

Regulamin świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej „Załatwimy Twoje Sprawy”

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Availo, właściciel marki HaloPrawo zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Klientów Usług dostępu do pomocy prawnej (zwanymi dalej „Usługami”) na zasadach określonych w Regulaminie (zwanym dalej „Regulaminem”) oraz powszechnie obowiązujących przepisach prawa w Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do Umów o świadczenie Usług zawieranych pomiędzy Klientami a Availo.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa w Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2.

Definicje

Przez pojęcia użyte w Regulaminie rozumie się:

1. Availo – Availo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Jasionce pod adresem Jasionka 948, 36-002 Jasionka, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000416198, NIP 8133671973.
2. HaloPrawo – marka własna Availo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
3. www.haloprawo.pl – domena należąca do Availo, w której zamieszczone są informacje o Availo i usługach przez Availo świadczonych, a także regulamin i inne niezbędne dokumenty, z którymi w każdej chwili może zapoznać się Klient.
4. Centrum Pomocy Prawnej HaloPrawo – telefoniczne centrum obsługi klientów Availo działające pod numerem 22 45 00 000 za pośrednictwem, którego jest świadczona Usługa dostępu do pomocy prawnej, a w jej ramach pomoc prawna przez Prawników, czynne 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.
5. Usługa – usługa dostępu do pomocy prawnej świadczona przez Availo, polegająca na zorganizowaniu i zapewnieniu Klientom dostępu do świadczenia Pomocy Prawnej przez Prawników przy pomocy narzędzi komunikowania się na odległość.
6. Pomoc Prawna - usługa świadczona przez Prawnika podmiotom stosunków prawnych w celu ochrony ich prawnie chronionych interesów.
7. Prawnik – współpracujący z Availo adwokat, radca prawny wpisany odpowiednio na listę adwokatów, radców prawnych prowadzoną przez właściwe organy samorządu zawodowego adwokatów, radców prawnych; dane Prawnika udzielającego Pomocy Prawnej są określone podczas świadczenia Usługi.
8. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która jest zainteresowana zawarciem Umowy lub która zawarła Umowę i jest uprawniona do korzystania z Usługi.
9. Umowa – umowa o świadczenie Usługi, zawarta pomiędzy Klientem i Availo, na podstawie, której świadczona jest Usługa w ramach przewidzianego zakresu i limitu oraz w określonym czasie.
10. Potwierdzenie Zawarcia Umowy – indywidualne potwierdzenie zawarcia Umowy, wskazujące rodzaj zakupionej usługi oraz Okres Ważności Usługi, wysyłany do Klienta na adres mailowy.
11. Okres Ważności Usługi – okres, w trakcie którego Klient ma prawo korzystać z Usługi.
12. Indywidualny Numer Klienta – składający się z ciągu liter i liczb numer, który otrzymuje Klient po zakupie Pakietu

- usług, służący do identyfikacji Klienta podczas kontaktu z CCHP.
13. Telefoniczna Porada Prawna – wskazanie przez Prawnika, zgodnego z polskim prawem rozstrzygnięcia prawnego w przedstawionym przez Klienta stanie faktycznym z uwzględnieniem przedstawienia możliwości podjęcia Interwencji Prawnej przy pomocy narzędzi komunikowania się na odległość.
14. Interwencja Prawna – zdalnie realizowana czynność przez Prawnika na rzecz Klienta, obejmująca możliwość opracowania i złożenia dokumentów, wniosków i pism przedprocesowych, podjęcia telefonicznych negocjacji w sprawach przed procesowych dotyczących wszystkich dziedzin życia prywatnego i spraw z działalności gospodarczej w zależności od zakresu posiadanej Usługi z wyłączeniem spraw podatkowych oraz wszelkimi czynnościami dotyczącymi negocjowania i sporządzania umów.
15. Etap I – obejmuje swym zakresem udzielenie Porady Prawnej przez Prawnika w formie telefonicznej porady prawnej.
16. Etap II – obejmuje swym zakresem Interwencję Prawną wykonaną przez Prawnika w formie telefonicznej lub pisemnej.
17. Przesłanie wzoru dokumentu – przesłanie Klientowi wzoru pisma wskazanego przez Klienta drogą elektroniczną;
18. Przesłanie newslettera prawnego – przesłanie Klientowi drogą elektroniczną biuletynu prawnego stworzonego przez Availo, zawierającego m.in. informacje na temat zmian w prawie oraz informacje na temat usług Availo. Warunkiem przesłania Klientowi newslettera jest wyrażenie przez niego zgody na przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych oraz podanie Availo adresu e-mail.
19. Opłata skarbową - opłata pobierana na podstawie ustawy z dnia 16 listopada 2006r.o opłacie skarbowej za dokonanie czynności urzędowej którą, jeśli ustawa przewiduje taką konieczność uiszcza Klient bezpośrednio na rzecz organów administracji publicznej.
20. Usługa Ponadstandardowa – usługa niemieszcząca się w zakresie zawartej umowy, polegająca na przygotowaniu opinii prawnej, umowy, działania przed organami oraz innej Usługi pomocy prawnej, która może zostać wykonana przez Availo na rzecz Klienta w drodze indywidualnie negocjowanych ustaleń.

§ 3.

Zawarcie i obowiązywanie Umowy w zakresie Etapu I

1. Umowa zawierana jest za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
2. Umowa zawierana jest na okres 1 miesiąca.
3. Aby zawrzeć Umowę, należy zadzwonić do CPPHP pod numerem telefonu: 22 45 00 000. Po połączeniu się z CPPHP, Klient, który chce zawrzeć Umowę, podaje swoje dane identyfikacyjne: imię i nazwisko, nr PESEL, nr telefonu oraz adres: e-mail, zamieszkania, korespondencyjny (jeżeli jest inny niż adres zamieszkania). Na adres e-mail wskazany przez Klienta zostanie przesłany Regulamin świadczenia usługi, z którym także wcześniej Klient może się zapoznać na stronie internetowej www.haloprawo.pl oraz dokumenty, o których mowa w § 3 ust. 5 i 6.
4. Zawarcie Umowy następuje po zaakceptowaniu przez Klienta postanowień Regulaminu. W przypadku skorzystania przez Klienta z Usługi przed jej opłaceniem zawarcie Umowy następuje po wyrażeniu przez Klienta oświadczenia na akceptację postanowień Regulaminu z chwilą wyrażenia zgody na skorzystanie z Usługi przed dokonaniem zapłaty.

5. Klient wyraża zgodę na przesłanie do niego faktury w formie elektronicznej na wskazany prawdziwy adres poczty mailowej.
6. Availo przekazuje Klientowi Potwierdzenie Zawarcia Umowy niezwłocznie po jej zawarciu.
7. Klient, który skorzystał z Usługi przed jej opłaceniem, zobowiązany jest to zapłaty należności, zgodnie z wybranym Pakietem i jego ceną. Brak regulacji należności spowoduje wdrożenie procedury windykacyjnej.
8. Availo zobowiązane jest do zapewnienia Klientowi możliwości korzystania z Usługi na zasadach określonych w Regulaminie, zgodnie z zakresem przez Okres Ważności Usługi.
9. Umowa w zakresie Etapu I ulega rozwiązaniu:
 - 1) z upływem Okresu Ważności Usługi;
 - 2) z chwilą wykorzystania Porady Prawnej w danym stanie faktycznym;
 - 3) z chwilą odstąpienia przez Klienta od Umowy zgodnie z postanowieniami § 9;
 - 4) wskutek jej rozwiązania przez Availo, zgodnie z postanowieniami § 10.

§ 4

Zawarcie i obowiązywanie Umowy w zakresie Etapu II

1. Umowa zawierana jest za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
2. Umowa zawierana jest na czas na okres 1 miesiąca.
3. Umowa na Etap II zawierana jest po wykonaniu przez Availo Umowy na Etap I zakresie Porady Prawnej, o której mowa w § 3, po przedstawieniu Klientowi przez Prawnika rozstrzygnięcia prawnego oraz po poznaniu przez niego możliwości co do zrealizowania Interwencji Prawnej oraz wybraniu właściwego sposobu jej realizacji wspólnie z Prawnikiem.
4. Nie jest możliwe zrealizowanie Etapu II bez realizacji Etapu I, jako go poprzedzającego.
5. Availo na prośbę Klienta przesyła na jego adres email dane do płatności, Regulamin świadczenia Usługi oraz w razie konieczności, ustalone przez Klienta z Prawnikiem dokumenty do uzupełnienia.
6. Zawarcie Umowy następuje po zapoznaniu się i zaakceptowaniu przez Klienta postanowień Regulaminu, przy czym do zawarcia Umowy dochodzi z chwilą dokonania płatności za Usługę Interwencji Prawnej.
7. Klient wyraża zgodę na przesłanie do niego faktury w formie elektronicznej na wskazany prawdziwy adres poczty mailowej.
8. Availo przekazuje Klientowi Potwierdzenie Zawarcia Umowy niezwłocznie po jej zawarciu.
9. Availo zobowiązane jest do zapewnienia Klientowi możliwości korzystania z Usługi na zasadach określonych w Regulaminie, zgodnie z zakresem przez Okres Ważności Usługi.
10. Umowa w zakresie Etapu II ulega rozwiązaniu:
 - 1) z upływem Okresu Ważności Usługi;
 - 2) z chwilą zrealizowania Interwencji Prawnej, o czym Prawnik poinformuje Klienta.
 - 3) z chwilą odstąpienia przez Klienta od Umowy zgodnie z postanowieniami § 9;
 - 4) wskutek jej rozwiązania przez Availo, zgodnie z postanowieniami § 10.

§ 5.

Zakres i sposób świadczenia Usługi

1. Usługa jest świadczona w Okresie Ważności Usługi, z uwzględnieniem zakresów wynikających z Usługi.
2. W ramach Usługi Availo zapewnia Klientowi:
 - 1) dostęp do Centrum Pomocy Prawnej HaloPrawo;

Regulamin świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej „Załatwimy Twoje Sprawy”

- 2) świadczenie Pomocy prawnej przez Prawników w zakresie wynikającym z Pakietu usług w godzinach pracy Centrum Pomocy Prawnej HaloPrawo.
3. Usługa w zakresie udzielenia Porady Prawnej może być świadczona w następujący sposób:
 - 1) za pomocą połączenia telefonicznego;
 - 2) drogą elektroniczną poprzez adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta;
4. Usługa w zakresie Interwencji Prawnej może być świadczona w następujący sposób:
 - 1) za pomocą połączenia telefonicznego;
 - 2) drogą elektroniczną poprzez adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta;
 - 3) drogą listowną poprzez na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta;
5. Warunkiem zrealizowania Usługi za pośrednictwem jednego z narzędzi wskazanych w ust. 3 i 4 pkt 1 i 2 jest posiadanie przez Klienta dostępu do telefonu komórkowego lub stacjonarnego umożliwiającego połączenie z Availo, a także komputera z dostępem do sieci Internet oraz skrzynki mailowej w zależności od uzgodnionego przez Prawnika i Klienta sposobu.
6. Warunkiem skorzystania z Interwencji Prawnej, podczas której Prawnik działa w imieniu Klienta jest złożenie przez Klienta na piśmie oświadczenia woli upoważniającego Prawnika do dokonywania w imieniu Klienta czynności, a także przesłanie oświadczenia do Availo. Jeżeli do zrealizowania Interwencji Prawnej przepisy prawa wymagają uiszczenia opłaty skarbowej, warunkiem skorzystania z Interwencji jest również zapłata opłaty skarbowej przez Klienta na rzecz organu administracji publicznej i przesłanie potwierdzenia dokonania opłaty do Availo. O wysokości opłaty Klient zostanie poinformowany podczas udzielenia mu Porady Prawnej, przed zawarciem Umowy w zakresie Interwencji Prawnej. Uiszczenie opłaty skarbowej nie stanowi dochodu Availo.
7. Warunkiem skorzystania z Interwencji Prawnej polegającej na telefonicznej mediacji/telefonicznej negocjacji jest złożenie na piśmie oświadczenia woli upoważniającego Prawnika do dokonywania w imieniu Klienta czynności i przesłanie oświadczenia do Availo, a także wyrażenie zgody na mediację / negocjacje przez podmioty mające w niej wzięcie udział. Brak zgody wszystkich osób mających w niej wzięcie udział wyłącza możliwość mediacji/negocjacji.
8. Jeżeli udzielenie Porady Prawnej albo zrealizowanie Interwencji Prawnej uwarunkowane jest zapoznaniem się lub wejściem w posiadanie dokumentów przez Prawnika, którymi dysponuje Klient, Klient zobowiązany jest je wydać lub udostępnić w całości Prawnikowi.
9. Jeżeli Klient nie wywiąże się z warunków określonych w ustępie 5 - 7 w czasie ważności Usługi, Usługa nie będzie mogła zostać zrealizowana z winy Klienta, za co Availo nie ponosi odpowiedzialności.
10. Usługa jest świadczona w języku polskim.
11. 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:
 - 1) Ustawie z dnia 26 maja 1982 r., prawo o Adwokaturze (Dz.U. z 2016 r. poz. 1999 t.j.) oraz w Kodeksie etyki adwokackiej uchwalony przez Naczelną Radę Adwokacką 10 października 1998 r. (uchwała nr 2/XVII/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.

- 2) Ustawie z dnia 6 lipca 1982 r. o radcach prawnych (Dz.U. z 2016 r. poz.233 t.j.) oraz w Kodeksie etyki radców prawnych uchwalony uchwałą nr 3/2014 Nadzwyczajnego Zjazdu w dniu 22 listopada 2014 r.
12. Przy świadczeniu Usługi, Availo oraz Prawnicy świadczący Pomoc Prawną, zobowiązani są do zachowania chronionej właściwymi przepisami tajemnicy zawodowej zgodnie z regulacjami wskazanymi ust. 6 oraz zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami Spółki.

§ 6.

Sposób skorzystania z Usługi w zakresie Porady Prawnej

1. Zawarcie Umowy na skorzystanie z Usługi polegającej na udzieleniu Porady Prawnej inicjuje proces, w którym Klient przedstawia konsultantowi Centrum Pomocy Prawnej HaloPrawo informacje, które pozwalają określić dziedzinę prawa, której dotyczy jego problem lub inne informacje niezbędne do przelączenia do Prawnika.
2. Klient po połączeniu z Prawnikiem uzyskuje możliwość skorzystania z Porady Prawnej podczas bezpośredniej rozmowy z Prawnikiem.
3. W Okresie Ważności Usługi w zakresie tego samego stanu faktycznego Klient ma prawo ponownie skorzystać z Usługi i uzyskać Poradę Prawną co nie będzie powodować konieczności wykupienia nowej Usługi w tym zakresie. Jednak odpowiedź na zapytanie dotyczące tego samego problemu prawnego, ale przy zmienionym stanie faktycznym lub prawnym sprawy traktowane będzie jako nowa Porada Prawna. Decyzję, czy doszło do zmiany stanu faktycznego podejmuje Prawnik udzielający Porady Prawnej.

4. Udzielenie Porady Prawnej następuje w oparciu o podany przez Klienta opis sprawy (stan faktyczny). W sytuacji, gdy przedstawiony telefonicznie opis sprawy wymaga uzupełnienia, Klient przesyła pocztą elektroniczną lub tradycyjną dokumenty niezbędne do udzielenia pełnej odpowiedzi. 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 Porady Prawnej. Availo i Prawnik nie ponosi odpowiedzialności za Poradę udzieloną w podanym przez Klienta stanie faktycznym, jeśli stan ten okazał się nieprawdziwy lub niepełny.

5. Podczas udzielenia Porady Prawnej, Prawnik także wskazuje na możliwości podjęcia Interwencji Prawnej, jeśli w danych okolicznościach jest możliwe jej zrealizowanie. Ponadto Prawnik wskazuje, Klientowi jakie dokumenty i oświadczenia konieczne będą przed zdecydowaniem się na II Etap, w tym o obowiązku uiszczenia opłat skarbowych.

6. Availo informuje, że przekazywanie informacji objętych tajemnicą zawodową za pomocą elektronicznych środków przekazu przez Klienta wymaga zachowania szczególnej ostrożności poprzez korzystanie z bezpiecznych źródeł sieci Internet oraz telekomunikacyjnej, albowiem nie spełnienie tego wymogu może rodzić ryzyko przechwycenia danych przez osoby nieuprawnione. Availo korzysta wyłącznie z zabezpieczonych sieci.

7. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania do Availo treści o charakterze bezprawnym, stosowanie do art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2016 r. poz. 1030 t.j.).
8. Porada Prawna jest udzielana niezwłocznie po rozpoczęciu rozmowy telefonicznej między Klientem a Prawnikiem, w czasie trwania rozmowy telefonicznej, chyba że wspólnie z Klientem zostanie ustalony inny termin

udzielenia Porady prawnej lub jej zakończenia. W przypadku konieczności uzupełnienia stanu faktycznego lub przesłania dokumentów, nie później niż 24 godziny robocze od chwili uzupełnienia informacji przez Klienta.

9. Porada Prawna realizowana jest w oparciu o przepisy prawa powszechnie obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej, z uwzględnieniem właściwego stanu prawnego.
10. Z zakresu Porady Prawnej wyłączone są sprawy, w których:
 - 1) zachodzi konflikt interesów pomiędzy Klientem a Prawnikiem albo Availo;
 - 2) zachodzą okoliczności wykluczające możliwość jej świadczenia zgodnie z obowiązującymi powszechnie przepisami prawa lub przepisami korporacyjnymi obowiązującymi Prawników.
11. W celu bezpieczeństwa oraz zapewnienia najwyższej jakości Usługi, rozmowy przychodzące i wychodzące są nagrywane. Treść nagrań jest chroniona zgodnie z regulacjami wskazanymi w § 5 ust. 11 Regulaminu oraz zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami Spółki.
12. Brak zgody na nagrywanie uniemożliwia udzielenie Porady Prawnej za pośrednictwem telefonu, nie wyklucza to jednak udzielenia Porady Prawnej przy użyciu innych środków porozumiewania się na odległość.
13. Niezależnie od standardowej usługi, Klient może skorzystać z Usługi Ponadstandardowej.

§ 7.

Sposób skorzystania z Usługi w zakresie Interwencji Prawnej

1. Zawarcie Umowy na skorzystanie z Usługi w zakresie Interwencji Prawnej (II Etap); inicjuje realizację ustaleń wynikających z poprzednio udzielonej Porady Prawnej jako etapem poprzedzającym zawarcie Umowy o Interwencję Prawną.
2. Realizacja Usługi Interwencji Prawnej rozpoczyna się po spełnieniu warunków wskazanych w § 5 ust. 5, 6, 7, 8, jeśli w danej sprawie jest to konieczne.
3. Usługa Interwencji Prawnej powinna być zrealizowana niezwłocznie z zastrzeżeniem § 7 ust. 2, jednak nie później niż w terminie 72 godzin roboczych, od chwili zrealizowania wszystkich ciężących po stronie Klienta obowiązków (warunków).
4. O zakończeniu Interwencji Prawnej oraz jej przebiegu Klient jest informowany niezwłocznie po zrealizowaniu Usługi a także po wystąpieniu innej okoliczności wpływającej na jego sytuację prawną za pośrednictwem narzędzi porozumiewania się na odległość (mail albo telefon). Obowiązek ten trwa pomimo zakończenia Umowy na realizację Etapu II. Jeżeli Prawnik poweźmie informację w wyżej wskazanym zakresie, Klient będzie niezwłocznie informowany o zdarzeniu wraz z informacją o możliwościach określonych działań prawnych, które Klient może przedsięwziąć w celu ochrony swoich praw i interesów.

§ 8.

Odpowiedzialność

1. Z zastrzeżeniem ustępów poniższych, Availo ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
2. Availo nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z Usługi w wyniku działania siły wyższej. Niezwłocznie po ustaniu przeszkody Availo obowiązane jest przystąpić do świadczenia Usługi.
3. Odpowiedzialność za nienależyte wykonanie Porady Prawnej i Interwencji Prawnej ponosi Prawnik.

Regulamin świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej „Załatwimy Twoje Sprawy”

- W przypadku, gdy informacje lub dokumenty przekazane przez Klienta do Availo lub Prawnika w celu świadczenia Usługi okażą się błędne, nieprawdziwe lub niepełne, Availo nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą wskutek przekazania przez Klienta takich informacji lub dokumentów.

§ 9.

Odstąpienie od Umowy przez Klienta

- W przypadku zawarcia Umowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (telefon) określonych w ustawie z dnia 30.05.2014 r. o Prawach Konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827), Klient będący konsumentem może odstąpić od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty zawarcia umowy, z uwzględnieniem postanowień art. 29 Ustawy o Prawach konsumenta. W tym celu Klient powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
- Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy stanowi załącznik nr 3 do Regulaminu.
- Jeżeli wykonywanie Usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, Klient będący konsumentem zobowiązany jest do złożenia Availo wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie podczas rozmowy telefonicznej z Centrum Pomocy Prawnej HaloPrawo lub za pośrednictwem poczty e-mail.
- Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu powyższego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia.
- Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Klientowi będącego konsumentem w wypadku, gdy skorzystał on z Usługi w całości przed upływem 14 dniowego terminu, o którym mowa ust.1.
- W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy, Availo dokonuje zwrotu kwoty zapłaconej przez Klienta w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, na rachunek bankowy wskazany przez Klienta lub przekazem pocztowym na adres wskazany w Potwierdzeniu zawarcia Umowy, według wyboru Klienta.
- Availo, w zakresie w jakim jest to zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub opóźnienie w zwrocie, jeżeli Klient, pomimo wezwania, nie wskaże numeru rachunku bankowego, na które ma nastąpić zwrot należności lub gdy nie przekaże wszystkich danych koniecznych do dokonania zwrotu. Ponadto Availo nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub opóźnienie w zwrocie, jeżeli nastąpiło to z powodu przekazania przez Klienta błędnych danych osobowych (imię, nazwisko, adres) lub błędnego numeru rachunku bankowego.

§ 10.

Wcześniejsze rozwiązanie Umowy

- Availo może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym za pisemnym poinformowaniem Klienta w przypadku stwierdzenia:

- udostępnienia przez Klienta osobom trzecim danych umożliwiających korzystanie z Usługi;
- wykorzystywania przez Klienta świadczonej Usługi w sposób sprzeczny z prawem.

§ 11.

Wniesienie reklamacji i sposób jej rozpatrzenia

- Reklamacje dotyczące realizacji świadczonej Usługi można wносить 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: reklamacja@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 otrzymania.
- Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku.

§ 12.

Przetwarzanie danych osobowych i polityka prywatności, klauzula informacyjna

- Administratorem danych osobowych jest Availo a w zakresie w którym Klient udziela oświadczenia do dokonywania w imieniu Klienta czynności także Prawnik, realizujący Interwencję Prawną.
- Dane osobowe Klienta przetwarzane w celu nawiązania, ukształtowania, realizacji, zmiany, rozwiązania i rozliczenia Umowy, dochodzenia roszczeń oraz w celach archiwizacji. Za zgodą wyrażoną przez Klienta, dane osobowe Klienta są przetwarzane w celu marketingu własnego Availo (przesyłanie newslettera, informowania o akcjach promocyjnych, gromadzenia opinii o Usługach świadczonych przez Availo) dotyczącego produktów i usług świadczonych przez Availo.
- Podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda Klienta, a także ustawowe upoważnienie w zakresie:
 - przetwarzania danych niezbędnych do wykonania Umowy z Klientem, którego dane dotyczą;
 - w zakresie podjęcia działań poprzedzających zawarcie Umowy - na żądanie Klienta;
 - danych osobowych, których przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze danych osobowych.
- Podanie danych osobowych, o których mowa w ust. 7 jest dobrowolne, ale niezbędne w celu zawarcia i realizacji umowy.
- Podanie pozostałych danych osobowych, nie wymienionych w ust. 4 jest dobrowolne.
- W ramach realizacji Umowy dane osobowe Klienta mogą być przekazywane Partnerowi właściwemu dla danego etapu realizacji Umowy. Partnerem jest firma współpracująca z Availo, zapewniająca wykonanie poszczególnych usług niezbędnych do realizacji Usług wynikających z Umowy, tj.:
 - dostawca usług pocztowych –Poczta Polska S.A.;
 - podmiot organizujący i zapewniający świadczenie Usługi przez Prawników;

- osoby świadczące Pomoc Prawną – Prawnicy, których dane będą każdorazowo przekazywane Klientowi przed rozpoczęciem świadczenia Pomocy Prawnej;
- podmiot prowadzący obsługę księgową, informatyczną oraz prawną.

- Zakres powierzonych Availo danych osobowych obejmuje, z zastrzeżeniem ust. 8:

- imię i nazwisko Klienta;
- adres Klienta;
- numer Pesel Klienta;
- numer telefoniczny Klienta;
- adres poczty elektronicznej (e-mail) Klienta.

- Administrator i Klient mogą indywidualnie określić zakres przekazanych do przetwarzania przez Klienta danych osobowych.

- Availo nie wykorzystuje danych osobowych w celach innych niż określone w Regulaminie.

- Dane osobowe Klientów przetwarzane są przez okres realizacji Umowy, a po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy przez okres odpowiadający okresowi przedawnienia roszczeń, jakie mogą przysługiwać, Availo, Prawnikowi i w stosunku do nich.

- Dane osobowe Klienta nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji przez Availo, w tym profilowaniu.

- Availo zapewnia realizację uprawnień Klientów wynikających z obowiązujących przepisów dotyczących przetwarzania danych osobowych, w tym prawo dostępu do treści danych osobowych Klienta i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych.

- Availo informuje, iż Klientowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.

- Jeśli przetwarzanie danych odbywa się na podstawie zgody wyrażonej przez Klienta, Availo informuje, iż Klientowi przysługuje prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez ponoszenia jakichkolwiek negatywnych konsekwencji.

- Availo oświadcza, że przetwarzanie danych osobowych odbywa się na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

- Availo informuje, że powołało inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować pod adresem e-mail: iod@availo.pl





- W przypadku reklamacji bądź obiekcji związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klienta, należy je zgłosić pisemnie lub drogą elektroniczną na adres Inspektora Danych Osobowych Działającego w Availo Sp. z o.o., pod adresem Jasionka 948, 36-002 Jasionka lub mailowo: iod@availo.pl.

§ 13.

Postanowienia końcowe

- Regulamin obowiązuje od dnia 16.12.2019 roku.
- Umowy pomiędzy Klientem a Availo realizowane są na podstawie zapisów Regulaminu obowiązujących w dniu zawarcia Umowy.
- Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z Umowy, jest Sąd właściwy miejscowo dla Klienta.

Załącznik nr 1 Zakres świadczenia usług HaloPrawo – Załatwimy Twoje Sprawy:

		Usługa dla klienta indywidualnego pn.: „Załatwimy sprawy za Ciebie”	Usługa dla przedsiębiorcy pn.: „Załatwimy sprawy Twojej firmy”
zakres merytoryczny usługi:		Wszystkie dziedziny prawa związane z <u>życiem prywatnym</u>	Wszystkie dziedziny prawa związane z <u>prowadzoną działalnością gospodarczą</u>
Forma działania i ceny za poszczególne etapy	ETAP I		
	telefoniczna porada prawna*		
	cena brutto (za etap I)	50 zł	85 zł
	okres obowiązywania usługi	1 miesiąc	1 miesiąc
	ETAP II (z wyłączeniem prawa podatkowego)		
	interwencja prawna**		
	cena brutto (za etap II)	250 zł	350 zł
	okres obowiązywania usługi	1 miesiąc	1 miesiąc

* Pojedyncza telefoniczna porada prawna zgodna z zakresem usługi.

** Interwencja prawna realizowana zdalnie przez adwokata lub radcę prawnego zakończona informacją zwrotną do klienta. Forma zgodna z definicją w regulaminie usługi.

Załącznik nr 3 do Regulaminu – wzór formularza odstąpienia od umowy

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Availo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Jasionce, 36-002 Jasionka 948, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Sądu Rejonowego w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem **KRS 0000416198**, posiadająca **NIP 8133671973**, **REGON 180831218**,

W przypadku odstąpienia od umowy dotyczącej zorganizowania i zapewnienia dostępu do pomocy prawnej świadczonej przez adwokatów, radców prawnych przy pomocy narzędzi komunikowania się na odległość, na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej „Załatwimy Twoje Sprawy”, niniejszy FORMULARZ należy osobiście doręczyć lub przesłać listem na powyższy adres Availo Sp. z o.o. w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.

Data zawarcia umowy z Availo Sp. z o.o.

Dane Klienta:

Imię.....

Nazwisko.....

PESEL.....

Preferowany sposób zwrotu opłaty w związku z odstąpieniem przeze mnie od umowy opisanej powyżej*:

Rachunek bankowy o numerze:

Przekaz pocztowy na adres wskazany w Potwierdzeniu zawarcia Umowy

W związku z przysługującym mi prawem odstąpienia od wyżej wskazanej umowy niniejszym odstępuję od umowy opisanej powyżej.

Imię i Nazwisko Klienta.....

Podpis Klienta.....

*zaznaczyć wybór krzyżykiem