

# Regulamin świadczenia Usługi

## § 1.

### Postanowienia ogólne

1. W oparciu o niniejszy Regulamin, Availo świadczy na rzecz Klientów Partnera Usługę dostępu do pomocy prawnej na zasadach określonych w Regulaminie oraz powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
2. Świadczenie Usługi dostępu do pomocy prawnej przez Availo na rzecz Klientów Partnera stanowi świadczenie usług na rzecz osoby trzeciej. Wzajemne prawa i obowiązki pomiędzy Availo a Partnerem w powyższym zakresie uregulowane zostały w umowie zawartej między Availo a Partnerem.
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 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Jasionce, Jasionka 948, 36-002 Jasionka, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000416198, NIP 8133671973, o kapitale zakładowym w wysokości 200.000,00 zł, która jest podmiotem organizującym i zapewniającym świadczenie Usługi przez Prawników i przekazywanie sprawy do właściwego Prawnika.
- 2) **Availo24** - prowadzone w systemie informatycznym i dostępne za pośrednictwem sieci Internet indywidualne konto przypisane do każdego Klienta, służące w szczególności do:
  - a) korzystania przez Klienta z Usług dostępu do pomocy prawnej, w tym zapisywania historii korzystania z Usług dostępu do pomocy prawnej, dostępu do historii rozmów z Prawnikiem,
  - b) kontaktu Klienta i Availo, w tym przysyłania dokumentów związanych ze świadczoną Usługą dostępu do pomocy prawnej.
- 3) **Centrum Pomocy Prawnej Availo (CPPA)** - telefoniczne centrum obsługi Klientów, za pośrednictwem którego jest świadczona Usługa dostępu do pomocy prawnej, a w jej ramach pomoc prawna przez Prawników. CPPA czynne jest od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-20.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, a także dni: 24 i 31 grudnia każdego roku.
- 4) **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Partnerem roczną umowę ubezpieczenia, wyraziła chęć zawarcia umowy ubezpieczenia z Partnerem w przyszłości i przedstawienia przez Partnera ofert ubezpieczenia, zaakceptowała Regulamin i uzyskała w związku z tym prawo do korzystania z Usługi dostępu do pomocy prawnej świadczonej przez Availo. Do wskazywania osób uprawnionych do korzystania z Usługi uprawniony jest wyłącznie Partner. Availo świadczy Usługę wyłącznie na rzecz tych osób, które zostały wskazane Availo przez Partnera, jako uprawnione do korzystania z Usługi wg zasad ustalonych w umowie między Availo a Partnerem.
- 5) **Okres ważności Usługi** - okres, w trakcie którego Klient ma prawo skorzystać z Usługi. Okres ważności Usługi dla danego Klienta określa Partner przesyłając stosowną informację do Availo przy uwzględnieniu zapisów Pakietu Usługi dostępnego dla Klienta. Klient nie może żądać wykonania Usługi po upływie Okresu ważności Usługi.
- 6) **Pakiet Usługi** - pakiet określający liczbę, zakres i rodzaj czynności, które Availo wykona na rzecz Klienta w Okresie ważności Usługi. Pakiet Usługi stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.
- 7) **Partner** - CUK Ubezpieczenia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Toruniu, ul. Grudziądzka 107, 87-100 Toruń, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000519882, NIP 9562047158, REGON 871548350.
- 8) **Pomoc prawna** - usługa prawna świadczona przez Prawnika na rzecz Klienta w zakresie wynikającym z Pakietu Usługi w ramach Usługi, która polega na udzieleniu Porady prawnej. Pomoc Prawna obejmuje:

- a) Pomoc prawną w sprawach życia prywatnego, tj. pomoc prawną związaną ze wszelkimi problemami prawnymi innymi niż sprawy związane z działalnością gospodarczą, niezależnie od dziedziny prawa, której dany problem dotyczy, jednak z wyłączeniem problemów związanych z wykonywaniem funkcji członków wspólnot mieszkaniowych, spółdzielni mieszkaniowych, związków zawodowych, stowarzyszeń i fundacji. Przykładowe dziedziny prawa objęte Pomocą prawną w sprawach życia prywatnego określa Pakiet Usługi.
- 9) **Porada prawna** - wskazanie, w ramach świadczenia Pomocy Prawnej przez Prawnika, zgodnego z polskim prawem rozstrzygnięcia w przedstawionym przez Klienta stanie faktycznym realizowane w formie rozmowy telefonicznej, mailem, faksem lub za pośrednictwem Availo 24. Porada prawna obejmować może również:
    - a) analizę umów lub innych dokumentów przesłanych przez Klienta, niezbędnych do udzielenia Pomocy prawnej,
    - b) wskazanie podstawy prawnej dla danej sprawy wraz z przekazaniem aktu prawnego,
    - c) przekazaniu wzoru umowy lub pisma procesowego,
    - d) przekazanie informacji o wysokości kosztów sądowych i procedurach w danej sprawie,
    - e) przekazanie informacji o sądach lub organach właściwych do rozstrzygnięcia danej sprawy.
  - 10) **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. Dane Prawnika udzielającego Pomocy Prawnej będą określone podczas świadczenia Pomocy Prawnej.
  - 11) **Regulamin** - niniejszy regulamin wraz z załącznikami.
  - 12) **Usługa lub Usługa dostępu do pomocy prawnej** - usługa świadczona przez Availo w zakresie wynikającym z Pakietu usługi, polegająca na zorganizowaniu i zapewnieniu Klientom dostępu do świadczenia Pomocy prawnej przez adwokatów, radców prawnych lub doradców podatkowych przy pomocy narzędzi komunikowania się na odległość. Pomoc prawna świadczona jest w formie Porady prawnej.

## § 3.

### Uzyskanie prawa do skorzystania z Usługi dostępu do pomocy prawnej

1. Klient uzyskuje prawo do skorzystania z Usługi poprzez zawarcie z Partnerem rocznej umowy ubezpieczenia, wyrażenie chęci zawarcia umowy ubezpieczenia z Partnerem w przyszłości i przedstawiania przez Partnera ofert umów ubezpieczenia, chyba że co innego wynika z umowy zawartej między Partnerem a Klientem, oraz zaakceptowanie Regulaminu.
2. Klient może skorzystać z Usługi nie wcześniej niż następnego dnia roboczego licząc od dnia, w którym Availo otrzymał od Partnera dane Klienta wraz z informacją, że jest on uprawniony do skorzystania z Usługi. Availo nie ponosi odpowiedzialności za niemożność skorzystania z Usługi spowodowaną nie otrzymaniem od Partnera danych Klienta. Roszczenia w tym zakresie Klient powinien kierować do Partnera.
3. Okres ważności Usługi określa Pakiet Usługi oraz umowa zawarta między Partnerem a Klientem. O Okresie ważności Usługi dla danego Klienta Partner informuje Availo.
4. Availo zobowiązane jest do zapewnienia Klientowi możliwości skorzystania z Usługi dostępu do pomocy prawnej na zasadach określonych w Regulaminie, zgodnie z Pakietem usługi i przez Okres ważności Usługi.

## § 4.

### Availo24

1. Klient ma prawo uzyskać dostęp do Availo24. Korzystanie przez Klienta z Availo24 nie jest niezbędne do skorzystania z Usługi.
2. Aktywacja Availo24 możliwa jest wyłącznie za pośrednictwem strony [www.availo.pl](http://www.availo.pl) poprzez skorzystanie z odnośnika „Zalóż konto” i uzupełnienie formularza rejestracyjnego.
3. W trakcie rejestracji, Klient potwierdza, że akceptuje politykę prywatności i politykę cookies stosowaną przez Availo.
4. 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 Availo24.

5. Klient nie może udostępnić przysługującego mu do Availo24 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 Availo24 przez osoby trzecie z wykorzystaniem posiadanego przez Klienta loginu i hasła w zakresie zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

## § 5.

### Zakres i sposób świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej

1. Klient ma prawo do uzyskania maksymalnie 1 (jednej) Porady prawnej w danym miesiącu kalendarzowym Okresu ważności Usługi niezależnie od liczby umów ubezpieczenia zawartych z Partnerem.
2. Klient ma prawo do uzyskania nie więcej niż 5 (pięciu) Porad prawnych w Okresie ważności Usługi niezależnie od liczby umów ubezpieczenia zawartych z Partnerem.
3. W ramach Usługi dostępu do pomocy prawnej Availo zapewnia Klientowi:
  - 1) dostęp do Centrum Pomocy Prawnej Availo od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 20.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz 24 grudnia i 31 grudnia każdego roku;
  - 2) dostęp do Availo24 poprzez stronę internetową [www.availo.pl](http://www.availo.pl);
  - 3) świadczenie Pomocy prawnej przez Prawników w zakresie wynikającym z Pakietu usługi w godzinach pracy Centrum Pomocy Prawnej Availo.
4. Usługa dostępu do pomocy prawnej, w tym pomoc prawna, może być świadczona w następujący sposób:
  - 1) za pomocą połączenia telefonicznego;
  - 2) za pomocą faksu na wskazany przez Klienta nr faksu;
  - 3) drogą elektroniczną poprzez adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta;
  - 4) poprzez Availo24.
5. Usługa dostępu do pomocy prawnej jest świadczona w języku polskim.
6. Warunkiem świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej drogą elektroniczną jest posiadanie przez Klienta dostępu do komputera z dostępem do sieci Internet oraz aktywnej skrzynki mailowej.
7. Warunkiem świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej za pomocą połączenia telefonicznego lub za pomocą faksu jest posiadanie przez Klienta dostępu do telefonu komórkowego lub stacjonarnego lub urządzenia faksowego umożliwiającego za pomocą łącz telefonicznych połączenie z Availo.
8. Availo zobowiązuje się do podejmowania wszelkich działań zmierzających do zapewnienia Klientom świadczenia Usługi z należytą starannością właściwą dla osób posiadających przewidziane przepisami prawa uprawnienia do świadczenia pomocy prawnej. Standardy postępowania Prawników określone są w:
  - a. Ustawie z dnia 26 maja 1982 r., prawo o adwokaturze (t.j. Dz.U.2016.1999.) oraz Kodeksie etyki adwokackiej uchwalonym przez Naczelną Radę Adwokacką 10 października 1998 r. (uchwała nr 2/XVIII/98) ze zmianami wprowadzonymi uchwałą Naczelnej Rady Adwokackiej nr 32/2005 z 19 listopada 2005 r. oraz uchwałami Naczelnej Rady Adwokackiej nr 33/2011 – 54/2011 z dnia 19 listopada 2011 r.
  - b. Ustawie z dnia 6 lipca 1982 r. o radcach prawnych, (t.j. Dz.U.2016.233) oraz Kodeksie etyki radców prawnych uchwalony uchwałą Nr 3/2014 Nadzwyczajnego Krajowego Zjazdu Radców Prawnych w dniu 22 listopada 2014 r.
  - c. Ustawie z dnia 5 lipca 1996 r. o doradztwie podatkowym (t.j. Dz.U.2016.794) oraz Zasadach etyki doradców podatkowych uchwalone uchwałą nr 32/2014 Krajowej Rady Doradców Podatkowych z dnia 11 lutego 2014 r.
9. Przy świadczeniu Usługi dostępu do pomocy prawnej Availo oraz Prawnicy świadczący Usługę, zobowiązani są do zachowania w poufności uzyskanych informacji.
10. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania Availo treści o charakterze bezprawnym, stosownie do art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b

- ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, (t.j.Dz.U.2016.1030).
11. W przypadku, gdy Porada prawa ma wykraczać poza zakres Usługi Availo może, na prośbę Klienta, wycenić taką usługę i w razie akceptacji oferty przez Klienta wykonać ją na podstawie odrębnej umowy zawartej między Availo a Klientem.

#### § 6.

##### **Sposób korzystania z Usługi dostępu do pomocy prawnej.**

- Skorzystanie z Usługi wymaga nawiązania połączenia telefonicznego z Centrum Pomocy Prawnej Availo dostępnym pod numerem telefonu: **22 22 80 817**.
- Po połączeniu się z CPPA Klient, w celu weryfikacji prawa do skorzystania z Usługi, poproszony zostanie o podanie danych umożliwiających weryfikację uprawnień do skorzystania z Pomocy Prawnej, w szczególności nr klienta nadany przez Partnera.
- Po pozytywnej weryfikacji uprawnień Klienta do skorzystania z Pomocy Prawnej pracownik CPPA prosi Klienta o podanie dziedziny prawa, której dotyczy sprawa lub ogólnego opisu sprawy w celu połączenia Klienta z właściwym Prawnikiem.
- Pracownik CPPA przelacza rozmowę do odpowiedniego Prawnika, którego zadaniem jest świadczenie Pomocy Prawnej.
- Klient po połączeniu z Prawnikiem uzyskuje możliwość skorzystania z Pomocy Prawnej podczas bezpośredniej rozmowy z Prawnikiem.
- Podczas rozmowy z Prawnikiem Klient podaje szczegółowy opis stanu faktycznego sprawy.
- Prawnik udziela telefonicznie Porady prawnej, ewentualnie jeżeli zakres sprawy jest zbyt skomplikowany lub zbyt obszerny, albo jeżeli do udzielenia Porady prawnej niezbędne jest zapoznanie się z dokumentami przez Prawnika, Prawnik uzgadnia z Klientem sposób dalszego postępowania mając na uwadze zasady wskazane w §7 Regulaminu.
- W przypadku braku udzielenia Pomocy Prawnej w trakcie pierwszej rozmowy telefonicznej, Prawnik kontaktuje się z Klientem, w uzgodnionym terminie, udzielając odpowiedzi.

#### § 7.

##### **Świadczenie Pomocy prawnej**

- W ramach Pomocy prawnej Klient ma dostęp do:
  - Porady prawnej.
- W Okresie ważności Usługi, w zakresie tego samego stanu faktycznego, Klient ma prawo ponownie skorzystać z Pomocy prawnej w celu uzyskania dodatkowych wyjaśnień. Zapytanie dotyczące tego samego problemu prawnego, ale przy zmienionym stanie faktycznym sprawy traktowane będzie, jako odrębna Porada prawna, a w przypadku przekroczenia limitu Porad prawnych Prawnik będzie mógł odmówić udzielenia odpowiedzi na zadane pytanie Klienta.
- Pomoc prawna dotyczy:
  - Pomocy prawnej w sprawach życia prywatnego.
- Pomoc 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 Availo24, pocztą elektroniczną lub faxem dokumenty niezbędne do udzielenia pełnej odpowiedzi w ramach przedstawionego stanu faktycznego. Klient powinien przekazać Prawnikowi opis sprawy lub/i przedstawić dokumenty stanowiące wyczerpujący i pełny znany mu obraz stanu faktycznego w sprawie, w której Klient oczekuje świadczenia Pomocy prawnej. Availo i Prawnik nie ponosi odpowiedzialności za Pomoc prawną udzieloną w podanym przez Klienta stanie faktycznym, jeśli stan ten okazał się nieprawdziwy lub niepełny.

- Klient może uzyskać Pomoc prawną wyłącznie w sprawach jego dotyczących, ewentualnie w sprawach dotyczących jego współmałżonka lub małoletnich dzieci, jeżeli współmałżonek ten lub jego małoletnie dzieci są stronami stosunku prawnego w opisanym stanie faktycznym.
- Niewykorzystane usługi nie przechodzą na kolejny okres.
- Pomoc prawna świadczona jest:

- w przypadku Porady prawnej za pomocą łączności telefonicznej niezwłocznie po rozpoczęciu rozmowy telefonicznej między Klientem a Prawnikiem, w czasie trwania rozmowy telefonicznej, chyba że Klient uzgodnił z Prawnikiem inny termin udzielenia Porady prawnej lub jej zakończenia,
- w przypadku konieczności uzupełnienia stanu faktycznego lub przesłania dokumentów Porada prawna zostanie udzielona nie później niż 72 godziny robocze od chwili uzupełnienia stanu faktycznego lub przesłania dokumentów przez Klienta.

- Pomoc prawna świadczona jest w oparciu o przepisy prawa powszechnie obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej na dzień udzielenia Pomocy prawnej. W przypadku, gdyby Porada prawa dotyczyła przepisów prawa innego niż prawo polskie Availo może, na prośbę Klienta, wycenić taką usługę i w razie akceptacji oferty przez Klienta wykonać ją na podstawie odrębnej umowy zawartej między Availo a Klientem.
- Z zakresu Pomocy prawnej wyłączone są sprawy dotyczące:

- spraw, w których zachodzi konflikt interesów pomiędzy Availo a Partnerem,
- spraw, w których zachodzi konflikt interesów pomiędzy Klientem a Partnerem,
- spraw, w których zachodzi konflikt interesów pomiędzy Klientem a Prawnikiem;
- spraw, w których zachodzi konflikt interesów pomiędzy Klientem a Availo;
- spraw, w których zachodzą okoliczności wyłączające możliwość jej świadczenia zgodnie z obowiązującymi powszechnie przepisami prawa lub przepisami korporacyjnymi obowiązującymi Prawników.

- W celu bezpieczeństwa oraz zapewnienia najwyższej jakości Usługi, rozmowy telefoniczne między Klientem a Centrum Pomocy Prawnej Availo są nagrywane po uzyskaniu na to zgody Klienta. Kontynuacja rozmowy będzie oznaczał zgodę Klienta na nagrywanie rozmowy. Przerwanie połączenia przez Klienta z uwagi na brak zgody na nagrywanie rozmowy będzie traktowane, jako nieudzielenie Porady prawnej z przyczyn dotyczących Klienta. Treść nagrań jest chroniona zgodnie z przepisami prawa oraz przepisami korporacyjnymi wiążącymi Prawnika.

#### § 8.

##### **Odpowiedzialność**

- Za zgodność z prawem Porady prawnej odpowiedzialność ponosi Prawnik udzielający Porady prawnej.
- Z zastrzeżeniem ustępów poniższych, Availo ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi dostępu do pomocy prawnej na zasadach przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa i Regulaminie.
- Availo nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z Usługi dostępu do pomocy prawnej w wyniku działania siły wyższej. Niezwłocznie po ustaniu przyczyny Availo obowiązane jest przystąpić do świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej.
- W przypadku, gdy informacje lub dokumenty przekazane przez Klienta do Availo lub Prawnika w celu spełnienia usługi Pomocy prawnej okażą się błędne, nieprawdziwe lub niepełne Availo ani

Prawnik nie ponoszą odpowiedzialności za szkodę, powstałą wskutek przekazania przez Klienta takich informacji lub dokumentów.

- Availo nie ponosi odpowiedzialności z tytułu nienależytej realizacji Usługi pomocy prawnej w przypadkach, gdy nienależyte wykonanie Usługi będzie wynikiem wydania przez organy publiczne po dniu wykonania Usługi, interpretacji w zakresie przepisów prawa odmiennej od interpretacji istniejących na dzień realizacji Usługi, albo obowiązaniem innych przepisów prawa, aniżeli przepisy prawa obowiązujące w dniu świadczenia Usługi.

#### § 9.

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

- Reklamacje dotyczące realizacji świadczonej Usługi dostępu do pomocy prawnej można wnieść pisemnie lub drogą elektroniczną.
- Reklamacje należy składać na adres korespondencyjny: Availo Sp. z o.o., Jasionka 948, 36-002 Jasionka, z dopiskiem: Reklamacja Availo lub na adres e-mail: reklamacje@availo.pl, podając w temacie wiadomości: Reklamacja Availo.
- 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.
- Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej, niemniej na prośbę Klienta odpowiedź na reklamację może zostać udzielona dodatkowo w inny sposób, uzgodniony przez Availo i Klienta.

#### § 10.

##### **Przetwarzanie danych osobowych, polityka prywatności i polityka cookies**

- Administratorem danych osobowych Klienta w rozumieniu art. 4 pkt 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE jest Partner.
- Partner w celu prawidłowego wykonania Usługi przekazuje Availo następujące dane osobowe Klienta:
  - imię i nazwisko,
  - numer identyfikacyjny Klienta nadany przez Partnera,
  - termin rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - termin zakończenia świadczenia Usługi.
- Klient podczas kontaktów z Availo, w celu wykonania Usługi, może podać adresu e-mail lub nr telefonu lub faksu.
- We wszelkich sprawach dotyczących danych osobowych Klienta, Klient powinien kontaktować się z Partnerem, który jest administratorem danych osobowych Klientów.
- Wobec Klientów korzystających z Availo24, stosowana jest polityka prywatności obowiązująca w Availo dostępna na stronie [www.availo.pl](http://www.availo.pl).

#### § 11.

##### **Postanowienia końcowe**

- Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 25.02.2019 roku.
- Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z Umowy jest właściwy Sąd powszechny.
- Integralną część Regulaminu stanowią następujące załączniki:  
- Załącznik nr 1 – Pakiet Usługi