

Regulamin świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej – Pakiet Pomocy Prawnej „RankoPomoc”

§ 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 na podstawie umowy zawartej pomiędzy Availo a Partnerem, w której określone zostały wzajemne prawa i obowiązki pomiędzy Availo a Partnerem a także zasady objęcia Klientów Partnera prawem do skorzystania z Usługi.
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 Prawnikami,
 - 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 poprzez stronę internetową www.availo.pl, 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, która zawarła za pośrednictwem Partnera umowę ubezpieczenia komunikacyjnego (ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych lub ubezpieczenia Auto Casco) oraz spełnia pozostałe, ustalone przez Partnera i udostępnione w osobnym regulaminie warunki, 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 wyłączenie 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 przysyłając 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** - Ubezpieczenia Rankomat Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa, z siedzibą w Warszawie (01-141), ul. Wolska 88, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000549898, NIP: 113-288-73-02,

- 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.
- 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. Porady prawne związane są z posiadaniem i użytkowaniem pojazdu mechanicznego Porada prawna obejmować może również:
 - a) wskazanie podstawy prawnej dla danej sprawy wraz z przekazaniem aktu prawnego,
 - b) przekazaniu wzoru umowy lub pisma procesowego,
 - c) przekazanie informacji o wysokości kosztów sądowych i procedurach w danej sprawie,
 - d) przekazanie informacji o sądach lub organach właściwych do rozstrzygnięcia danej sprawy.
- 10) **Prawnik** – współpracujący z Availo adwokat lub radca prawny wpisany odpowiednio na listę adwokatów lub radców prawnych 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 Prawnika przy pomocy narzędzi komunikowania się na odległość.

§ 3.

Uzyskanie prawa do skorzystania z Usługi dostępu do pomocy prawnej

1. Klient uzyskuje prawo do bezpłatnego jednorazowego skorzystania z Usługi dostępu do pomocy prawnej po spełnieniu łącznie następujących warunków:
 - a) Zawarcie za pośrednictwem Partnera umowy ubezpieczenia komunikacyjnego;
 - b) Spełnienie warunków określonych przez Partnera w osobnym regulaminie programu promocyjnego;
 - c) Wyrażenie zgody na przekazanie informacji dotyczących Klienta umożliwiających potwierdzenie jego uprawnienia do skorzystania z Usługi przez Partnera do Availo tj. imienia, daty urodzenia, 4 ostatnich znaków numeru rejestracyjnego pojazdu będącego przedmiotem ubezpieczenia oraz daty startu ochrony ubezpieczeniowej;
 - d) Akceptacja niniejszego regulaminu.
2. Klient może skorzystać z Usługi nie wcześniej niż następnego dnia roboczego licząc od dnia otrzymania przez Klienta potwierdzenia uprawnienia do skorzystania z Usługi od Partnera, które następuje bezpośrednio po dokonaniu czynności wskazanych w §3 ust.1
3. Availo nie ponosi odpowiedzialności za niemożność skorzystania z Usługi spowodowaną nie otrzymaniem od Partnera informacji dotyczących Klienta umożliwiających potwierdzenie jego uprawnienia do Usługi. Roszczenia w tym zakresie Klient powinien kierować do Partnera.
4. Okres ważności Usługi określa Pakiet Usługi oraz umowa zawarta między Partnerem a Klientem.
5. Availo zobowiązane jest do zapewnienia Klientowi możliwości korzystania 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 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 Porady prawnej w Okresie ważności Usługi niezależnie od liczby umów ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem Partnera.
2. W ramach Usługi dostępu do pomocy prawnej Availo zapewnia Klientowi:
 - 1) dostęp do Centrum Pomocy Prawnej Availo;
 - 2) dostęp do Availo24;
 - 3) świadczenie Pomocy prawnej przez Prawników w zakresie wynikającym z Pakietu usługi w godzinach pracy Centrum Pomocy Prawnej Availo.
3. Usługa dostępu do pomocy prawnej, w tym pomoc prawna, może być świadczona w następujący sposób: 1) za pomocą połączenia telefonicznego; 2) drogą elektroniczną poprzez adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta; 3) poprzez Availo24.
4. Usługa dostępu do pomocy prawnej jest świadczona w języku polskim.
5. 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, w przypadku konieczności przesłania ewentualnych dokumentów do analizy w celu udzielenia porady prawnej.
6. Warunkiem świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej za pomocą połączenia telefonicznego jest posiadanie przez Klienta dostępu do telefonu komórkowego lub stacjonarnego umożliwiającego za pomocą łączy telefonicznych połączenie z Availo.
7. 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/XV/III/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.
8. Przy świadczeniu Usługi dostępu do pomocy prawnej Availo oraz Prawnicy świadczący Usługę, zobowiązani są do zachowania w poufności uzyskanych informacji.
9. 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).
10. W przypadku, gdy Porada prawna 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, z zastrzeżeniem, że ze względu na możliwość wystąpienia konfliktu interesów, Availo nie może świadczyć usług w zakresie wskazanym w §7 ust. 9 i 10 niniejszego Regulaminu.

§ 6.

Sposób korzystania z Usługi dostępu do pomocy prawnej.

1. Skorzystanie z Usługi wymaga nawiązania połączenia telefonicznego z Centrum Pomocy Prawnej Availo dostępnym pod

numerem telefonu: 22 450 00 18

2. Po połączeniu się z CPPA Klient, w celu weryfikacji prawa do skorzystania z Usługi, poproszony zostanie o podanie informacji umożliwiających weryfikację uprawnień do skorzystania z Pomocy Prawnej, tj. imię, data urodzenia, 4 ostatnie znaki numeru rejestracyjnego pojazdu będącego przedmiotem umowy ubezpieczenia zawartej za pośrednictwem Partnera.
 3. Po pozytywnej weryfikacji uprawnień Klienta do skorzystania z Pomocy Prawnej pracownik CPPA prosi Klienta o ogólny opis sprawy w celu połączenia Klienta z właściwym Prawnikiem.
 4. Pracownik CPPA przełącza rozmowę do odpowiedniego Prawnika, którego zadaniem jest świadczenie Pomocy Prawnej.
 5. Klient po połączeniu z Prawnikiem uzyskuje możliwość skorzystania z Pomocy Prawnej podczas bezpośredniej rozmowy z Prawnikiem.
 6. W przypadku braku udzielenia Pomocy Prawnej w trakcie pierwszej rozmowy telefonicznej, Prawnik kontaktuje się z Klientem, w uzgodnionym terminie, nie później niż w ciągu trzech dni roboczych udzielając odpowiedzi.
8. Pomoc prawna świadczona jest w oparciu o przepisy prawa powszechnie obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej na dzień udzielania Pomocy prawnej. W przypadku, gdyby Porada prawa dotyczyła przepisów prawa innego niż prawo polskie, w tym prawa UE, Availo może, na prośbę Klienta, wycofać taką usługę i w razie akceptacji oferty przez Klienta wykonać ją na podstawie odrębnej umowy zawartej między Availo a Klientem.
 9. Z zakresu Pomocy prawnej wyłączone są sprawy dotyczące:
 - 1) spraw, w których zachodzi konflikt interesów pomiędzy Availo a Partnerem,
 - 2) spraw, w których zachodzi konflikt interesów pomiędzy Klientem a Partnerem,
 - 3) spraw, w których zachodzi konflikt interesów pomiędzy Klientem a Prawnikiem;
 - 4) spraw, w których zachodzi konflikt interesów pomiędzy Klientem a Availo;
 - 5) zachodzi konflikt interesów pomiędzy Klientem Partnera a zakładem ubezpieczeń, na zasadach określonych w ust. 9 i 10 poniżej;
 - 6) spraw, w których zachodzą okoliczności wyłączające możliwość jej świadczenia zgodnie z obowiązującymi powszechnie przepisami prawa lub przepisami korporacyjnymi obowiązującymi Prawników.
 10. Mając na uwadze, że Partner jest agentem ubezpieczeniowym reprezentującym zakłady ubezpieczeń w kontaktach z Klientem Partnera, Availo powstrzyma się od świadczenia Usług, gdy mogłoby to doprowadzić do sytuacji, w której Partner reprezentuje bezpośrednio lub pośrednio obie strony sporu. W szczególności oznacza to, że w przypadku gdy przedmiotem Usługi ma być pomoc prawna dotycząca procesu likwidacji szkody, Availo nie będzie świadczyło pomocy prawnej w zakresie: reprezentowania Klienta przed zakładem ubezpieczeń lub przed sądem, udzielania porad w zakresie możliwości uzyskania odszkodowania lub podwyższenia odszkodowania, dochodzenia zwrotu składki, ustalenia istnienia lub nieistnienia umowy ubezpieczenia. Availo nie będzie formułować w imieniu Klienta skarg do organów nadzoru lub do rzeczników. Usługa może natomiast dotyczyć pomocy polegającej na: udzieleniu informacji na temat obowiązujących przepisów prawa, wyroków sądów, procedur, zasad postępowania, wzorów dokumentów, a także na udzielaniu ogólnych informacji na temat uprawnień osób poszkodowanych lub sprawców wypadków, prawa konsumenckiego, praw ubezpieczonych i ubezpieczających jak również obowiązków zakładów ubezpieczeń.
 11. 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.

§ 7.

Świadczenie Pomocy prawnej

1. W ramach Pomocy prawnej Klient ma dostęp do Porady prawnej.
2. 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.
3. Pomoc prawna dotyczy spraw związanych z posiadaniem i użytkowaniem pojazdu mechanicznego.
4. 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 lub pocztą elektroniczną 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.
5. Klient może uzyskać Pomoc prawną wyłącznie w sprawach jego dotyczących.
6. Niewykorzystane usługi nie przechodzą na kolejny okres.
7. Pomoc prawna świadczona jest:
 - 1) w przypadku Porady prawnej za pomocą łączności telefonicznej niezwłocznie po rozpoczęciu rozmowy telefonicznej między Klientem a Prawnikiem, w czasie trwania rozmowy telefonicznej, chyba że Prawnik uzgodnił z Klientem inny termin udzielenia Porady prawnej lub jej zakończenia,
 - 2) w przypadku konieczności uzupełnienia stanu faktycznego lub przesłania dokumentów Porada prawna zostanie udzielona nie później niż 3 dni robocze od chwili uzupełnienia stanu faktycznego lub przesłania dokumentów przez Klienta.

§ 8.

Odpowiedzialność

1. Za zgodność z prawem Porady prawnej odpowiedzialność ponosi Prawnik udzielający Porady prawnej.
2. 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.
3. Availo nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z Usługi dostępu do pomocy prawnej w wyniku działania siły wyższej. Niezwłocznie po ustaniu przeszkody Availo obowiązane jest przystąpić do świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej.
4. 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.

§ 9.

Wniesienie reklamacji i sposób jej rozpatrzenia

1. Reklamacje dotyczące realizacji świadczonej Usługi dostępu do pomocy prawnej można wносить pisemnie lub drogą elektroniczną.
2. 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.
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. Za dzień wpłynięcia uważa się dzień uzupełnienia danych niezbędnych do jej rozpatrzenia.
4. 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






1. Od momentu zgłoszenia przez Klienta Partnera chęci skorzystania z Usługi i w celu jej organizacji, 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 Availo.
2. Dane podane przez Klienta podczas kontaktów z Availo, w celu wykonania Usługi, Availo będzie przetwarzało, zgodnie z polityką przetwarzania danych dostępnych do stronie www.availo.pl
3. We wszelkich sprawach dotyczących danych osobowych Klienta, Klient powinien kontaktować się z Availo, który jest administratorem danych osobowych Klientów.
4. Wobec Klientów korzystających z Availo24, stosowana jest polityka prywatności obowiązująca w Availo dostępna na stronie www.availo.pl.

§ 11.

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.03.2021 roku.
2. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z Umowy jest właściwy Sąd powszechny.
3. Integralną część Regulaminu stanowią następujące załączniki:
- Załącznik nr 1 – Zakres Usługi

Zakres usługi „RankoPomoc”

KLIENT INDYWIDUALNY	
 ilość spraw w ramach telefonicznej porady prawnej	1
 przesyłanie aktów prawnych oraz wzorów umów, dokumentów i innych pism	
 doradztwo prawne z zakresu posiadania i użytkowania pojazdu	
Okres zawarcia umowy	12 miesięcy