

Regulamin świadczenia Usługi dla Klientów RESO Europa Service Sp. z o.o.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Axelo Business Services zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Klientów Partnera Usługi dostępu do pomocy prawnej na zasadach określonych w Regulaminie oraz powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 2. Definicje

Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie rozumie się:

- 1) **Axelo Business Services** - AXELO Business Services spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rzeszowie (35-315) przy Alei Tadeusza Rejtana 20 (III p.), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000579752, NIP 8133709322, REGON 362695042, która jest podmiotem organizującym i zapewniającym świadczenie Usługi przez Prawników i przekazywanie sprawy do właściwego Prawnika.
- 2) **Centrum Pomocy Prawnej Axelo Business Services** - 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.
- 3) **Klient** – osoba, która za pośrednictwem Partnera zawarła umowę ubezpieczenia oraz otrzymała od Partnera Kod uprawniający do skorzystania z Usługi.
- 4) **Kod** – kod przekazany przez Partnera Klientowi przy zawieraniu umowy ubezpieczenia uprawniający do skorzystania z Usługi. Kod należy każdorazowo podać Axelo Business Services celem skorzystania z Usługi.
- 5) **Okres ważności Usługi** – okres, w trakcie którego Klient ma prawo skorzystać z Usługi. Okres ważności Usługi zależy od zakupionego przez Klienta Pakietu Usługi, a dodatkowo określony jest w Potwierdzeniu zawarcia Umowy. Pakiety Usługi określa Załącznik nr 1 do Regulaminu. Klient nie może żądać wykonania Usługi po upływie Okresu ważności Usługi. Jeżeli Klient w Okresie ważności Usługi nie wykorzysta w pełni usług objętych danym Pakietem Usługi to opłata uiszczona przez Klienta za Usługę stanowi wynagrodzenie z tytułu pozostawania w gotowości do świadczenia Usługi.
- 6) **Opracowanie dokumentu** - sporządzenie projektu pisma lub umowy w zakresie wynikającym z Pakietu
- 7) **Pakiet usług** - pakiet określający liczbę, zakres i rodzaj czynności, które Axelo Business Services wykona na rzecz Klienta w Okresie ważności Usługi. Rodzaje Pakietów Usługi określa Załącznik nr 1 do Regulaminu.

8) **Partner** - RESO Europa Service Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Suwałkach, ul. Innowacyjna 1, 16-400 Suwałki, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Białymstoku, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000243724, nr REGON: 200040559, NIP 8442191372.

9) **Pomoc prawna** - usługa prawna świadczona przez Prawnika na rzecz Klienta w zakresie wynikającym z Pakietu Usługi w ramach Usługi, która może polegać na udzieleniu Porady prawnej lub Opracowaniu dokumentu. Pomoc Prawna obejmuje wszelkie sprawy związane z procedurami obejmującymi zakwestionowanie kar nakładanych mandatami karnymi w związku z naruszeniem prawa o ruchu drogowym przez Klienta.

10) **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.

11) **Potwierdzenie zawarcia Umowy** – indywidualne potwierdzenie zawarcia Umowy o świadczenie Usługi dostępu do pomocy prawnej, wskazujące Pakiet usług, dane Klienta, cenę (opcjonalnie) oraz Okres ważności Usługi.

12) **Prawnik** – współpracujący z Axelo Business Services 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.

13) **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z załącznikami.

14) **Usługa lub Usługa dostępu do pomocy prawnej** – usługa świadczona przez Axelo Business Services w zakresie wynikającym z Pakietu usług, 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 może być świadczona w formie Porady prawnej lub Opracowania dokumentu. Usługa ponadto może obejmować, jeżeli Pakiet usług to przewiduje, przesyłanie aktów prawnych na żądanie Klienta.

§ 3. Zakres i sposób świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej

1. Axelo Business Services zobowiązane jest do zapewnienia Klientowi możliwości korzystania z Usługi dostępu do pomocy prawnej na zasadach określonych w Regulaminie, zgodnie z wybranym Pakietem usług przez Okres ważności Usługi.

2. Usługa dostępu do pomocy prawnej jest świadczona w Okresie ważności Usługi, w zakresie oraz z uwzględnieniem limitów usług wynikających z posiadanego Pakietu usług.

3. W ramach Usługi dostępu do pomocy prawnej Axelo Business Services zapewnia Klientowi:

1) dostęp do Centrum Pomocy Prawnej Axelo Business Services 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) świadczenie Pomocy prawnej przez Prawników w zakresie wynikającym z Pakietu usług w godzinach pracy Centrum Pomocy Prawnej Axelo Business Services;

- 3) przekazywanie aktów prawnych i wzorów umów na życzenie Klienta.
4. 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;
5. Usługa dostępu do pomocy prawnej jest świadczona w języku polskim.
6. Warunkiem możliwości 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 możliwości 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 Axelo Business Services.
8. Axelo Business Services 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 2011r.
 - 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 2014r.
9. Przy świadczeniu Usługi dostępu do pomocy prawnej Axelo Business Services oraz Prawnicy świadczącej Usługę, zobowiązani są do zachowania w poufności uzyskanych informacji.
10. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania Axelo Business Services 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).

§ 4. Sposób korzystania z Usługi dostępu do pomocy prawnej

1. Skorzystanie z Usługi wymaga wykonania połączenia telefonicznego do Centrum Pomocy Prawnej Axelo Business Services pod numer telefonu +22 276 50 04.

2. Po połączeniu się z numerem telefonu Axelo Business Services Klient, w celu weryfikacji prawa do skorzystania z Usługi, poproszony zostanie o podanie Kodu oraz danych umożliwiających weryfikację uprawnień do skorzystania z Pomocy Prawnej.
3. Po pozytywnej weryfikacji uprawnień Klienta do skorzystania z Pomocy Prawnej pracownik CPPA prosi Klienta o podanie opisu sprawy w celu połączenia Klienta ze specjalistą w danej dziedzinie.
4. Pracownik CPPA przełącza rozmowę do odpowiedniego Prawnika specjalizującego się w danej dziedzinie prawa, którego zadaniem jest świadczenie Pomocy Prawnej.
5. Klient po połączeniu z Prawnikiem uzyskuje możliwość skorzystania z Pomocy Prawnej podczas bezpośredniej rozmowy z Prawnikiem.
6. Podczas rozmowy z Prawnikiem Klient podaje szczegółowy opis stanu faktycznego sprawy oraz wskazuje, w jakiej formie oczekuje Pomocy Prawnej zgodnej z Pakietem Usługi.
7. Prawnik udziela telefonicznie odpowiedzi na przedstawiony stan faktyczny w sprawie, ewentualnie opracowuje dokumenty.
8. W przypadku braku udzielenia Pomocy Prawnej w trakcie pierwszej rozmowy telefonicznej, Prawnik kontaktuje się z Klientem, w uzgodnionym terminie, udzielając odpowiedzi lub przesyła w uzgodnionym terminie opracowane dokumenty.

§ 5. Świadczenie Pomocy prawnej

1. W ramach Pomocy prawnej Klient ma dostęp do następujących rodzajów usług, w zależności od zakupionego Pakietu usługi:
 - 1) Porada prawna;
 - 2) Opracowanie dokumentu;
 - 3) Otrzymywanie aktów prawnych i wzorów umów;
2. Z zastrzeżeniem ust. 4, każdorazowe skorzystanie z usługi Pomocy prawnej danego rodzaju powoduje wykorzystanie jednej Usługi pomocy prawnej tego rodzaju.
3. W Okresie ważności Usługi dostępu do pomocy prawnej w zakresie tego samego stanu faktycznego Klient ma prawo ponownie skorzystać z usługi Pomocy prawnej w celu uzyskania dodatkowych wyjaśnień, co nie będzie powodować zmniejszenia liczby dostępnych usług Pomocy prawnej. Jednak odpowiedź na zapytanie dotyczące tego samego problemu prawnego, ale przy zmienionym stanie faktycznym sprawy traktowane będzie jako wykonanie kolejnej usługi Pomocy prawnej.
4. Pomoc prawna dotyczyć może w zależności od Pakietu usług następujących rodzajów spraw:
 - 1) Pomoc prawna w zakresie postępowań mandatowych w związku z naruszeniem prawa o ruchu drogowym.
5. 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 pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną 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. Axelo Business Services i Prawnik nie ponosi odpowiedzialności za Pomoc prawną udzieloną w podanym przez Klienta stanie faktycznym, jeśli stan ten okazał się nieprawdziwy lub niepełny.

6. Klient może uzyskać pomoc prawną w zakresie spraw dotyczących Klienta, jego małżonka i małoletnich dzieci Klienta, jeżeli sam Klient, małżonek i małoletni są stronami stosunku prawnego w opisanym stanie faktycznym.

7. Niewykorzystane usługi nie przechodzą na kolejny okres.

8. 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 Klient uzgodnił z Prawnikiem 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.

2) w przypadku Opracowania dokumentu niezwłocznie po rozwiązaniu problemu przez Prawnika, lecz nie później niż 72 godziny robocze od chwili przedłożenia Prawnikowi całości dokumentacji w sprawie oraz przedstawienia stanu faktycznego, chyba że Klient uzgodnił z Prawnikiem inny termin. W przypadku konieczności uzupełnienia stanu faktycznego lub przesłania dokumentów nie później niż 72 godziny robocze od chwili uzupełnienia stanu faktycznego lub przesłania dokumentów przez Klienta.

9. Pomoc prawna świadczona jest w oparciu o przepisy prawa powszechnie obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej na dzień udzielania Pomocy prawnej.

10. Z zakresu Pomocy prawnej wyłączone są sprawy dotyczące:

- 1) spraw, w których zachodzi konflikt interesów pomiędzy Axelo Business Services 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 Axelo Business Services,
- 5) spraw, w których zachodzą okoliczności wyłączające możliwość jej świadczenia zgodnie z obowiązującymi powszechnie przepisami prawa lub przepisami korporacyjnymi obowiązującymi Prawników.

11. W celu bezpieczeństwa oraz zapewnienia najwyższej jakości Usługi, rozmowy telefoniczne między Klientem a Centrum Pomocy Prawnej Axelo Business Services 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 nie będzie uprawniała Klienta do zwrotu uiszczonych opłat i będzie traktowane, jako nieudzielenie porady prawnej z przyczyn dotyczących Klienta. Treść nagrań jest chroniona zgodnie z przepisami prawa oraz przepisami korporacyjnymi wiążącymi Prawnika.

§ 6. Odpowiedzialność

1. Z zastrzeżeniem ustępów poniższych, Axelo Business Services ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi dostępu do pomocy prawnej na zasadach przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa i Regulaminie.
2. Axelo Business Services nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z Usługi dostępu do pomocy prawnej w wyniku działania siły wyższej. Niezwłocznie po ustaniu przeszkody Axelo Business Services obowiązane jest przystąpić do świadczenia Usługi dostępu pomocy prawnej.
3. W przypadku, gdy informacje lub dokumenty przekazane przez Klienta do Axelo Business Services lub Prawnika w celu spełnienia usługi Pomocy prawnej okażą się błędne, nieprawdziwe lub niepełne Axelo Business Services nie ponosi odpowiedzialności za szkodę, powstałą wskutek przekazania przez Klienta takich informacji lub dokumentów.
4. Axelo Business Services 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 obowiązywaniem innych przepisów prawa, aniżeli przepisy prawa obowiązujące w dniu świadczenia Usługi.
5. Za prawidłowość i zgodność z prawem udzielonej Pomocy Prawnej odpowiedzialność ponosi Prawnik, który udzielił Pomocy Prawnej oraz Axelo Business Services.

§ 7. Odmowa świadczenia Usługi

Axelo Business Services może odmówić świadczenia Usługi, w przypadku stwierdzenia:

- 1) udostępnienia przez Klienta osobom trzecim danych umożliwiających korzystanie z Usługi;
- 2) wykorzystywania przez Klienta świadczonej Usługi dostępu do pomocy prawnej w sposób sprzeczny z prawem.

§ 8. 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: AXELO Business Services spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rzeszowie (35-315) przy Alei Tadeusza Rejtana 20 (III p.) lub na adres e-mail: biuro@dostepnyprawnik.pl, podając w temacie wiadomości: Reklamacja Axelo Business Services.
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. Axelo Business Services udziela odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od jej wpłynięcia.
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 Axelo Business Services i Klienta.

5. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów i dochodzenia roszczeń w formie mediacji i sądów polubownych.

§ 9. Przetwarzanie danych osobowych, polityka prywatności i polityka cookies

1. W Załączniku nr 1 do Regulaminu „Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych” zawarte są informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Klienta.
2. Klient, zawierając Umowę z Axelo Business Services, zostaje poinformowany o przetwarzaniu jego danych osobowych udostępnionych Axelo Business Services w celu prawidłowego wykonania Umowy.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia roku.
2. Integralną część Regulaminu stanowią następujące załączniki:
 - Załącznik nr 1 – Wykaz pakietów Usług,
 - Załącznik nr 2 - Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych.