

Regulamin świadczenia Usługi Prawnej Direct

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu (zwanego dalej „Regulaminem”) mają zastosowanie do wszystkich umów o organizację świadczenia usług prawnych zawieranych z Availo Sp. z o.o. od dnia jego wejścia w życie, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Umowa o organizację świadczenia 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,
2. **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.
3. **Usługa** - organizacja świadczenia Usługi prawnej na zasadach określonych w Regulaminie i poszczególnych Pakietach usług lub na zasadach określonych w indywidualnej umowie z Klientem,
4. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z AVAILO umowę o organizację świadczenia Usługi prawnej. Przez Klienta rozumie się również osobę, na rzecz której osoba trzecia zawarła umowę o organizację świadczenia Usługi prawnej,
5. **Usługa pakietowa** - Usługa świadczona na podstawie umowy zawartej przez Klienta lub przez osobę trzecią na rzecz Klienta, której przedmiotem jest świadczenie Usługi w jednym z oferowanych przez Availo Pakietów usług , zawierających określoną liczbę usług prawnych o określonym zakresie,
6. **Call center** - 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,
7. **Pakiet usług** – wariant usług pakietowych określających liczbę usług, ich zakres oraz formę świadczenia i cenę; wykaz pakietów usług stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu,
8. **Usługa prawna** - udzielane przez Prawnika Porady prawne lub inne usługi prawne określone przez Availo, świadczone zgodnie z przepisami ustawy o radcach prawnych, ustawy prawo o adwokaturze lub ustawy o doradztwie podatkowym, w zakresie określonym w Regulaminie i Cenniku lub na zasadach określonych w indywidualnej umowie z Klientem, których organizację, w ramach Usługi, zapewnia Availo,
9. **Porada prawna** - wskazanie zgodnego z polskim prawem postępowania w przedstawionym przez Klienta stanie faktycznym (okolicznościach). Przez poradę prawną rozumie się ponadto, między innymi: sporządzenie pisma procesowego lub przedprocesowego, albo projektu umowy, projektu pisma urzędowego, analizę dokumentów oraz inne usługi prawne zgodne z katalogiem określonym w ustawach o adwokaturze, o radcach prawnych oraz o doradztwie podatkowym,
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 go każdego Klienta, służące w szczególności do:
 - 1) zakupu Usługi przez Klienta,
 - 2) korzystania przez Klienta z Usługi, w tym zapisywania historii korzystania z Usług prawnych,
 - 3) kontaktów Klienta i Availo, w tym przesyłania dokumentów związanych ze świadczoną Usługą prawną oraz faktur.

11. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi pakietowej lub umowa o organizację świadczenia Usługi prawnej na zasadach określonych indywidualnie z Klientem.

§ 3. Rejestracja

1. Rejestracji w systemie informatycznym Availo Klient dokonuje za pośrednictwem strony internetowej www.Availo.pl.
2. Rejestracja polega na wypełnieniu formularza rejestracyjnego.
3. W celu dokonania rejestracji należy skorzystać z odnośnika „Zarejestruj się” na stronie www.availo.pl i uzupełnić swoje dane poprzez podanie w formularzu rejestracyjnym wymaganych w nim danych. 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.
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 Konta Klienta.
5. Availo nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Konta Klienta przez osoby trzecie z wykorzystaniem posiadanego przez Klienta loginu i hasła.

§ 4. Zakres Usługi

1. Usługa obejmuje zapewnienie Usługi prawnej świadczonej przez współpracujących z Availo Prawników. W zakres Usługi wchodzi ponadto:
 - 1) zapewnienie infrastruktury umożliwiającej kontakt z Prawnikiem (linia telefoniczna, strona internetowa umożliwiająca utworzenie Indywidualnego Konta Klientckiego),
 - 2) pokrycie i rozliczenie kosztów porady prawnej świadczonej przez Prawnika w zakresie określonym w Regulaminie i Pakiecie usług,
 - 3) skoordynowanie udzielenia porady prawnej przez Prawnika.
2. Zapewnienie świadczenia Usługi prawnej obejmuje zakres, formę świadczenia usługi i liczbę usług określone w Pakiecie usług zakupionym przez Klienta.

§ 5. Sposób świadczenia Usługi prawnej

W zależności od Pakietu usług, Availo organizuje świadczenie Usługi prawnej przez Prawnika w następujący sposób:

- 1) udzielenie telefonicznej porady prawnej obejmującej:
 - a) analizę umów i innych dokumentów otrzymanych od klienta, potrzebnych do udzielenia prawidłowej porady,
 - b) wskazanie podstawy prawnej wraz z przekazaniem treści aktu prawnego,
 - c) przekazanie wzoru umowy lub pisma procesowego,
 - d) informację o wysokości kosztów sądowych i procedurach w danej sprawie,
 - e) informacje o sądach i innych organach właściwych dla sprawy,
- 2) opracowanie umowy, pisma urzędowego, pisma procesowego określonych w załączniku do danego Pakietu usług
- 3) opracowywanie umów, pism procesowych innych niż wymienione w załączniku do danego Pakietu usług – po cenach indywidualnie negocjowanych z Klientem;
- 4) reprezentacja przed sądami – po preferencyjnych stawkach ustalanych indywidualnie pomiędzy Availo i Klientem.

§ 6. Termin świadczenia Usługi prawnej

1. W zależności od zakresu Usługi, Usługa prawna świadczona jest:
 - 1) w przypadku porady telefonicznej – niezwłocznie po rozpoczęciu rozmowy telefonicznej między Klientem a Prawnikiem, w czasie trwania rozmowy telefonicznej,
 - 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.
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.

§ 9. Opis sprawy przez Klienta

1. Usługa prawna świadczona jest w oparciu o podany przez Klienta opis sprawy. W sytuacji gdy przedstawiony telefonicznie opis sprawy wymaga uzupełnienia Klient przesyła poprzez Konto Klienta, pocztą elektroniczną lub faksem dokumenty niezbędne do udzielenia porady prawnej.
2. Zmiany stanu faktycznego powodujące konieczność udzielenia nowej porady prawnej traktowane są jako nowa sprawa.
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.

§ 10. Terminy świadczenia Usługi

Availo zapewnia dostęp do Usługi w godzinach 8.00-20.00 od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 11. Zawarcia Umowy o świadczenie Usługi.

1. Umowa o świadczenie Usługi jest zawierana przez zakupienie Pakietu usług u przedstawiciela Availo lub za pośrednictwem strony internetowej www.Availo.pl.
2. Do zawarcia z Klientem Umowy o świadczenie Usługi dochodzi w momencie dokonania zapłaty za wybrany Pakiet usług przez Klienta lub osobę działającą na jego rzecz.
3. Availo zobowiązana jest do świadczenia Usługi z chwilą zapłaty przez Klienta lub osobę działającą na jego rzecz. Za chwilę zapłaty uznaje się moment zaksięgowania płatności na koncie Availo a w przypadku płatności gotówką u przedstawiciela – moment zainkasowania płatności.
4. Przez okres obowiązywania Umowy, AVAILO zobowiązane jest do zapewnienia Klientowi możliwości skorzystania z Usługi prawnej na zasadach określonych w Regulaminie i w wybranym Pakiecie usług.
5. Strony w Umowie mogą uregulować wzajemne prawa i obowiązki w sposób odmienny od wskazanego w Regulaminie.

§ 12. Cena Usługi

1. Cena Usługi określana jest dla każdego Pakietu usług opublikowanych na stronie internetowej.
2. Ceny Usług podawane są w złotych polskich oraz zawierają podatek VAT.
3. Cena podana dla każdego Pakietu usług jest wiążąca w chwili dokonania zakupu Usługi przez Klienta.
4. Klient dokonuje płatności za usługę za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych www.przelewy24.pl, bezpośrednio u sprzedawcy, lub przelewem.
5. W cenie danego Pakietu usług zawierają się koszty związane z organizacją świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem ust. 6. Cena Usługi zawiera wynagrodzenie Prawnika za świadczenie Usługi prawnej w zakresie przedmiotowym określonym w danym Pakiecie usług.
6. Cena Usługi nie zawiera kosztów połączeń telefonicznych oraz kosztów dostępu do sieci Internet ponoszonych przez Klienta w związku z korzystaniem z Usługi prawnej. Cena Pakietu usługi nie zawiera kosztów sądowych, egzekucyjnych, notarialnych, kosztów postępowania administracyjnego oraz ewentualnych kosztów dojazdu.
7. Cena Pakietu usług nie zawiera kosztów Usług prawnych niemieszczących się w zakresie Pakietu usług zakupionego przez Klienta.
8. Cena Usługi prawnej niemieszczącej się w zakresie Pakietu usług jest ustalana w indywidualnej umowie z Klientem.

§ 13. Zakres ilościowo – materialny Usługi

1. W Umowie Strony określają zakres Usługi, obejmujący określoną ilość i rodzaj Usługi prawnej, zgodnie z dostępnymi Pakietami usług lub zgodnie z indywidualnymi ustaleniami z Klientem.
2. Usługa prawna w ramach Usługi abonamentowej świadczona jest w okresach rozliczeniowych określonych w Cenniku. Usługa prawna w ramach Usługi abonamentowej, która nie zostanie wykorzystana w danym okresie rozliczeniowym, nie przechodzi na następny okres rozliczeniowy.
3. Zakres ilościowo – materialny Usługi prawnej niemieszczącej się w zakresie Usług abonamentowych jest ustalana w indywidualnej umowie z Klientem.

§ 14. Korzystanie z Usługi prawnej.

1. Z chwilą zawarcia Umowy o świadczenie Usługi prawnej zgodnie z wybranym przez Klienta Pakietem usług. Klientowi przyznawany jest Numer Karty, do którego przypisane są informacje na temat przysługującego mu Pakietu usług oraz okresu obowiązywania Usługi.
2. Po połączeniu się z numerem telefonu Availo Klient, w celu identyfikacji, obowiązany jest podać posiadany Numer Karty.
3. W przypadku niepodania przez Klienta Numeru Karty, pracownik Call Center może dokonać identyfikacji Klienta poprzez podanie przez niego innych danych identyfikacyjnych (imię i nazwisko, firma, nr PESEL, 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 zapewnienia najwyższej jakości Usługi, rozmowy są nagrywane.

§ 15. Czas trwania Umowy

Umowa zawierana jest na czas określony w danym Pakiecie usług z zastrzeżeniem § 18 ust.1 pkt. 2). Umowa o świadczenie Usługi prawnej niemieszczącej się w zakresie Pakietu usług zawierana jest na czas określony w indywidualnej umowie z Klientem.

§ 16. Odstąpienie od Umowy

1. W przypadku zakupu usługi poprzez zawarcie umowy na odległość, określonej w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, Klient może odstąpić od umowy bez podania przyczyny w ciągu 10 dni od

daty zawarcia umowy.

2. Klient powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy według wzoru dostępnego w zakładce „Dokumenty do pobrania” po zalogowaniu do Konta Klienta.
3. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi w wypadku, gdy skorzystał on z Usługi przed upływem 10 dniowego terminu, o którym mowa ust. 1.
4. Availo dokonuje zwrotu należności z tytułu odstąpienia od umowy przez Klienta w ciągu 7 (siedmiu) dni roboczych, na rachunek bankowy wskazany przez Klienta.
5. Availo 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.

§ 17. Rozwiązanie Umowy

1. Umowa ulega rozwiązaniu wskutek
 - 1) upływu okresu na który została zawarta,
 - 2) wykorzystania ostatniej limitowanej usługi w Pakiecie usług.
2. Availo może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku stwierdzenia udostępnienia przez Klienta osobom trzecim danych umożliwiających korzystanie z Usługi. W takim przypadku opłata za Usługę ponoszona jest proporcjonalnie do jej wykorzystania w okresie rozliczeniowym, w którym następuje rozwiązanie Umowy.

§ 18. Zakres odpowiedzialności Availo

1. Availo odpowiada za należyłą jakość świadczenia Usługi, która – stosownie do postanowień § 2 pkt 3 oraz § 4 Regulaminu
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 w wyniku działania siły wyższej, przerwy w zasilaniu, awarii systemu informatycznego. Niezwłocznie po ustaniu przeszkody Availo przystępuje do świadczenia Usługi.

§ 19. Wniesienie reklamacji i sposób jej rozpatrzenia

1. Reklamacje dotyczące realizacji świadczonej Usługi i 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: biuro@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.

§ 20 Przetwarzanie danych osobowych, polityka prywatności i polityka cookies

1. Klient, zawierając Umowę z Availo wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych, udostępnionych Availo w celu prawidłowego wykonania Umowy.

2. Wobec Klientów korzystających z portalu www.Availo.pl stosowana jest polityka prywatności obowiązująca w Availo. Zakres przekazanych Availo danych osobowych może obejmować, z zastrzeżeniem ust. 3, w szczególności:
 1. imię i nazwisko Klienta,
 2. adres Klienta,
 3. numer telefonu i/ lub faxu,
 4. adres poczty elektronicznej (e-mail)
3. Availo i Klient mogą odrębnie określić zakres przekazanych przez Klienta danych osobowych.
4. Zgodę na przetwarzanie danych osobowych Klienta oraz akceptację polityki prywatności i polityki cookies stosowanej przez Availo stanowi akceptacja niniejszego Regulaminu.

§ 21. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 30 sierpnia 2013 roku ma zastosowanie do Umów zawartych po tej dacie.
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. Availo nie ponosi odpowiedzialności za błędy w obsłudze Klienta, powstałe wskutek przekazania przez Klienta błędnych danych.
5. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z Umowy, której stroną jest Klient będący osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, jest Sąd właściwy miejscowo dla takiego Klienta lub Sąd Rejonowy w Rzeszowie. W pozostałych przypadkach Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z Umowy jest Sąd Rejonowy w Rzeszowie.

PREZES ZARZĄDU

Grzegorz Maj