

# **Regulamin świadczenia Usługi Prawnej Mecenasa mySafety Direct**

## **§ 1.**

### **Postanowienia ogólne**

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu (zwanego dalej „Regulaminem”) mają zastosowanie do wszystkich umów o świadczenie Usługi prawnej zawieranych z Availo Sp. z o.o. za pośrednictwem Partnera od dnia jego wejścia w życie, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Umowa o świadczenie Usługi prawnej może zostać zawarta na warunkach innych niż określone w Regulaminie.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

## **§ 2.**

### **Definicje**

Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie rozumie się:

1. Availo – Availo Sp. z o.o. z siedzibą w Jasionce 954, 36-002 Jasionka, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS 0000416198, NIP 8133671973.
2. Partner – podmiot posiadający osobowość prawną, który zawarł z Availo umowę o współpracę, na mocy której Availo świadczy Usługi prawne klientom tego podmiotu.
3. Prawnik – współpracujący z Availo adwokat, radca prawny lub doradca podatkowy wpisany odpowiednio na listę adwokatów, radców prawnych lub doradców podatkowych prowadzoną przez właściwe organy samorządu zawodowego adwokatów, radców prawnych i doradców podatkowych.
4. Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Availo umowę o świadczenie Usługi prawnej. Przez Klienta rozumie się również osobę, na rzecz której osoba trzecia zawarła umowę o świadczenie Usługi prawnej.
5. Call center – telefoniczne centrum obsługi Klientów, w szczególności centrum odbioru zlecenia od Klienta, którego zadaniem jest przekazać sprawę do właściwego prawnika – w zależności od stopnia skomplikowania sprawy i życzenia Klienta. Call center to także system porozumiewania się prawników z Klientem. Call center jest czynne od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 20:00 pod numerem 22 22 80 800,
6. Pakiet usług – pakiet określający liczbę Usług prawnych, ich zakres oraz formę i czas świadczenia oraz cenę; Wykaz pakietów usług stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu,
7. Usługa Prawna, Usługi prawne – udzielane przez Prawnika Porady prawne lub inne usługi prawne określone przez i uzgodnione z Klientem, świadczone zgodnie z przepisami ustawy o radcach prawnych, ustawy prawo o adwokaturze lub ustawy o doradztwie podatkowym, w zakresie określonym w Regulaminie, Wykazie pakietów usług i Cenniku lub na zasadach określonych w indywidualnej umowie z Klientem.
8. Porada prawna – wskazanie zgodnego z polskim prawem rozstrzygnięcia w przedstawionym przez Klienta stanie faktycznym (okolicznościach), które nie prowadzi do opracowania w całości lub w części pisma procesowego, a w szczególności: pozwu, zwyczajnych i nadzwyczajnych środków zaskarżenia, sporządzenia umowy.
9. Opracowanie dokumentu – analizę dokumentów, a także sporządzenie pisma procesowego lub przedprocesowego, albo projektu umowy, projektu pisma urzędowego, wskazanych w Pakiecie Usług.

10. Konto Klienta – prowadzone w systemie informatycznym i dostępne za pośrednictwem sieci Internet, po podaniu przez Klienta przyznanego mu loginu i hasła, indywidualne konto przypisane do każdego Klienta, służące w szczególności do:
  - 1) korzystania przez Klienta z Pakietu usług, w tym zapisywania historii korzystania z Usług prawnych, dostępu do historii rozmów z Prawnikiem,
  - 2) kontaktów Klienta i Availo, w tym przesyłania dokumentów związanych ze świadczoną Usługą prawną oraz faktur.
11. Umowa – umowa o świadczenie Usług prawnych, zawierana z Klientem bezpośrednio lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, a także poza lokalem przedsiębiorstwa lub za pośrednictwem Partnera.

### **§ 3. Konto Klienta**

1. Klient uzyskuje dostęp do Konta Klienta w momencie zaimportowania Klienta do systemu informatycznego Availo po własnoręcznej aktywacji Konta Klienta, jeżeli Klient podał adres e-mail Partnerowi przy zawieraniu umowy z Partnerem oraz wyraził zgodę na przekazanie swojego adresu e-mail do Availo.
2. Po zaimportowaniu Klienta do systemu informatycznego Availo, na podany przez Klienta adres email Klient otrzymuje wiadomość z linkiem aktywującym Konto Klienta. Po kliknięciu w link aktywujący, Klient ustawia hasło do Konta Klienta.
3. Poprzez aktywację Konta Klienta, Klient potwierdza, że przeczytał, zrozumiał i akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych oraz akceptuje politykę prywatności i politykę cookies stosowaną przez Availo.
4. Aby korzystać z Konta Klienta, Klient musi się zalogować korzystając z odnośnika „Zaloguj się” na stronie [www.availo.pl](http://www.availo.pl), używając jako loginu podanego Partnerowi adresu email oraz hasła ustanowionego w procesie aktywacji Konta Klienta.
5. Jeżeli Klient nie podał Partnerowi adresu email, rejestracji w systemie informatycznym Availo dokonuje za pośrednictwem strony internetowej [www.availo.pl](http://www.availo.pl).
6. W celu dokonania rejestracji należy skorzystać z odnośnika „Założ konto” na stronie [www.availo.pl](http://www.availo.pl) i uzupełnić formularz rejestracyjny o wymagane w nim dane.
7. Proces rejestracji wymaga od Klienta zapoznania się i zaakceptowania postanowień niniejszego Regulaminu. Poprzez zaznaczenie podczas procesu Rejestracji pola „Oświadczam, że zapoznałem się i akceptuję treść Regulaminu”, Klient potwierdza, że przeczytał, zrozumiał i akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych, na akceptację polityki prywatności i polityki cookies stosowanej przez Availo.
8. Po wypełnieniu i potwierdzeniu danych na formularzu rejestracyjnym, na podany w nim adres email zostanie wysłana wiadomość wskazująca sposób potwierdzenia Rejestracji. Z chwilą potwierdzenia Rejestracji przez Klienta następuje zakończenie procesu rejestracji, które skutkuje utworzeniem Konta Klienta.
9. Klient nie może udostępniać przysługującego mu do Konta Klienta loginu i hasła osobom trzecim, w przypadku udostępnienia wynikłego z zamiaru Klienta lub niedochowania staranności w przechowywaniu hasła i loginu Availo nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Konta Klienta przez osoby trzecie z wykorzystaniem posiadanego przez Klienta loginu i hasła.

#### **§ 4. Zakres Usługi prawnej**

Availo świadczy Usługi prawne przez Prawnika w następujący sposób:

- 1) udzielenie Porady prawnej obejmujące:
  - a) analizę umów i innych dokumentów otrzymanych od Klienta, potrzebnych do udzielenia prawidłowej porady, z wyłączeniem analizy prowadzącej do opracowania w całości lub w części pozwu, zwyczajnych i nadzwyczajnych środków zaskarżenia, sporządzenia umowy,
  - b) wskazanie podstawy prawnej wraz z przekazaniem treści aktu prawnego,
  - c) przekazanie wzoru umowy,
  - d) informację o wysokości kosztów sądowych i procedurach w danej sprawie,
  - e) informację o sądach i innych organach właściwych dla sprawy,
- 2) opracowanie umowy, pisma urzędowego, pisma procesowego określonych w załączniku Wykaz usług.
- 3) opracowywanie umów, pism procesowych innych niż wymienione w załączniku Wykaz usług – na zasadach indywidualnie uzgodnionych z Klientem;

#### **§ 5. Sposób świadczenia Usługi prawnej**

1. Usługa prawna świadczona będzie w zależności od uzgodnienia z Klientem w następujący sposób:
  - 1) telefonicznie lub za pośrednictwem faksu na wskazany przez Klienta nr faksu,
  - 2) mailowo, za pośrednictwem wskazanego przez Klienta adresu mailowego,
  - 3) za pośrednictwem Konta Klienta.
2. Klient może uzgodnić inny sposób świadczenia Usługi prawnej.

#### **§ 6. Termin świadczenia Usługi prawnej**

1. Usługa prawna świadczona jest:
  - 1) w przypadku porady udzielanej drogą telefoniczną – w zależności od stanu faktycznego danej sprawy niezwłocznie po rozpoczęciu rozmowy telefonicznej między Klientem a Prawnikiem, w czasie trwania rozmowy telefonicznej, lecz nie później niż 24 godziny robocze od chwili zakończenia rozmowy między Prawnikiem a Klientem, chyba że Klient uzgodnił z Prawnikiem inny termin. W przypadku konieczności uzupełnienia stanu faktycznego lub przesłania dokumentów nie później niż 24 godziny robocze od chwili dokonania odpowiednio uzupełnienia stanu faktycznego/dosłania dokumentów,
  - 2) w przypadku sporządzenia projektu pisma procesowego lub przedprocesowego, projektu umowy, opinii prawnej/projektu umowy i przesłania jej w formie elektronicznej lub faksem na wskazany przez Klienta odpowiednio adres e-mail lub numer faksu – niezwłocznie po rozwiązaniu problemu przez Prawnika, lecz nie później niż 72 godziny robocze od chwili zakończenia rozmowy między Prawnikiem a Klientem, chyba że Klient uzgodnił z Prawnikiem inny termin. W przypadku konieczności uzupełnienia stanu faktycznego lub przesłania dokumentów nie później niż 72 godziny robocze od chwili dokonania odpowiednio uzupełnienia stanu faktycznego/dosłania dokumentów,
2. W przypadku konieczności uzupełnienia przez Klienta opisu sprawy, w szczególności przesłania dokumentów niezbędnych do świadczenia Usługi prawnej, świadczenie Usługi

prawnej ulega zawieszeniu do momentu otrzymania przez Prawnika odpowiedniego uzupełnienia opisu sprawy i/lub dokumentów niezbędnych do świadczenia Usługi prawnej.

#### **§ 7.**

#### **Języki**

Usługa prawna świadczona jest w języku polskim.

#### **§ 8.**

#### **System prawny**

Usługa prawna świadczona jest w oparciu o przepisy prawa powszechnie obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej na dzień udzielania Porady prawnej.

#### **§ 9.**

#### **Opis sprawy przez Klienta**

1. Usługa prawna świadczona jest w oparciu o podany przez Klienta opis sprawy (stan faktyczny). W sytuacji gdy przedstawiony telefonicznie opis sprawy wymaga uzupełnienia Klient przesyła poprzez Konto Klienta, pocztą elektroniczną lub faxem dokumenty niezbędne do udzielenia porady prawnej.
2. Zmiany stanu faktycznego powodujące konieczność udzielenia nowej Porady prawnej traktowane są jako nowa Porada prawna. Nowe pytania do tego samego stanu faktycznego traktowane są jako nowa Porada prawna.
3. W przypadku gdy z opisu sprawy przez Klienta wynika, że dana sprawa wykracza poza zakres Usługi wynikający z Umowy, Regulaminu lub Cennika, Klientowi może zostać przedstawiona propozycja skorzystania z Porady prawnej na indywidualnie określonych warunkach.
4. Availo zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usługi prawnej do chwili uzyskania od Klienta oświadczenia, że podany przez Klienta opis sprawy lub przedstawione dokumenty stanowią wyczerpujący i pełny obraz stanu faktycznego w sprawie, w której Klient oczekuje świadczenia Usługi prawnej. Odpowiedzialność Prawnika za prawidłowość świadczonej Usługi prawnej jest ograniczona zakresem opisu sprawy lub przedstawionych dokumentów składających się na obraz stanu faktycznego, który został potwierdzony przez Klienta w oświadczeniu.
5. Klient oświadcza, że podany przez Klienta opis sprawy lub/i przedstawione dokumenty stanowią wyczerpujący i pełny znany mu obraz stanu faktycznego w sprawie, w której Klient oczekuje świadczenia Usługi prawnej. Availo nie ponosi odpowiedzialności za Poradę prawną udzieloną w podanym przez Klienta stanie faktycznym, jeśli stan ten okazał się nieprawdziwy lub niepełny.

#### **§ 10.**

#### **Terminy świadczenia Usługi prawnej**

Availo zapewnia dostęp do Usługi w godzinach 8.00-20.00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni 24 grudnia i 31 grudnia każdego roku.

#### **§ 11.**

#### **Zawarcie Umowy o świadczenie Usługi prawnej**

1. Umowa o świadczenie Usługi prawnej zawierana jest na zasadach określonych w indywidualnej umowie zawieranej pomiędzy Klientem a Partnerem.
2. Availo zobowiązana jest do świadczenia Usługi z chwilą zgłoszenia do Availo przez Partnera, Klienta jako uprawnionego do korzystania z Usługi prawnej.
3. Przez okres wskazany przez Partnera w zgłoszeniu Klienta, Availo zobowiązane jest do zapewnienia Klientowi możliwości skorzystania z Usługi prawnej na zasadach określonych w Regulaminie i Wykazie usługi.

4. Strony w Umowie mogą uregulować wzajemne prawa i obowiązki w sposób odmienny od wskazanego w Regulaminie.
5. Zawarcie Umowy wymaga zapoznania się i akceptacji postanowień niniejszego Regulaminu, polityki prywatności, zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz akceptację polityki cookies.

## **§ 12.**

### **Korzystanie z Usługi prawnej.**

1. Z chwilą zawarcia Umowy o świadczenie Usługi prawnej Klientowi przyznawany jest Numer identyfikacyjny, do którego przypisane są informacje na temat przysługujących mu usług oraz okresu obowiązywania Usługi. Do danego Klienta przypisane jest konto, z którego Klient może korzystać po zalogowaniu się na stronie internetowej [www.availo.pl](http://www.availo.pl). Poprzez Konto Klienta, Klient ma możliwość zapoznania się z poradami prawnymi oraz opracowanymi dokumentami, oraz zakupioną usługą.
2. Po połączeniu się z numerem telefonu Availo Klient, w celu identyfikacji, obowiązany jest podać posiadany Numer identyfikacyjny.
3. W przypadku niepodania przez Klienta Numeru identyfikacyjnego, pracownik Call Center może dokonać identyfikacji Klienta poprzez podanie przez niego innych danych identyfikacyjnych (imię i nazwisko, firma, nr PESEL, nr NIP lub nr REGON itp.) o ile znajdują się one w posiadaniu Availo.
4. Po dokonanej identyfikacji Klient przedstawia pracownikowi Call Center informację, jakiej dziedziny prawa dotyczy zapytanie.
5. W celu umożliwienia Klientowi skorzystania z pomocy Prawnika. Klient na prośbę pracownika Call Center podaje dodatkowe informacje niezbędne do przełączenia do odpowiedniego Prawnika.
6. W celu bezpieczeństwa oraz zapewnienia najwyższej jakości Usługi, rozmowy między Klientem a Prawnikiem oraz pracownikiem Call Center są nagrywane.
7. W wyjątkowych przypadkach w sytuacji stwierdzenia wystąpienia konfliktu interesów Availo może odmówić świadczenia Usługi prawnej.

## **§ 13.**

### **Czas trwania Umowy**

1. Umowa zawierana jest na czas określony w zgłoszeniu Klienta przesłanym przez Partnera z zastrzeżeniem § 14 ust.1 pkt. 2). Umowa o świadczenie Usługi prawnej niemieszczącej się w Wykazie usług zawierana jest na czas określony w indywidualnej umowie z Klientem.
2. Usługa prawna w ramach Usługi świadczona jest w okresach rozliczeniowych określonych w umowie pomiędzy Klientem a Partnerem. Usługa prawna w ramach Usługi, która nie zostanie wykorzystana w danym okresie rozliczeniowym, nie przechodzi na następny okres rozliczeniowy.

## **§ 14.**

### **Rozwiązanie Umowy**

1. Umowa ulega rozwiązaniu wskutek:
  - 1) upływu okresu na który została zawarta,
  - 2) wykorzystania ostatniej limitowanej usługi z Wykazu usług.
2. Availo może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym za pisemnym poinformowaniem Klienta, w przypadku stwierdzenia udostępnienia przez Klienta osobom trzecim danych umożliwiających korzystanie z Usługi, lub w przypadku powzięcia wiadomości o niewypłacalności Klienta. W takim przypadku opłata za Usługę ponoszona

jest proporcjonalnie do jej wykorzystania w okresie rozliczeniowym, w którym następuje rozwiązanie Umowy.

3. Availo może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym za pisemnym poinformowaniem Klienta w przypadku likwidacji, upadłości lub rozwiązania Klienta lub Availo.

#### **§ 15.**

##### **Zakres odpowiedzialności Availo**

1. Availo odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi prawnej.
2. Przedmiotem reklamacji nie może być żądanie przez Prawnika przedstawienia dodatkowych danych (informacji i/lub dokumentów) niezbędnych do świadczenia Usługi prawnej.
3. Availo nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z Usługi prawnej w wyniku działania siły wyższej, przerwy w zasilaniu, awarii systemu informatycznego. Niezwłocznie po ustaniu przeszkody Availo przystępuje do świadczenia Usługi prawnej.

#### **§ 16.**

##### **Wniesienie reklamacji i sposób jej rozpatrzenia**

1. Reklamacje dotyczące realizacji świadczonej Usługi prawnej można wносить pisemnie lub drogą elektroniczną
2. Reklamacje należy składać na adres korespondencyjny: Availo Sp. z o.o., Jasionka 954, 36-002 Jasionka, z dopiskiem: Reklamacja Availo lub na adres e-mail: reklam@availo.pl, podając w temacie wiadomości: Reklamacja Availo.
3. W celu należytego rozpatrzenia reklamacji Klient może zostać poproszony o podanie danych umożliwiających identyfikację oraz o podanie okoliczności faktycznych niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji. Availo udziela odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od jej wpłynięcia, z zastrzeżeniem ust.5. W przypadku konieczności uzupełnienia okoliczności faktycznych niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji, czas na udzielenie odpowiedzi na reklamację ulega zawieszeniu do czasu przekazania przez Klienta odpowiedzi.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej, nie mniej na prośbę Klienta odpowiedź na reklamację może zostać udzielona w inny sposób, uzgodniony przez Availo i Klienta.

#### **§ 17.**

##### **Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 10.11.2016 roku i ma zastosowanie do Umów zawartych za pośrednictwem Partnera.
2. Umowy pomiędzy Klientem a Availo realizowane są na podstawie zapisów Regulaminu, obowiązujących w dniu zawarcia Umowy.
3. Archiwalne, wcześniej obowiązujące wersje Regulaminu, na podstawie których realizowane są Umowy z Klientem, dostępne są w zakładce „Dokumenty do pobrania” po zalogowaniu do Konta Klienta.
4. W przypadku gdy informacje lub dokumenty przekazane przez Klienta do Availo w celu udzielenia Porady prawnej okażą się błędne, nieprawdziwe lub niepełne Availo nie ponosi odpowiedzialności za szkodę, powstałą wskutek przekazania przez Klienta takich informacji lub dokumentów.
5. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z Umowy, w której stroną jest Klient będący osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, jest Sąd właściwy miejscowo dla takiego Klienta. W przypadku Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej jest sądem właściwym według siedziby Availo.

## Załącznik do Regulaminu - WYKAZ USŁUG

### Mecenas mySafety Direct Wariant I

<b>Rodzaj świadczonych usług</b>	<b>Telefoniczna pomoc prawna - korzystanie z profesjonalnej porady prawnej adwokata lub radcy prawnego.</b>
<b>Liczba usług</b>	<b>6</b>
<b>Zakres merytoryczny usług</b>	<p style="text-align: center;"><b>Doradztwo w zakresie wszystkich dziedzin prawa związanych z życiem prywatnym</b></p> <p><b>W tym m.in.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>prawo spadkowe</b> (dziedziczenie ustawowe; testament; zachówek, przyjęcie spadku; długi spadkowe; dział spadku; podatki; inne);</li> <li>- <b>prawo dotyczące darowizn</b> (forma darowizny, niezbędne dokumenty, opodatkowanie);</li> <li>- <b>prawo rodzinne</b> (rozwoły, alimenty, adopcje, podział majątku małżonków, intercyzy, przysposobienia);</li> <li>- <b>zabezpieczenie społeczne</b> (emerytury; renty; dodatki do emerytur i rent; świadczenia przedemerytalne; bezrobocie; pomoc społeczna; dodatki mieszkaniowe; inne);</li> <li>- <b>prawo lokalowe i prawo nieruchomości</b> (najem, zamiana lokalu, dziedziczenie mieszkań, podział nieruchomości, warunki zabudowy)</li> <li>- <b>prawo podatkowe</b> (podatek: dochodowy, VAT, od spadków i darowizn, od nieruchomości; opłaty skarbowe; podwójne opodatkowanie; inne);</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>prawo ubezpieczeniowe</b> (dochodzenie roszczeń odszkodowawczych);</li> <li>- <b>prawo karne i prawo wykroczeń</b> (np. informacje dotyczące karalności sprawców, możliwości obrony, możliwości dochodzenia roszczeń przez pokrzywdzonych);</li> <li>- <b>prawo administracyjne i procedura administracyjna</b></li> <li>- <b>prawo pracy</b> (rozwiązanie umowy przez pracownika; rozwiązanie umowy przez pracodawcę; urlop; czas pracy; godziny nadliczbowe; wynagrodzenie; mobbing; zawarcie umowy; wypadki przy pracy; delegacje; zwolnienia grupowe; BHP; praca za granicą; inne);</li> <li>- <b>postępowanie cywilne</b> (właściwość sądu, procedury odwoławcze);</li> <li>- <b>prawo konsumenckie</b> (reklamacje, gwarancje, rękojmie, inne);</li> </ul>
<b>Okres obowiązywania</b>	<b>12 miesięcy od daty aktywacji</b>