования Банковских карт, утвержденными банком.

Договор – соглашение между Клиентом и Компанией, по которому Клиент вносит Абонентский платеж либо периодические Абонентские платежи за право требовать от Компании предоставления Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, а Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги по его требованию (Запросу). Заключение абонентского договора оказания услуг осуществляется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Договор состоит из настоящих Правил и Сертификата, содержащего информацию о Тарифном плане Клиента, а также может содержать иные документы, которые Стороны составляют в рамках исполнения абонентского договора оказания услуг.

Запрос на оказание Услуг (Запрос) – обращение Клиента в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение доступа к функционалу ПО (использование функционала ПО) в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией.

Идентификатор – уникальный номер Клиента в системе учета Компании тождественный номеру Договора с Клиентом. Идентификатором является номер Сертификата.

Идентификационные данные – совокупность уникальных данных, указанных в Сертификате и персональной информации Клиента, предоставляемых Клиентом при регистрации в Личном кабинете, служащей для цели определения тождественности между лицом, ею обладающим, и Клиентом Компании (идентификация Клиента).

Инструкция по повышению кредитного рейтинга (далее по тексту – «Инструкция») – электронный документ, направляемый Клиенту в Личном кабинете, содержащий информацию о порядке действий и перечне мер, совершаемых и принимаемых с целью анализа и улучшения информации, входящей в состав кредитной истории и характеризующей исполнение субъектом кредитной истории принятых на себя обязательств, хранящейся в бюро кредитных историй.

Клиент – дееспособное физическое лицо, достигшее 18 (Восемнадцати) лет, которое приобрело право требовать предоставления Компанией доступа к функционалу ПО, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата, в том числе в электронном виде, а также Инструкции, тем самым осуществив принятие (акцепт) настоящих Правил. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило Сертификат, в том числе получило после его оплаты идентификационные данные, например, уникальный номер Сертификата, и предоставило Компании свои идентификационные данные при первом обращении к Компании. Лицо, приобретшее Сертификат, несет все риски, связанные с его использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения

Услуг не уполномоченными на то лицами. Количество физических лиц (количество пользователей) и дополнительные категории физических лиц, которые также могут являться Клиентами, определяются Тарифными планами.

Личный кабинет – персональный раздел на сайте Компании. В Личном кабинете размещены аудиозаписи устных консультаций, через Личный кабинет можно направить и получить письменные документы.

Партнер — Банк ВТБ (публичное акционерное общество) (ИНН7702070139, ОГРН 1027739609391, адрес места нахождения: 191144, г. Санкт-Петербург, пер. Дегтярный, д.11, лит. А), которое на основании договора с Компанией осуществляет привлечение Клиентов на обслуживание в Компанию.

Период оказания Услуг – период времени, устанавливаемый Тарифным планом, в течение которого у Компании сохраняются обязательства по оказанию Услуг.

Персональная информация Клиента – информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации Клиенту, а именно:

- персональная информация, которую Клиент предоставляет о себе самостоятельно при регистрации в Личном кабинете или в процессе пользования Услугами, включая персональные данные Клиента;
- данные, которые автоматически передаются в процессе пользования Услугами, в том числе, но не исключительно: IP, MAC, ICCID адреса, данные или иные уникальные данные об оборудовании Клиента, номера телефонов, региональные коды, информация о программном обеспечении Клиента, с помощью которых осуществляется доступ к Услугам;
- иная информация о Клиенте, сбор и/или предоставление которой определяется и оговаривается с Клиентом индивидуально.

Программа для ЭВМ «Кредитный помощник» – представленная в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств, предусматривающая функционал, направленный на улучшение кредитного рейтинга и кредитной истории, в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею аудиовизуальные отображения (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2023680204).

Программа для ЭВМ «Chargeback» – представленная в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств, предусматривающая функционал, направленный на опротестование банковской транзакции с целью возврата денег Клиенту, в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею аудиовизуальные отображения.

Обработка персональных данных – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление,

Сертификат — документ, либо электронное сообщение, либо иной вариант визуализации (например, коробка, карта, визитка, SMS-сообщение), подтверждающие заключение абонентского договора оказания услуг и содержащие номер Сертификата, дату заключения абонентского договора оказания услуг, наименование выбранного Клиентом Тарифного плана. Сертификат передается Клиенту на бумажном носителе, либо направляется Клиенту в электронной форме на сообщённый Клиентом адрес электронной почты, либо номер телефона. Форма Сертификата устанавливается Компанией и может быть изменена.

Специалист — сотрудник Компании (или иное лицо, с которым Компания заключила соответствующий договор), владеющий необходимой квалификацией и непосредственно предоставляющий Услуги в соответствии с настоящими Правилами и правилами Компании.

Тарифный план – совокупность ключевых параметров оказания Услуг (виды, количество, стоимость и пр.), в соответствии с которыми осуществляется обслуживание Клиента. Тарифный план является неотъемлемой частью абонентского договора оказания услуг.

Услуга – это результат использования функционала ПО, осуществляемого по заказу Клиента и соответствии с настоящими Правилами с целью исполнения своих обязательств перед Клиентом в рамках абонентского договора.

Статья 3. Тарифные планы и условия оказания услуг.

Настоящие Правила предусматривают порядок и условия оказания услуг в соответствии с перечнем Тарифных планов, определённых в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

Раздел II. Порядок и условия заключения Договора

Статья 3. Порядок заключения и действие Договора, изменение, досрочное расторжение Договора

3.1. Договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом настоящих Правил считается конклюдентные действия Клиента по внесению абонентского платежа и получение во владение и пользование Сертификата, в том числе в электронном виде.

3.2. Права и обязанности Сторон возникают с момента заключения Договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Клиента.

3.2.1. Моментом заключения Договора является дата оплаты Клиентом Абонентского платежа. Сертификат вступает в силу с 00 часов дня, следующего за днем оплаты, если иное прямо не предусмотрено в Сертификате.

3.3. Порядок внесения Абонентского платежа либо периодических Абонентских платежей зависит от выбранного Клиентом Тарифного плана. Во всех случаях Клиент вносит Абонентский платеж в качестве предоплаты за тот период, за который приобретает право требовать оказания Услуг Компанией.

3.4. Срок действия Сертификата определяется согласно выбранному Клиентом Тарифному плану.

3.5. Правила (порядок) отказа от Договора и возврата денежных средств Клиенту за приобретенный Сертификат:

3.5.1. В случае расторжения Договора, заключенного на условиях Тарифных планов «Chargeback 1», «Chargeback 12», «Chargeback New 1», «Chargeback New 12», по инициативе Клиента в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней с даты его оплаты, поступившие в оплату Сертификата денежные средства подлежат возврату Клиенту Компанией в полном объеме. По истечении 14 календарных дней денежные средства не возвращаются.

3.5.1.1. В случае расторжения Договора, заключенного на условиях Тарифных планов «Кредитный помощник Стандарт», «Кредитный помощник Стандарт Плюс», «Кредитный помощник Оптимальный» по инициативе Клиента в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты его оплаты, поступившие в оплату Сертификата денежные средства подлежат возврату Клиенту Компанией в полном объеме. По истечении 30 календарных дней денежные средства не возвращаются.

3.5.2. Для отказа от Договора, заключенного на условиях Тарифных планов «Chargeback 1», «Chargeback 12», «Chargeback New 1», «Chargeback New 12», «Кредитный помощник Стандарт», «Кредитный помощник Стандарт Плюс», «Кредитный помощник Оптимальный», Клиенту необходимо направить Компании письменное заявление об отказе от Договора (далее – Заявление) по адресу места нахождения Компании: 121087, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Филевский Парк, пр-д Багратионовский, д. 7 к. 20В – с указанием реквизитов счета Клиента для возврата денежных средств. Клиент не вправе требовать возврата денежных средств посредством почтового перевода. К Заявлению должны быть приложены документы: копия Сертификата, а также копия документа, подтверждающего оплату Сертификата. Срок рассмотрения Заявления Клиента составляет не более 7 (Семи) рабочих дней с даты получения Компанией полного пакета документов, указанных в п. 3.5.2 настоящих Правил.

3.5.3. Компания производит возврат денежных средств на счет Клиента в случаях, указанных в п. 3.5.1, 3.5.1.1. настоящих Правил, реквизиты которого указал Клиент в своем Заявлении, в течение 7 (Семи) рабочих дней с даты получения Компанией от Клиента полного комплекта документов, указанных в пункте 3.5.2 настоящих Правил.

Раздел III. Перечень, объем, порядок и условия оказания Услуг

Статья 4. Условия оказания Услуг. Идентификация Клиента и регистрация в Личном кабинете.

4.1. Услуги предоставляются в соответствии и на основании действующего законодательства Российской Федерации, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.

4.2. Услуги предоставляются при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него правовой ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон. Услуга по направлению Клиенту Инструкции в Личном кабинете предоставляется не позднее следующего дня с момента предоставления права доступа к ПО «Кредитный помощник».

4.3. Услуги предоставляются по Запросам Клиентов, соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией.

4.4. Услуги оказываются Компанией на русском языке.

4.5. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата и свои фамилию, имя, отчество (при наличии) (ФИО). При этом, если у Специалиста Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо, действительно, является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

4.6. При идентификации Клиента могут использоваться специальные программно- аппаратные средства, в том числе по записи, обработке и уничтожению информации.

4.7. В случае, когда данные, сообщаемые Клиентом при обращении в Компанию, не позволяют идентифицировать Клиента, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуг. Клиент вправе обратиться повторно, назвав Компании все необходимые для идентификации Клиента, предусмотренные настоящими Правилами, данные.

4.8. Для всех Тарифных планов предусмотрена процедура регистрации Клиента в Личном кабинете. Процедура регистрации Клиента в Личном кабинете предусмотрена подп. 4.10.1-4.10.6 настоящих Правил.

4.9.1. Процедура регистрации клиента в Личном кабинете осуществляется на официальном сайте Компании: https://чарджбэк-юрист.рф/

4.9.2. Для начала процедуры регистрации Клиенту необходимо нажать кнопку «Активация сертификата», расположенную на главной странице официального сайта Компании: https://чарджбэк-юрист.рф/

4.9.3. Регистрация Клиента в Личном кабинете происходит путем предоставления данных и согласий, определяемых Компанией как обязательные, а именно предоставления e-mail Клиента, пароля для дальнейшего использования Личного кабинета, номера Сертификата Клиента, согласия на обработку персональных данных.

4.9.4. Клиент самостоятельно несет ответственность за безопасность выбранных им Идентификационных данных, а также самостоятельно обеспечивает конфиденциальность этих данных.

4.9.5. В случае непредставления информации, необходимой для регистрации Клиента в Личном кабинете, либо иного нарушения Правил Компания имеет право отказать Клиенту в регистрации в Личном кабинете.

4.9.6. Лицо, приобретшее Сертификат, несет все риски, связанные с его использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все

возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг не уполномоченными на то лицами.

4.10. Предоставлением адреса электронной почты, номера телефона/факса Клиент подтверждает свое согласие на обмен электронной корреспонденцией через открытые каналы связи (Интернет, факс).

4.11. Анонимные Запросы в Компанию с требованиями о предоставлении Услуг либо иными требованиями не обрабатываются.

Статья 5. Сроки и порядок оказания Услуг

5.1. Сроки оказания Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Клиента Компанией.

5.2. В случае уточнения Запроса Клиентом (предоставления дополнительных материалов, документов, изменения Запроса) течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса.

5.3. Для получения доступа к использованию функционала ПО Клиенту необходимо обратиться по телефону: 8-800-600-39-62 (если иной номер телефона не указан в Тарифном плане в Сертификате, врученном (отправленном) Клиенту), по электронной почте: info@cosmovisa.com, посредством Личного кабинета на официальном сайте Компании: https://чарджбэк-юрист.рф/. Прием и фиксация Запросов Клиентов осуществляется круглосуточно.

Статья 6. Период оказания Услуг

6.1. Сроки оказания Услуг исчисляются с момента Активации Сертификата (если иное не предусмотрено Тарифным планом) и истекают в 00:00 часов последнего календарного дня срока.

Статья 7. Порядок исчисления сроков оказания Услуг

7.1. Сроки оказания Услуг, установленные в днях, начинают исчисляться с 9:00 часов по Московскому времени рабочего дня, следующего за календарным днем фиксации Запроса Клиента Компанией, если Правилами не установлен иной порядок исчисления сроков для оказания конкретных Услуг.

7.2. Сроки оказания Услуг, установленные в часах, начинают исчисляться с момента поступления Запроса.

7.3. Моментом поступления Запроса является момент фиксации специальными техническими средствами Компании Запроса в предусмотренном Правилами допустимом формате, включая соблюдение Клиентом всех требований в отношении объема, достаточности, достоверности, правомерности и иных требований в отношении документов, сведений и данных. Компания регистрирует Запросы в разумные сроки.

7.4. В случае уточнения Запроса течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса. При предоставлении дополнительных документов срок начинает течь с даты получения последнего релевантного Запросу документа.

7.5. В настоящих Правилах под кварталом понимается календарный квартал, под месяцем понимается календарный месяц, под днём понимается рабочий день на территории Российской Федерации.

Статья 8. Сроки оказания Услуг по устным Запросам

8.1. Услуги по устным Запросам предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним.

8.2. В отдельных случаях (например, необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 2 (Два) календарных дня.

8.3. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.

8.4. Для получения Услуг Клиент должен иметь соответствующие программные и аппаратные средства, в отсутствие которых не существует объективной возможности осуществления Запроса или получения результата оказания Услуг.

8.5. Необходимым условием получения и/или Запроса Услуг является наличие у Клиента активированного Сертификата, под которым подразумевается, в том числе, обладание всеми Идентификационными данными, за исключением случаев неправомерного завладения Сертификатом.

8.6. Предоставление Услуг Компанией может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.

8.7. Обращения Клиента по номерам телефонов Компании, а также через иные каналы связи могут быть записаны, зафиксированы, сохранены в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Услуг. Осуществляя Запрос на получение Услуг, предусмотренных Правилами, Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение, трансграничную передачу записей разговоров, в которых он участвует.

8.8. Тарифным планом, выбранным Клиентом, может быть предусмотрен иной срок оказания Услуг. Иные сроки оказания Услуг, а также особенности их исчисления также могут быть предусмотрены в Приложениях к настоящим Правилам, подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом.

Статья 9. Сроки оказания Услуг по письменным Запросам

9.1. Услуги по письменным Запросам предоставляются в течение 2 (Двух) рабочих дней.

9.2. В отдельных случаях срок предоставления Услуг, предусмотренных настоящей статьей, может быть увеличен, но в любом случае не может составлять более 5 (Пяти) рабочих дней, о чем сообщается Клиенту.

9.3. Исполнение Запроса по отмене транзакций («Chargeback»), а именно составление заявлений на русском и английском языках, при предоставлении Клиентов запрашиваемых документов, предоставляется в срок не более чем в 3 (три) рабочих дня.

9.4. Исполнение Запроса по сопутствующим процедуре отмены транзакций (Chargeback) функциям, а именно по помощи в подготовке и сборе документов, предоставлению ответов Клиенту на обращения в Личном кабинете или по электронной почте, переписке от имени Компании с банком, консультации с юристом в случае отказа по чарджбэку осуществляется в срок не позднее 2 (двух) дней с момента поступления соответствующего Запроса, за исключением выходных и праздничных дней.

9.5. Исполнение Запроса по составлению заявлений и сбору документов при отказе по чарджбэку осуществляется в срок не более чем в 3 (три) рабочих дня с момента получения от Клиента соответствующего письменного Запроса.

Статья 10. Требования к входящим документам

10.1. В соответствии с Правилами объем документа определяется в «стандартных страницах» исходя из эквивалента числа символов в нем числу символов на полной странице, набранной шрифтом Times New Roman, кегль 12.

10.2. Направляемый Клиентом документ должен отвечать следующим техническим требованиям: – стандартный объем документа/-ов – не более 6 (Шести) стандартных страниц; – максимальный объем документа в любом случае не должен превышать 60 (Шестидесяти) стандартных страниц; – текст документа должен быть хорошо читаем и отображаем.

10.3. Электронные документы принимаются исключительно в форматах с расширениями txt, rtf, doc, pdf, xls, tiff, tif, bmp, gif, jpeg, jpg, png, docx, odt, xml, mp3, wav. Объем присылаемых документов может быть ограничен техническими параметрами принимаемого Компанией Запроса, о чем Клиент может быть проинформирован Компанией при обращении.

10.4. В случае, если направленных Клиентом документов объективно недостаточно для предоставления Специалистом результатов оказания Услуг, предоставление запрашиваемой Клиентом Услуги приостанавливается до предоставления дополнительных документов. Недостаточность документов определяется Специалистом.

Раздел IV. Требования к обмену информацией

Статья 11. Сопутствующие сведения

11.1. В процессе предоставления Услуг Клиенту могут сообщаться данные о других организациях, органах и гражданах (третьи лица), их разработках, продуктах, предложениях, в том числе коммерческого характера, ссылки на сайты в сети «Интернет» (сопутствующая информация). Указанные третьи лица и сопутствующая информация не проверяются Компанией или Партнером на соответствие тем или иным требованиям. Ни Компания, ни Партнер не несут ответственности за данную сопутствующую информацию, в том числе за любые мнения или утверждения, выраженные третьими лицами, рекламу и прочее, а также за доступность такой сопутствующей информации и последствия ее использования или неиспользования Клиентом.

11.2. Предоставление любой сопутствующей информации коммерческого или некоммерческого характера не является ее одобрением или рекомендацией со стороны Компании, за исключением случаев, когда на это прямо указывается.

11.3. Принимая Правила, Клиент выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена законодательством Российской Федерации.

Статья 12. Требования к коммуникациям

12.1. Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг, устанавливается Компанией и содержится на сайте Компании и Партнера, а также в Сертификате. В случае изменения соответствующей контактно-адресной информации приоритетной является информация, размещенная на сайте Компании. Все контактные реквизиты (номера телефонов, адреса электронной почты, равно как и любые иные предоставляемые Клиентом сведения) расцениваются как корректные, принадлежащие Клиенту и доступные для Клиента, в связи с чем осуществление телефонных и иных коммуникационных вызовов, предоставление электронной и иной корреспонденции с использованием данных реквизитов признается осуществлением коммуникации с Клиентом.

12.2. Для оказания соответствующих Услуг Специалист осуществляет не менее 2 (Двух) исходящих вызовов в течение часа на телефонный номер Клиента, указанный им при Активации Сертификата. При недоступности Клиента при таких вызовах Услуга считается неоказанной в отсутствие вины Компании. Клиент вправе обратиться с аналогичным вопросом повторно, в таком случае сроки начинают течь заново.

12.3. Предоставление уведомлений, результатов оказания Услуг, иных сведений и данных с использованием других реквизитов допускается при условии предварительного их согласования с Компанией применительно к конкретному информационному взаимодействию.

12.4. Клиент самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям законодательства Российской Федерации, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда предоставление Клиентом тех или иных данных или содержание этих данных нарушает права и законные интересы третьих лиц, в том числе личные неимущественные права авторов, иные интеллектуальные права третьих лиц, и (или) посягает на принадлежащие им нематериальные блага.

12.5. Компания или Партнер вправе устанавливать ограничения в обмене данными для всех Клиентов либо для отдельных категорий Клиентов (в зависимости от места пребывания Клиента, программно-аппаратных средств, используемых в коммуникации), в том числе: наличие (отсутствие) отдельных функций сопутствующих Услуг, максимальное количество телефонных вызовов или сообщений, передаваемых через электронные средства связи, которые могут быть отправлены или получены одним Клиентом за указанный период времени, максимальный размер почтового сообщения, максимальная продолжительность непрерывного телефонного или иного коммуникационного соединения, специальные параметры пересылаемых через электронные средства связи данных.

12.6. Компания вправе прекратить прием данных, направляемых Клиентом в автоматическом режиме, а также любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).

12.7. При использовании Услуг Клиент не вправе:

— передавать любым способом данные, которые являются незаконными, вредоносными, клеветническими, оскорбляющими нравственность, демонстрирующими (или являющимися пропагандой) насилие и жестокость, нарушают права интеллектуальной собственности, пропагандируют ненависть и (или) дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержат оскорбления в адрес каких-либо лиц или

организаций, содержат элементы (или являются пропагандой) порнографии, разъясняют порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;

- выдавать себя за другого человека или представителя организации и (или) сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Компании, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц;
- передавать любым способом какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, в том числе путем размещения ссылок на вышеуказанную информацию;
- иным образом нарушать требования законодательства Российской Федерации при осуществлении информационного обмена.

Раздел V. Конфиденциальная информация

Статья 13. Персональная информация. Персональные данные Клиентов

13.1. Клиент, приобретая Тарифный план и (или) активируя Сертификат, выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации и для целей организации исполнения Договора.

13.1.1. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиентов, пользователей (если пользователи предусмотрены Тарифным планом), а также иных лиц, действующих от имени Клиента, в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Компанией.

13.1.2. Компания обрабатывает персональные данные Клиента, пользователей, иных лиц, сведения о которых предоставил Клиент в порядке, предусмотренном Политикой конфиденциальности Компании.

13.1.3. Клиент, соглашаясь на условия Оферты, подтверждает, что он проинформирован об обработке персональных данных в полном объеме и дает свое конкретное, предметное, сознательное и однозначное согласие на их обработку. Цели обработки персональных данных, способы обработки с указанием действий, совершаемых с персональными данными, объем обрабатываемых персональных данных Клиенту ясны.

13.2. Компания осуществляет сбор и обработку перечня персональных данных, включающего в себя:

- фамилию, имя, отчество, дату и место рождения, гражданство;
- прежние фамилию, имя, отчество, дату, место и причину изменения (в случае изменения); паспортные данные Клиента;
- адрес регистрации и фактического проживания, дата регистрации по месту жительства;
- идентификационный номер налогоплательщика;
- номер страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования;
- номера расчетных счетов, банковских карт.

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

- идентификация Клиента;
- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
- улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых продуктов и Услуг;
- проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных;
- направления (сообщения) предложений о пролонгации Договора на новый срок.

13.4. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных Клиентов (обработку персональных данных) для целей, указанных в п. 13.2 настоящих Правил.

13.5. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

13.6. Персональная информация Клиента хранится и обрабатывается Компанией в соответствии с условиями Правил, действующих в отношении всей информации, которую Компания может получить о Клиенте в процессе пользования Услугами. Согласие Клиента на предоставление персональной информации, данное им в соответствии с положениями настоящих Правил, в рамках отношений с любым из указанных лиц распространяется на все эти лица.

13.7. Использование Услуг означает безоговорочное согласие Клиента с положениями настоящей статьи и указанными в ней условиями обработки его персональной информации.

13.8. Ни Компания, ни Партнер в общем случае не обязываются проверять достоверность персональной информации, предоставляемой Клиентами, и не осуществляют контроль за их дееспособностью, однако исходят из того, что Клиент предоставляет достоверную и достаточную персональную информацию и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.

13.9. Компания собирает и хранит только те персональные данные, которые необходимы для оказания Услуг.

13.10. Хранение персональной информации Клиентов осуществляется в соответствии с внутренними корпоративными документами. В отношении персональной информации Клиента сохраняется ее конфиденциальность.

13.11. Компания и Партнер вправе передать персональную информацию Клиента третьим лицам в следующих случаях:

— Клиент выразил свое согласие на такие действия;

— в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

13.12. Компания принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты персональной информации Клиента от неправомерного или случайного доступа, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ней третьих лиц, а равно возлагает аналогичные обязанности на Партнера.

13.13. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания Клиенту Услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

13.14. Клиент выражает Компании свое согласие на хранение информации о себе и оказанных Услугах с целью контроля качества Услуг, а также на обработку указанной информации с помощью средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

13.15. Оператор обязан уничтожить персональные данные субъекта (или обеспечить их уничтожение):

— при представлении субъектом персональных данных (или его представителем) сведений, подтверждающих, что персональные данные являются незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки - в течение 7 рабочих дней со дня представления таких сведений (ч. 1 ст. 14, ч. 3 ст. 20 Закона №152-ФЗ)

— при выявлении неправомерной обработки персональных данных, если невозможно обеспечить ее правомерность, - в течение 10 рабочих дней с даты выявления неправомерной обработки персональных данных (ч. 3 ст. 21 Закона №152-ФЗ);

— при достижении цели обработки персональных данных - в течение 30 дней с даты достижения цели обработки персональных данных (ч. 4 ст. 21 Закона №152-ФЗ);

— при отзыве субъектом персональных данных согласия на обработку его персональных данных, если их сохранение более не требуется для целей обработки персональных данных, - в течение 30 дней с даты поступления указанного отзыва (ч. 5 ст. 21 Закона №152-ФЗ)

13.16. Данные об уничтожении персональных данных Клиента фиксируются в регистрационном журнале Компании и Акте об уничтожении персональных данных.

Статья 14. Иная конфиденциальная информация

14.1. К иной конфиденциальной информации в соответствии с настоящими Правилами относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.2. В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по оказанию Услуг может потребоваться передача конфиденциальной информации между участниками обмена.

14.3. Любой из участников информационного взаимодействия при получении конфиденциальной информации обязуется:

— использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;

— не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:

- была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;
- была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от передавшего участника;
- должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел VI. Права и обязанности Сторон

Статья 15. Права Клиента

15.1. Пользоваться Услугами в течение всего срока оказания Услуг, определяемого в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

15.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

15.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны Специалиста Компании.

15.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

Статья 16. Обязанности Клиента

16.1. Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг.

16.2. При первом обращении к Компании предоставить необходимую для целей возможности Идентификации Клиента в процессе оказания Услуг информацию: кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него, субъект Российской Федерации и город (иной населенный пункт), в котором проживает Клиент.

16.3. Не нарушать требований законодательства Российской Федерации, а также общепринятых норм морали и нравственности при обращении в Компанию за получением Услуг.

16.4. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами, если иное прямо не оговорено в Тарифном плане.

16.5. Не запрашивать у Компании Услуги по правоотношениям, участником которых является Партнер (контрагент) Компании и (или) Компания, в результате оказания которых может возникнуть «конфликт интересов» и (или) может быть причинен ущерб Партнеру (контрагенту) Компании и (или) Компании.

При этом под «конфликтом интересов» понимаются те случаи оказания Компанией Услуг, предусмотренных Тарифными планами, когда Компания знает или должна знать о том, что вопрос Клиента задан по реально существующей ситуации правоотношения, сторонами в котором являются Партнер (контрагент) Компании и Клиент, либо оказание Услуг, предусмотренных Тарифными планами, по вопросам, связанным с представлением интересов Клиента перед Партнером (контрагентом) Компании, когда Компания заведомо знает о том, что стороной правоотношений является Партнер (контрагент) Компании (далее — «конфликт интересов»).

16.6. Ознакомиться с содержанием настоящих Правил, в том числе в открытом доступе в сети Интернет на сайте: https:// чарджбэк-юрист.рф.

16.7. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

Статья 17. Права Компании

17.1. Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам, в том числе самостоятельно выбирать Специалистов для оказания тех или иных услуг.

17.2. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.

17.3. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений настоящих Правил.

17.4. Отказать Клиенту в предоставлении Услуги в случаях, когда:

- клиент нарушает условия настоящих Правил;
- получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;
- оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований применимого законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании;
- оказание Услуги повлечет «конфликт интересов» (п. 16.5 настоящих Правил);
- Клиент осуществляет Запрос при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях (бездействии) признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании;
- действия (бездействие) Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании или Партнеру.

Статья 18. Обязанности Компании

18.1. Оказывать Клиенту по Запросу Клиента Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующим Тарифным планом и законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных п. 17.4 настоящих Правил.

18.2. Предоставлять Клиенту справочно-консультационные услуги по вопросам оказания Услуг.

18.3. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящими Правилами, разместив их в открытом доступе в сети Интернет на сайте: https:// чарджбэк-юрист.рф.

Раздел VII. Прочие условия

Статья 19. Права интеллектуальной собственности

19.1. Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, которые могут возникнуть в процессе оказания Клиенту Услуг, сохраняются за Компанией. При этом Клиенту предоставляется право бессрочного использования таких объектов исключительно в личных целях.

19.2. Клиент не вправе без письменного предварительного согласия Компании размещать в открытом доступе (иным образом распространять) результаты оказания Услуг Компании.

Статья 20. Урегулирование споров

20.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящих Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования, обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде по адресу места нахождения Компании (121087, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Филевский Парк, пр-д Багратионовский, д. 7 к. 20В) и ее рассмотрение Компанией, то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

20.2. Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Клиента составляет 30 (Тридцать) календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Компанией.

Статья 21. Ограничение ответственности Компании

21.1. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет все Услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения. Услуги Компании носят рекомендательный характер.

21.2. Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной Услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания Услуги ненадлежащего качества.

Статья 22. Заключительные положения

22.1. Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила, предварительно уведомив об этом Клиентов путем направления сообщения на адрес электронной почты, указанный Клиентом при обращении в Компанию, за 10 (Десять) рабочих дней до внесения предполагаемых изменений. Все изменения в настоящих Правилах публикуются на официальном сайте Компании: https:// чарджбэк-юрист.рф

22.2. Все Приложения к настоящим Правилам являются неотъемлемыми частями настоящих Правил.

22.3. При наличии различий между положениями Правил и Приложений к ним, относящихся к правоотношениям между Компанией и Клиентами, применению подлежат положения соответствующих Приложений.

22.4. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании: https:// чарджбэк-юрист.рф

Статья 23. Реквизиты ООО «Космовизаком»

Общество с ограниченной ответственностью «Космовизаком»

Местонахождение: 121087, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Филевский Парк, пр-д Багратионовский, д. 7 к. 20В

ОГРН 1191690020818
ИНН 1659197569
КПП 773001001
Адрес электронной почты: info@cosmovisa.com
Телефон: 8-800-600-39-62 (бесплатно по России)

Для получения Услуги Клиенту необходимо обратиться по телефону, по электронной почте или посредством личного кабинета на официальном сайте Компании: https:// чарджбэк-юрист.рф.

Приложение №1

к Правилами абонентского обслуживания для клиентов Банка ВТБ (ПАО): Электронный сервис «Chargeback», «Кредитный помощник»

Функции / Тарифный план	**«Chargeback 1»**	**«Chargeback 12»**
Процедура отмены транзакции по Банковской карте Visa, MasterCard, МИР (возврат платежа на карту Клиента – держателя карты)	6 консультаций	18 консультаций
Подготовка заявления на русском и английском языках, помощь в подготовке и сборе документов, переписка от имени Клиента с банком и платежной системой	Включено	Включено
8-800-600-39-62 (Бесплатный звонок из любой точки Российской Федерации)	Включено	Включено
Функции / Тарифный план	**«Chargeback New 1»**	**«Chargeback New 12»**
Процедура отмены транзакции по карте Visa, MasterCard, МИР, UnionPay (возврат платежа на карту Клиента – держателя карты)	6 консультаций	18 консультаций
Подготовка заявления на русском и английском языках, помощь в подготовке и сборе документов, переписка от имени Клиента с банком и платежной системой	Включено	Включено
Сервис автоматизированного составления претензии в адрес маркетплейса или магазина в случае его закрытия, неполучения товара или получения некачественного товара	Включено	Включено
Сервис автоматизированного составления претензии в адрес авиаперевозчика в связи с отменой рейса	Включено	Включено
8-800-600-39-62 (Бесплатный звонок из любой точки Российской Федерации)	Включено	Включено
Срок действия*	30 дней	365 дней

Опции	**Кредитный помощник Стандарт**	**Кредитный помощник Стандарт Плюс**	**Кредитный помощник Оптимальный**
Дешифровка кредитного отчета (перевод клиентского отчета в понятный для Клиента формат)	1 раз	1 раз	1 раз
Составление единого кредитного отчета (ЕКО) - Объединение данных из всех БКИ клиента в один единый отчет	1 раз	1 раз	1 раз
Нейросетевой подбор решения по исправлению кредитной истории	1 раз	1 раз	1 раз
Подготовка всех необходимых документов для исправления кредитной истории и повышения кредитного рейтинга	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Получение доступа к инструкции по улучшению кредитного рейтинга, размещенной в Личном кабинете Клиента	1 раз	1 раз	1 раз
Проверка физического лица	1 раз	1 раз	1 раз
Расширенная проверка физического лица более чем по 20-и параметрам	нет	1 раз	1 раз
Консультации специалистов по вопросам, связанным с исправлением кредитной истории	5 консультаций	Безлимитно	Безлимитно
Повторное составление единого кредитного отчета (ЕКО) для контроля и мониторинга изменений кредитной истории и рейтинга	нет	1 раз	1 раз
Мониторинг кредитной истории	нет	нет	1 раз
Персональный менеджер	нет	нет	Включено
Количество пользователей	1	1	1
Срок действия*	1 месяц	3 месяца	1 год

Примечания:

«Включено», «Безлимитно» – без ограничения по количеству обращений.

* Срок, на который предоставляется доступ к ПО, начинает течь с 00 часов дня, следующего за днем оплаты. По истечении указанного срока Сертификат автоматически пролонгируется на следующий аналогичный период при условии оплаты стоимости Тарифного плана.

Перечень Тарифных планов может быть расширен, изменен, а также отражен в виде приложений к Настоящим Правилам.

Помимо Функционала ПО «Кредитный помощник» Клиенту также предоставляется услуга по отправке и предоставлению доступа к Инструкции.