

ОПЦИОННЫЙ ДОГОВОР К ПРОДУКТАМ – STANDART LIGHT / STANDART / STANDART PRO

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Опционный Договор (далее – Договор), заключается на основании ст. 429.3 Гражданского кодекса Российской Федерации между Обществом с ограниченной ответственностью «СТ-Сервис» и физическим лицом, заинтересованным в совершении ООО «СТ-Сервис» действий по предусмотренных настоящим Договором, по требованию указанного физического лица.

1.2. Текст настоящего Опционного Договора (далее – Договора) является публичной офертой в и содержит все существенные условия Договора, порядок исполнения обязательств перед Клиентом. Настоящий Договор может быть заключен не иначе, как путем присоединения к нему в целом, путем оплаты Опционного платежа.

1.3. Понятия, используемые в Договоре:

Клиент – физическое лицо, заключившее Опционный Договор от своего имени с целью получения от Компании действий направленных на удовлетворение потребностей Клиента;

Компания – Общество с ограниченной ответственностью «СТ-Сервис» (ОГРН 1217700427042, ИНН 9725059424);

Личный кабинет - персональный раздел Клиента на сайте Компании. Личный кабинет позволяет Клиенту заключать Договор, приобретать и получать юридические, информационные и справочные услуги, предусмотренные Договором, предоставляемые в письменном виде. Личный кабинет доступен Клиенту начиная с момента регистрации на сайте Компании на неопределенный срок. Доступ к Личному кабинету прекращается с момента прекращения обработки Компанией персональных данных Клиента;

Опционный платеж – денежная сумма, уплачиваемая за право заявить требование об оказании юридических, информационных и справочных услуг по Договору.

Продукт – совокупность параметров, имеющих индивидуальные характеристики, в том числе: наименование, информацию о действиях Компании, которые она должна совершить по требованию Клиента, количество и характер таких действий, сроки действия пакета или сроки, в которые Клиент может обратиться с требованием к Компании, периодичность таких обращений, стоимость пакета и иную информацию, в соответствии с которой происходит выполнение Компанией действий по требованию Клиентов. Описание пакета услуг содержится на сайте Компании, а также может содержаться в Сертификате.

Сайт Компании – официальная страница Компании в сети интернет: moblaw.ru.

Сертификат – материальный или виртуальный носитель, содержащий индивидуальный номер Договора. Может содержать наименование действий, которые должна выполнить Компания или перечня таких действий, которые вправе требовать Клиент, информацию об объеме действий, которые вправе требовать от Компании Клиент, сроке действия и иную информацию для Клиента.

Сотрудник Компании - это уполномоченное лицо Компании, осуществляющее коммуникацию с Клиентом и выполняющее действия от имени Компании по требованию Клиента в соответствии с Договором и/или заключенными между Клиентом и Компанией соглашениями.

Действия Компании по требованию Клиента – осуществление Компанией юридически значимых действий предусмотренных Договором, либо оказание в рамках данных действий услуг Клиенту, включая юридические, информационные и справочные услуги, включающие: устное или письменное консультирование Клиента, предоставление или обмен документами, предоставление устных или письменных заключений, направление информации, передача данных, организация иных сопряженных услуг, доступ к сервисам на сайте Компании, включая регистрацию на сайте Компании, предоставление доступа в Личный кабинет.

1.4. Оплачивая Опционный платеж, Клиент в соответствии со ст. 438 ГК РФ подтверждает, что он:

- ознакомлен с Договором в полном объеме, ему понятны его положения и отсутствуют сомнения в толковании каких-либо пунктов;

- понимает и признает имеющиеся в Договоре ограничения по объему предоставляемых Компанией действий;

- понимает, что не вправе требовать от Компании действий, не предусмотренных Сертификатом, либо в количестве большем, чем это предусмотрено Сертификатом или соглашением Клиента и Компании;

- согласен на передачу предоставленных Компанией его персональных данных третьему лицу в целях заключения и исполнения настоящего Договора в соответствии с законодательством РФ;

- выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи.

Процедура подтверждения контактного телефона и электронной почты, указанных Клиентом в соответствии с данным положением рассматривается как его предварительное согласие как субъекта персональных данных на рекламную и информационную рассылку, в соответствии со ст. 15, ФЗ «О персональных данных»;

- индивидуальный номер Сертификата и ПИН-код, полученный при регистрации на сайте Компании или по телефону Компании, являются основанием для требования от Компании действий по Опционному Договору. Плательщик самостоятельно отвечает за сохранность этих данных и несет риск утраты конфиденциальности идентификационных данных или доступа к ним третьих лиц.

1.5. Право требования действий от Компании по настоящему Опционному Договору не могут быть переданы Клиентом другому физическому лицу.

1.6. В случае, если Клиент после оплаты Опционного платежа не обратился в Компанию с требованием о выполнении действий, указанных в Договоре, либо воспользовался ими частично, цена Опционного платежа не возвращается (в соответствии с п. 3 ст. 429.3 ГК РФ).

2. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

2.1. При акцепте настоящего Договора, Клиент дает свое согласие на обработку Компанией персональных данных, полученных при заключении Договора или в процессе его исполнения, в целях заключения Договора, исполнения заключенного Договора, выполнения действий по заключенному Договору, информирования о ходе выполнения действий, проверки качества выполненных действий, урегулирования спорных вопросов, информирования о новых продуктах и услугах Компании, а также отправки СМС сообщений и уведомлений на электронную почту в указанных целях. Компания имеет право осуществлять следующие действия с персональными данными Клиента, любым способом, в том числе с использованием средств автоматизации или без использования таких средств: сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам) в целях исполнения договора оказания услуг, обезличивание, блокирование, уничтожение.

Согласие дается с даты оплаты Договора на неопределенный срок. Согласие может быть отозвано Клиентом путем направления письменного заявления в адрес Компании.

2.2. Заключая Договор, Клиент, тем самым, выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами.

2.3. Клиент, предоставив Компании свой электронный адрес, подтверждает свое согласие на передачу ему корреспонденции через открытые каналы связи.

3. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

3.1. Опционный Договор, считается заключенным между Компанией и Клиентом с момента:

- оплаты Клиентом Опционного платежа в соответствии с выбранным Сертификатом;

- получения Клиентом Сертификата с уникальным идентификационным номером, зарегистрированным в информационной системе Компании.

Договор действует до окончания срока, указанного в Сертификате, предусмотренного для возможности заявления требования предоставления Услуг.

При этом под оплатой Опционного платежа Стороны понимают момент оплаты договора наличными средствами или платежной картой; поступления денежных средств на счет Компании или её Агента, либо информирование Компании или её Агента уполномоченным Банком о факте оплаты при безналичных расчетах; либо с момента подписания кредитного договора Клиента при оплате Опционного платежа заемными средствами.

3.2. В соответствии со ст. 429.3. Гражданского кодекса РФ, Клиент вправе потребовать в течение срока действия Опционного Договора от Компании совершения предусмотренных настоящим Договором действий, включая оказание Услуг в объеме, предусмотренном соответствующим Сертификатом.

3.3. Клиент вправе в любое время отказаться от права требования оказания Услуг посредством направления Компании Заявления об отказе, по форме Приложения № 1, по следующему адресу: 111123, Россия, г. Москва, улица Плеханова, дом 4А, э 2, пом. XII, К13, оф 42Д. Заявление должно быть лично подписано Клиентом, копии Заявления, сделанные после подписания Клиентом (электронные копии или светокопии), а так же Заявления содержащие факсимиле подписи Клиента к рассмотрению не принимаются.

В случае отказа Клиента от Договора в течение 5 календарных дней с даты его оплаты при условии отсутствия требований Клиента об исполнении Компанией Договора в этот срок (5-дневный срок начинает течь со дня, следующего за днем оплаты), Опционный платеж подлежит возврату в полном объеме.

Опционный платеж возвращается плательщику в полном объеме в течение 30 календарных дней с момента получения Компанией письменного заявления, направленного Клиентом. В случае отказа Клиента от Опционного Договора позднее 5-го календарного дня с даты оплаты, Опционный платеж возврату не подлежит.

4. УСЛОВИЯ ИПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА КОМПАНИЕЙ

4.1. Право требования выполнения Компанией действий или оказания Услуг, указанных в Договоре, считается заявленным Клиентом с момента регистрации Клиента и получения доступа в Личный кабинет.

4.2. Клиент обращается в Компанию по телефонам, указанным на сайте Компании, или через Личный кабинет и формы

обратной связи, размещенные на сайте Компании.

- 4.3. Клиент имеет право требования выполнения Компанией действий или оказания Услуг при условии прохождения процедуры идентификации в Компании.
- 4.4. Для идентификации Клиента при дальнейших обращениях в Компанию при первичном обращении, которое совершается при регистрации на сайте Компании или по телефону Компании, Клиент обязан сообщить идентификационные данные и внести их в регистрационную форму, а именно:
 - a. Фамилия;
 - b. Имя;
 - c. Отчество;
 - d. Адрес электронной почты (e-mail)
 - e. Номер мобильного телефона;
 - f. Пароль для входа в Личный кабинет.
- 4.5. После прохождения регистрации на сайте Компании, Клиент получает сообщение на электронную почту и СМС, содержащие пароль для входа в Личный кабинет и пин-код для идентификации при получении услуг.
- 4.6. Для идентификации Клиента при последующих обращениях в Компанию он обязан сообщить по требованию Сотрудника Компании номер Сертификата и пин-код, а при необходимости так же и иные данные указанные в подп. а – е, п. 4.4.
- 4.7. Клиент не вправе передавать идентификационные данные указанные в п.п. 4.4.-4.5. третьим лицам в целях получения ими услуг Компании.
- 4.8. Компания исполняет условия договора при обращении Клиента по телефону, по электронной почте, через Личный кабинет или иным каналам связи, указанным на сайте Компании.
- 4.9. Компания выполняет действия, в том числе Услуги, включенные в Договор на возмездной основе, только по устным или письменным запросам в отношении и касающихся лично Клиента и не относящихся к третьим лицам, если иное не предусмотрено Сертификатом, пакетом услуг или дополнительно приобретенными Клиентом услугами или Соглашениями между Клиентом и Компанией.
- 4.10. Действия Компании по запросам Клиентов в том числе Услуги осуществляются по отраслям законодательства Российской Федерации, (если перечень отраслей законодательства, по которым осуществляется оказание услуг прямо не указан в Сертификате или пакете услуг), за исключением вопросов, связанных с:
 - 4.10.1. предпринимательской деятельностью;
 - 4.10.2. уголовным законодательством;
 - 4.10.3. финансово-экономическими расчетами и их проверкой;
 - 4.10.4. деятельностью, которую могут осуществлять эксперты или специалисты на основе получаемой лицензии или специального разрешения, либо при наличии специальных требований к таким специалистам, установленных законодательством Российской Федерации.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ДЕЙСТВИЙ И УСЛУГ

- 5.1. **Действия, направленные на получение Клиентом** информации, полезных сведений, финансовых выгод, услуг, документов, денежных средств при наступлении определенных Договором событий или иных действий.
- 5.2. **Устная юридическая консультация** - предоставляется в устной форме, в рамках телефонного соединения и/или обратного вызова Клиенту, заключающаяся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения, дачи рекомендаций общеправового характера.
- 5.3. **Письменная юридическая консультация** - услуга по предоставлению письменной консультации, результатом оказания которой является заключение Исполнителя в письменной форме по существу норм права, регулирующих отношения по направленному Клиентом запросу, а также при необходимости рисков и способов разрешения сложившейся ситуации. Запрос клиента должен представлять из себя письменный текст, не превышающий 1 страницы формата А4, исполненный шрифтом Times New Roman 14. Заключение отправляется в письменном виде на электронную почту Клиента / личный кабинет Клиента на сайте Компании/
- 5.4. **Анализ документов Клиента** – правовая оценка правильности составленных документов, предоставленных Клиентом и риски для Клиента при наступлении неблагоприятных последствий. По результатам проведения анализа документов Клиента специалист составляет письменное заключение, в котором, в частности, указывается факт соответствия либо несоответствия анализируемой документации нормам действующего законодательства, также указываются возможные финансовые риски, к которым может привести заключение договора на имеющихся условиях. Объем анализируемых документов не должен превышать 20 листов, исполненных шрифтом размера 14.
- 5.5. **Составление правового документа по проблематике Клиента (претензия, жалоба, заявление, обращение)** - предоставление Клиенту документа правового характера, направленного на разрешения проблемного вопроса Клиента в государственные органы (кроме судебных органов), юридическим и физическим лицам. Максимальный

размер предоставленного Компанией документа не будет превышать 3-х страниц печатного текста, шрифт размером 14 кегля.

- 5.6. **Оценка судебной перспективы** - изучение проблемы Клиента по предоставленной информации и оценка целесообразности обращения суд в целях исключения необоснованных затрат, результат предоставляется письменно в виде обоснованного мнения.
- 5.7. **Предоставление типовых форм документов** — направление Клиенту образца (примерной формы) документа, который наиболее соответствует Запросу Клиента в соответствии с законодательством, правоприменительной практикой и обычаями делового оборота. Исполнитель предоставляет данную Услугу исключительно в отношении тех документов, требования к составлению и оформлению которых установлены правом Российской Федерации.
- 5.8. **Предоставление нормативно-правовых актов** - направление Клиенту текстов, выдержек, отдельных положений нормативно-правовых актов Российской Федерации, а также официальных разъяснений и комментариев к ним.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 6.1. Договор вступает в силу с 00:00 часов (по московскому времени) дня, следующего за днем полной оплаты Договора и действует в течение срока, предусмотренного Сертификатом.
- 6.2. Срок действия Договора указан в Сертификате и соответствуют приобретенному пакету и исчисляется в целых календарных месяцах и календарных днях.
- 6.3. Период права требования Клиента по осуществлению Компанией действий или Услуг по Договору по приобретенному Сертификату наступает с момента регистрации Клиента на сайте Компании и заканчивается датой окончания договора, указанной в Сертификате.
- 6.4. В случае, если в период действия Договора Клиент не произвел регистрацию на сайте Компании и не получил доступ в Личный кабинет, то по окончании действия Договора все обязательства Компании перед Клиентом, вытекающие из Договора, считаются исполненными в полном объеме.
- 6.5. Срок действия Договора не приостанавливается и не продляется.

7. СРОКИ И ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КОМПАНИИ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

- 7.1. Сроки осуществления действий Компании и Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Клиента Компанией / сотрудником Компании, осуществляющим прием звонка или письменного обращения.
- 7.2. Прием и фиксация требований и запросов Клиентов осуществляются круглосуточно.
- 7.3. Устная юридическая консультация
 - 7.3.1. Предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом документов) предоставление консультации, может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 3 (три) календарных дня.
 - 7.3.2. При обращении Клиента в период с 08.00 часов до 22.00 часов, консультация должна быть оказана в режиме онлайн или течение 30 минут с момента получения звонка Клиента.
 - 7.3.3. При обращении Клиента в период с 22.00 часов до 08.00 часов консультация должна быть оказана в режиме онлайн или в течение не более 12 часов с момента получения звонка Клиента.
- 7.4. Письменная юридическая консультация / Анализ документов Клиента / Составление правового документа по проблематике Клиента (претензия, жалоба, заявление, обращение) / Оценка судебной перспективы
 - 7.4.1. Предоставляются по письменным запросам Клиентов в течение 48 часов. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление консультации может быть отсрочено, но в любом случае не может составлять более 5 (пяти) календарных дней, о чем сообщается Клиенту.
 - 7.4.2. В случае получения письменного запроса в период с 08.00 часов до 22.00 часов, консультация должна быть оказана в течение 12 часов с момента получения, но не более чем в течение 48 часов.
 - 7.4.3. В случае получения письменного запроса в период с 22.00 часов до 08.00 часов, консультация должна быть оказана до 24 часов следующего дня, но не более чем в течение 48 часов.
- 7.5. Предоставление типовых форм документов и нормативно-правовых актов - предоставляются в течение 24 часов с момента получения запроса.
- 7.6. При обращении Клиента в Компанию с требованием выполнения Действий Клиент должен сообщить номер Договора (Сертификата, карты), ФИО, а при устном обращении так же код активации.
- 7.7. Сотрудник Компании вправе просить Клиента/обратившееся лицо, сообщить дополнительные сведения, указанные при активации договора, для полной идентификации Клиента, если у сотрудника есть обоснованные сомнения в том, что лицо, обратившееся в Компанию, является Клиентом по заключенному Договору.
- 7.8. В случае, если будет установлено, что обратившееся лицо, не является Клиентом, заключившим Договор, то Договор деактивируется и действия по нему не осуществляются до момента обращения Клиента в Компанию с просьбой о

восстановлении активации Договора. Период деактивации Договора Клиенту не компенсируется и сроки действия Договора не продлеваются.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПО ДОГОВОРУ

8.1. Клиент имеет право:

- 8.1.1. потребовать осуществления действий и предоставления Услуг в объеме, предусмотренном Сертификатом и в соответствии с условиями, закрепленными в настоящем Договоре;
- 8.1.2. получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объеме Действий и Услуг, предоставляемых в рамках соответствующего Сертификата, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;

8.2. Клиент обязан:

- 8.2.1. ознакомиться с условиями настоящего Договора, перечнем Действий и Услуг, определенных соответствующим Сертификатом до момента его приобретения;
- 8.2.2. предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для идентификации Клиента и для исполнения Компанией Договора;
- 8.2.3. предпринять необходимые меры, зависящие от него, для обеспечения качественной телефонной связи в случае обращения в Компанию посредством телефонной связи;
- 8.2.4. при обращении в Компанию (посредством телефонной связи или письменно через свой Личный кабинет) формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть требования и вопроса;
- 8.2.5. не использовать Действия и Услуги Компании в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;
- 8.2.6. не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникации, размещённые в Личном кабинете Клиента, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;
- 8.2.7. при обращении в Компанию не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к Специалистам Компании при коммуникации с ними;
- 8.2.8. обращаться в Компанию с требованиями лично. Не допускать разглашения идентификационных данных, которое может повлечь обращение в Компанию третьих лиц, либо получение информации в Личном кабинете Клиента без согласия Клиента;
- 8.2.9. принимать Действия и Услуги, предусмотренном Договором;
- 8.2.10. не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и ее Специалистов;
- 8.2.11. сообщить в любой доступной форме в Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней о фактах утраты Сертификата, утраты конфиденциальности идентификационных данных или доступе к ним третьих лиц.

8.3. Компания имеет право:

- 8.3.1. определять условия выполнения Действий и оказания Услуг;
- 8.3.2. привлекать для осуществления своей деятельности другие юридические и/или физические лица в соответствии с действующим законодательством РФ;
- 8.3.3. проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Договора, истребовать у Клиента документальное подтверждение того, что заданный вопрос имеет отношение непосредственно к нему;
- 8.3.4. приостановить выполнение действий и оказание Услуг в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных п. 8.2. или положений законодательства. В этом случае Компания обязана уведомить Клиента посредством направления соответствующего уведомления Клиенту, о принятом решении о приостановлении выполнения Действий и оказания Услуг с указанием причин принятого решения;
- 8.3.5. отказать полностью или частично Клиенту в исполнении Договора в случаях:
 - 8.3.5.1. отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в компанию;
 - 8.3.5.2. нарушения Клиентом условий Договора;
 - 8.3.5.3. противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда выполнение Действий и оказание Услуг противоречит действующему законодательству РФ, принятым в обществе нормам нравственности и морали;
 - 8.3.5.4. в случае требования о выполнении Действий или оказания Услуг, в объеме большем, чем это предусмотрено Сертификатом;
 - 8.3.5.5. если предметом обращения Клиента является спор в правоотношениях между Клиентом и Компанией, а равно ее Партнерами, осуществляющими реализацию Сертификатов или оказание Услуг Клиентам.

8.4. Компания обязана:

- 8.4.1. в течение всего срока действия настоящего Договора обеспечить Клиенту возможность выполнения Действий и получения Услуг в размере, установленном соответствующим Сертификатом;
- 8.4.2. с момента поступления соответствующего требования Клиента выполнять действия и оказывать Клиенту Услуги в соответствии с объемом, предусмотренным Сертификатом;
- 8.4.3. принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента, соблюдать требования обеспечения

конфиденциальности сведений о Клиенте.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

- 9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 9.2. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по Договору, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее их исполнение оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы (т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств), находящейся вне контроля Сторон и повлиявшей на невозможность исполнения обязательств. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Компания, в соответствии с законодательством РФ, вправе временно прекращать или ограничивать исполнение Договора.
- 9.3. Исполнение Компанией Договора осуществляется добросовестно и в соответствии с действующим законодательством РФ. Компания предоставляет свое экспертное мнение в области права, основанное на нормах законодательства и правоприменительной практики, но не гарантирует достижения желаемого Клиентом результата.
- 9.4. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом разрешаются путем переговоров. Стороны обязаны соблюдать досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров. В случае наличия претензий к Компании, Клиент обязан направить претензию в письменном виде по адресу Компании: 111123, Россия, г. Москва, улица Плеханова, дом 4А, э 2, пом. XII, К13, оф 42Д. Срок рассмотрения претензии – 30 календарных дней.
- 9.5. В случае, если спор между Компанией и Клиентом не был урегулирован в досудебном порядке, он подлежит разрешению в суде по месту нахождения Компании.

В ООО «СТ-СЕРВИС»

От кого (ФИО) _____

Телефон _____

E-mail _____

Заявление

В связи с отказом от Опционного договора, Сертификат № _____ выдан _____, в соответствии с п. 3.3. Опционного договора, прошу вернуть опционный платеж в размере _____ руб. на мой счет в Банке по следующим реквизитам:

Наименование Банка	
БИК Банка	
К/счет	
Номер счета Получателя	
ФИО Получателя	

К заявлению прилагаю:

- Копию 2-3 страниц паспорта (разворота с фотографией)
- Копия Сертификата № _____ выдан _____
- Реквизиты банковского счета (при необходимости)

Дата

Подпись

/

Ф.И.О.