

# REGULAMIN USŁUG POMOCY PRAWNEJ DLA KLIENTÓW POLKOMTEL SP. Z O.O.

Wersja z dnia 23.08.2021 roku

## SPIS ROZDZIAŁÓW:

- I. Postanowienia wstępne
- II. Zakres Usługi
- III. Sposoby uzyskania i utraty praw do korzystania z Usługi Prawnik
- IV. Centrum Porad Prawnych
- V. Reklamacje
- VI. Postanowienia końcowe

## ROZDZIAŁ I [Postanowienia wstępne]

### § 1

Niniejszy regulamin Usługi dla Klientów Polkomtel Sp. z o.o. (zwany dalej „Regulaminem”) dotyczy świadczenia usług pomocy prawnej dla Klientów Polkomtel Sp. z o.o.

### § 2

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Plus** — Polkomtel Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000419430, posiadająca numer REGON: 01130796800000, NIP 5271037727, o kapitale zakładowym 2.360.069.800,00zł;
2. **Klient** - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadający status Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. dla Abonentów”, która posiada prawo do korzystania z Usługi.
3. **Prawnik** - adwokat lub radca prawny świadczący pomoc prawną Klientom w ramach Usługi;
4. **Usługa Prawnik** - usługa dostępowa dla Klientów polegająca na zorganizowaniu i zapewnieniu przez Plus dostępu do Centrum Porad Prawnych;
5. **Usługa** — pomoc prawna świadczona przez Availo przy wykorzystaniu Centrum Porad Prawnych, w ramach którego pomoc prawną świadczą adwokaci lub radcowie prawni (zwani dalej „Prawnikami”, a każdy z osobna „Prawnikiem”), zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie,
6. **Centrum Porad Prawnych** — dedykowane dla Klientów centrum telefoniczne obsługiwane przez konsultantów i Prawników, dostępne pod numerem **801 060 606**, przy wykorzystaniu którego świadczone są Usługi od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 — 20.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy przypadających w tym przedziale czasu oraz z wyłączeniem 24 i 31 grudnia każdego roku; połączenie z Centrum Porad Prawnych jest możliwe wyłącznie na terytorium Polski;
7. **Availo** - podmiot organizujący i zapewniający świadczenie pomocy prawnej przez Prawników w ramach Centrum Porad Prawnych, posiadający własne call center, czyli centrum odbioru zlecenia od Klienta, którego zadaniem jest przekazanie sprawy do właściwego Prawnika — podmiotem tym jest Availo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Jasionce 948, 36-002 Jasionka, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000416198, NIP: 8133671973, o kapitale zakładowym 200.000,00 zł;
8. **Konto Klienta** - prowadzone w systemie informatycznym i dostępne za pośrednictwem sieci Internet indywidualne konto przypisane do każdego Klienta, służące w szczególności do:
  - 1) korzystania przez Klienta z Usługi, w tym zapisywania historii korzystania z Usługi ;
  - 2) kontaktów Klienta z Centrum Porad Prawnych, w tym przesyłania dokumentów związanych ze świadczoną Usługą;
8. **Dni robocze, tydzień roboczy** — dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 — 20.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy przypadających w tym przedziale czasu oraz z wyłączeniem 24 i 31 grudnia każdego roku.

## ROZDZIAŁ II [Zakres Usługi]

	<b>Porada telefoniczna</b>	<b>Opracowanie umowy, pisma urzędowego, pisma procesowego do wartości przedmiotu sprawy 150.000 zł z wyłączeniem środków zaskarżenia</b>
<b>Liczba spraw</b>	1 Usługa miesięcznie - dotycząca jednej sprawy, tj. Klient ma prawo do nieograniczonych czasowo oraz ilościowo kontaktów z Centrum Porad Prawnych w danej sprawie do czasu zakończenia pomocy prawnej w ramach danej sprawy.  Niewykorzystana Usługa w danym miesiącu przechodzi na kolejny miesiąc, przy czym na kolejny miesiąc może przejść maksymalnie jedna niewykorzystana Usługa.	1 Usługa w ciągu 6 miesięcy
<b>Zakres usług</b>	<b>Doradztwo w zakresie wszystkich dziedzin prawa związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą i życiem prywatnym z wyłączeniem doradztwa podatkowego</b>	

1. Klient nie jest zobowiązany do zapłaty jakichkolwiek należności za świadczenie Usługi na rzecz Availo.
2. Z zakresu Usługi wyłączone są sprawy dotyczące sporów pomiędzy Klientem, a Polkomtel Sp. z o.o., lub Cyfrowy Polsat S.A., lub Plus Bank S.A., albo Availo lub Prawnikiem.
3. Prawnik odmówi świadczenia pomocy prawnej, jeżeli w przedstawionej sprawie zachodzą okoliczności wyłączające możliwość jej świadczenia zgodnie z obowiązującymi powszechnie przepisami prawa.

### ROZDZIAŁ III

#### [Sposoby uzyskania i utraty prawa do korzystania z Usługi Prawnik]

1. Klient może zlecić aktywowanie Usługi Prawnik:
  - a. wysyłając bezpłatny SMS na nr 2601.  
W treści SMS należy wpisać Kod Aktywacyjny dla usługi: **AKT PD1**

Po aktywacji Klient otrzyma SMS z potwierdzeniem aktywacji o treści: **Zlecenie zostało przyjęte. Usługa Prawnik będzie aktywna od jutra. Plus**

  - b. telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta Polkomtel (Dział Obsługi Klienta): 601102601<sup>1</sup> – Usługę aktywuje konsultant,
  - c. u sprzedawcy w Punkcie Sprzedaży Plusa.
2. Warunkiem korzystania z Usługi Prawnik jest posiadanie aktywnego numeru telefonu (MSISDN) w sieci Plus.
3. Rozpoczęcie świadczenia Usługi Prawnik nastąpi w terminie 3 dni roboczych po dniu, w którym Klient zlecił jej aktywowanie w trybie opisanym w powyżej.
4. Klient może zlecić wyłączenie Usługi Prawnik:
  - a. wysyłając bezpłatny SMS na nr 2601. W treści SMS należy wpisać Kod Deaktywacyjny: **DEAKT PD1**
  - b. telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta: 601102601<sup>1</sup> – Usługę wyłącza konsultant,
  - c. u sprzedawcy w Punkcie Sprzedaży Plusa.
5. Zakończenie świadczenia Usługi Prawnik nastąpi ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym Klient zlecił wyłączenie Usługi Prawnik.

### ROZDZIAŁ IV

#### [Centrum Porad Prawnych]

1. Usługa świadczona jest przy wykorzystaniu Centrum Porad Prawnych w formie rozmowy telefonicznej, a w razie potrzeby także za pośrednictwem poczty elektronicznej, dedykowanego Konta klienta, lub faksu.
2. Centrum Porad Prawnych zapewnia:
  - a. świadczenie pomocy prawnej przez Prawników, w języku polskim, w oparciu o przepisy prawa powszechnie obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w godzinach pracy i zakresie wskazanym w Regulaminie,
  - b. dostęp do dedykowanego Konta Klienta poprzez stronę [www.plus.pl](http://www.plus.pl),
3. W ramach Usługi Klient ma prawo m.in. uzyskać:
  - a. możliwe rozwiązania przedstawionego stanu faktycznego;
  - b. najkorzystniejszy dla Klienta sposób rozwiązania problemu;
  - c. podstawy prawne odnoszące się do przedstawionego stanu faktycznego;
  - d. instytucje prawne – organy/podmioty uprawnione/zobowiązane do podjęcia działań w danej sprawie;
  - e. argumenty za i przeciw przedstawionemu rozwiązaniu;
  - f. wzory odpowiednich pism - na życzenie mailem;
  - g. odpowiedzi na pytania dodatkowe;
  - h. informacje o wysokości kosztów sądowych i procedurach w danej sprawie.
4. Proces obsługi w ramach Usługi obejmuje poniższe kroki:
  - a. Klient wykonuje pierwszy kontakt do Centrum Porad Prawnych pod numer **801 060 606<sup>1</sup>** z numeru telefonicznego, na którym została aktywowana Usługa Prawnik.
  - b. Po uzyskaniu połączenia następuje weryfikacja Klienta w Centrum Porad Prawnych. W ramach weryfikacji Klient ustanawia sposób identyfikacji w związku z korzystaniem z Usługi w przyszłości oraz ma prawo wskazać listę osób uprawnionych do kontaktu w ramach korzystania z Usługi w imieniu Klienta. Wszelkie zmiany danych weryfikacyjnych i osób uprawnionych do kontaktu w ramach korzystania z Usługi, należy dokonywać w Centrum Porad Prawnych. Przy każdorazowym kontakcie z Centrum Porad Prawnych Klient będzie weryfikowany, zgodnie z niniejszym punktem, i informowany o statusie sprawy, dalszych krokach i bieżącym limicie spraw.
  - c. Klient przedstawia Centrum Porad Prawnych ogólny zakres problemu i zależnie od własnej wiedzy - informuje, jakiej dziedziny prawa może dotyczyć problem prawny. Na tej podstawie, Centrum Porad Prawnych, w celu prawidłowego ustalenia właściwej dziedziny prawa może prosić Klienta o dodatkowe informacje o planowanej do przedstawienia Prawnikowi sprawie.
  - d. Po ustaleniu dziedziny prawa konsultant w Centrum Porad Prawnych przelacza rozmowę Klienta do odpowiedniego Prawnika. Jeżeli kontakt Klienta dotyczy sprawy już realizowanej, Klient ma możliwość poinformować o tym fakcie konsultanta Centrum Porad Prawnych.
  - e. Prawnik świadczy względem Klienta pomocy prawną w oparciu o podany przez Klienta opis stanu faktycznego, zgodnie z poniższymi zasadami:
    - i. w przypadku porady prawnej telefonicznej – w czasie trwania rozmowy telefonicznej. Jeżeli skomplikowany lub zbyt obszerny zakres porady uniemożliwi niezwłoczne jej udzielenie, porada zostanie udzielona w terminie uzgodnionym z Klientem nie dłuższym niż 6 godzin roboczych, chyba że Klient uzgodni z Prawnikiem inny termin, a połączenie zostanie wykonane na koszt Centrum Porad Prawnych;
    - ii. w przypadku opracowania pisma procesowego, przedprocesowego, umowy lub innego dokumentu lub po przesłaniu przez Klienta kompletu niezbędnych informacji i dokumentów do udzielenia pomocy prawnej, opracowania pisma, umowy – niezwłocznie po opracowaniu dokumentu przez Prawnika, w terminie uzgodnionym z Klientem nie dłuższym niż 48 godzin tygodnia roboczego, chyba że Klient uzgodni z Prawnikiem inny termin lub obiektywnie niemożliwe jest opracowanie dokumentu w tym czasie z uwagi na zawilość lub obszerność sprawy;
    - iii. w przypadku, gdy przedstawiony telefonicznie opis stanu faktycznego w sprawie wymagać będzie uzupełnienia o dokumenty, Klient chcący uzyskać

<sup>1</sup> opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.

pomoc prawną zobowiązany będzie przesłać na podane dane kontaktowe Centrum Porad Prawnych, faksem lub pocztą elektroniczną do dokumenty niezbędne do udzielenia porady prawnej, a czas wykonania pomocy prawnej liczyć się będzie od pierwszego dnia roboczego następującego po dniu otrzymania przez Prawnika odpowiedniego uzupełnienia opisu sprawy lub przesłania dokumentów.

5. Klient ma prawo do nieograniczonych czasowo oraz ilościowo kontaktów z Centrum Porad Prawnych w danej sprawie do czasu zakończenia pomocy prawnej w ramach danej sprawy.
6. Przy świadczeniu pomocy prawnej Prawnik zobowiązany jest do zachowania chronionej właściwymi przepisami tajemnicy zawodowej, w zakresie określonym w przepisach obowiązujących Prawnika.
7. Wszystkie rozmowy z Centrum Porad Prawnych są nagrywane przez Centrum Porad Prawnych i zachowywane przez okres przewidziany prawem. Rozmowy Klienta z Prawnikiem podlegają tajemnicy adwokackiej lub radcowskiej i mogą być odsłuchiwane, bądź udostępniane przez Centrum Porad Prawnych wyłącznie zgodnie z właściwymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz przepisami korporacyjnymi dotyczącymi Prawnika udzielającego pomocy prawnej.

## **ROZDZIAŁ V**

### **[Reklamacje]**

Klient ma możliwość wnieść reklamację w przedmiocie sposobu realizacji Usługi w następującym trybie:

- 1) reklamacje dotyczące Usługi Klient może wnieść pisemnie, drogą elektroniczną do Availo; jeżeli Klient przekazuje reklamację na adres korespondencyjny Availo winien ją nadać na adres: Availo Sp. z o.o., Jasionka 948, 36-002 Jasionka lub na adres e-mail: reklamacja.plus@availo.pl z dopiskiem: Reklamacja Prawnik;
- 2) reklamacja winna zawierać: dane umożliwiające identyfikację Klienta, tj. imię i nazwisko oraz numer telefonu, na którym została aktywowana Usługa Prawnik oraz opis sprawy i zastrzeżeń Klienta co do udzielonej porady prawnej oraz ewentualne wskazanie w jaki sposób ma zostać udzielona odpowiedź na reklamację;
- 3) jeżeli reklamacja nie pozwala na identyfikację reklamowanej porady prawnej, w celu należytego rozpatrzenia reklamacji Klient może zostać poproszony o podanie szczegółowych danych umożliwiających identyfikację oraz o podanie okoliczności faktycznych niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji;
- 4) Availo udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty jej wpływu, z zastrzeżeniem pkt. 5);
- 5) w przypadku konieczności uzupełnienia okoliczności faktycznych niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji, czas na udzielenie odpowiedzi na reklamację ulega zawieszeniu do czasu uzyskania przez Availo uzupełniających informacji;
- 6) odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej, niemniej jednak na prośbę Klienta odpowiedź na reklamację może zostać udzielona w inny, wskazany przez Klienta sposób.

## **ROZDZIAŁ VI**

### **[Postanowienia końcowe]**

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.