

# Regulamin świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej dla Klientów Innogy Polska S.A. z siedzibą w Warszawie

## § 1.

### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej dla Klientów Innogy Polska S.A. z siedzibą przy ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 41 w Warszawie.
2. Usługę dostępu do pomocy prawnej realizuje Availo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Jasionce.
3. Availo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (zwana dalej „Availo”) zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Klientów Innogy Polska S.A. z siedzibą w Warszawie Usług dostępu do pomocy prawnej (zwanymi dalej „Usługami”) na zasadach określonych w Regulaminie (zwanym dalej „Regulaminem”) oraz powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

## § 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) Innogy - Innogy Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 41, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, pod numerem KRS 000011733, NIP: 525-000-07-94,
- 3) Centrum Pomocy Prawnej Availo – telefoniczne centrum obsługi klientów Availo działające pod numerem 22 270 08 44, 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;
- 4) Usługa – usługa dostępu do pomocy prawnej świadczona przez Availo w zakresie wynikającym z Pakietu, umożliwiająca dostęp do CPPA i polegająca na zorganizowaniu i zapewnieniu Klientom dostępu do świadczenia Pomocy Prawnej przez Prawników przy pomocy narzędzi komunikowania się na odległość;
- 5) Prawnik – współpracujący z Availo adwokat lub radca prawny wpisany odpowiednio na listę adwokatów lub radców prawnych prowadzoną przez właściwe organy samorządu zawodowego adwokatów lub radców prawnych; dane Prawnika udzielającego Pomocy Prawnej są określone podczas świadczenia Usługi;
- 6) Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która posiada aktywną Usługę.
- 7) Umowa – umowa świadczenia usługi prawnej, zawierana przez Innogy na rzecz Klienta, na podstawie której Klient uzyskuje prawo do żądania spełnienia świadczenia bezpośrednio od Availo.
- 8) Pakiet – zakres, liczba, rodzaj Usług przysługujących Klientowi, a także Okres Ważności i cena Pakietu. Opis Pakietu stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu;
- 9) Okres Ważności Usługi – okres, w trakcie którego Klient ma prawo korzystać z Usługi;
- 10) Indywidualne hasło – to unikatowy numer umowy o dostawę energii jaki Innogy nadała odbiorcom energii a służący do identyfikacji podczas kontaktu z CPPA;
- 11) Pomoc Prawna – usługa świadczona przez Prawnika na rzecz Klienta w zakresie wynikającym z Pakietu.
- 12) Porada Prawna – wskazanie, w ramach świadczenia Pomocy Prawnej przez Prawnika, zgodnego z polskim prawem rozstrzygnięcia w przedstawionym przez Klienta

stanie faktycznym przy pomocy narzędzi komunikowania się na odległość;

- 13) Wzory pism – przysługujące Klientowi zgodnie z Pakietem określone rodzajowo wzory dokumentów odpisane w załączniku nr 2 do Regulaminu.

## § 3.

### Zawarcie i obowiązywanie Umowy

- 1) Klient nabywa prawo do skorzystania z Usługi poprzez zawarcie z Innogy umowy o dostawę energii.
- 2) Availo zobowiązane jest do zapewnienia Klientowi możliwości skorzystania z Usługi prawnej na zasadach określonych w Regulaminie i w wybranym Pakiecie usług.
- 3) Klient przed skorzystaniem z Usługi zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem świadczenia Usługi dostępu pomocy prawnej dla Klientów Innogy, co potwierdza w rozmowie z CPPA.

## § 4.

### Zakres i sposób świadczenia Usługi

1. Usługa jest świadczona w Okresie Ważności, z uwzględnieniem zakresu wynikającego z Pakietu.
2. Usługa może być świadczona w następujący sposób:
  - 1) za pomocą połączenia telefonicznego;
  - 2) drogą elektroniczną poprzez adres poczty elektronicznej;
3. Warunkiem udzielenia Porady Prawnej jest posiadanie przez Klienta dostępu do telefonu komórkowego lub stacjonarnego umożliwiającego połączenie z CPPA, komputera z dostępem do sieci Internet oraz skrzynki mailowej w zależności od uzgodnionego przez Prawnika i Klienta sposobu świadczenia Usługi.
4. Usługa jest świadczona w języku polskim.
5. 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 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 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.
6. Przy świadczeniu Usługi, Availo oraz Prawnicy świadczący Pomoc Prawną, zobowiązani są do zachowania chronionej właściwymi przepisami tajemnicy zawodowej zgodnie z regulacjami wskazanymi ust. 5 oraz zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami Spółki.
7. Za niewykorzystane Usługi w terminie ważności Pakietu, nie przysługują Klientowi zwrot jakichkolwiek opłat.

## § 5.

### Sposób korzystania z Usługi

1. Skorzystanie z Usługi wymaga wykonania połączenia telefonicznego przez Klienta do CPPA na infolinię o numerze 22 270 08 44
2. Po połączeniu się z CPPA, Klient obowiązany jest podać Indywidualne hasło uprawniające do świadczenia Usługi. Po poprawnej weryfikacji Klient zostaje przełączony przez konsultanta CPPA do Prawnika
3. Klient po połączeniu z Prawnikiem uzyskuje możliwość skorzystania z Pomocy Prawnej podczas bezpośredniej rozmowy z Prawnikiem w zakresie posiadanego Pakietu.

## § 6.

### Świadczenie Pomocy Prawnej

1. Świadczenie Pomocy Prawnej realizowane jest zgodnie z posiadanym przez Klienta Pakietem.

2. 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. 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 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.

3. Klientowi przysługuje w ramach Pakietu uprawnienie do przesłania odpowiedniego wzoru pisma w związku z udzieloną Poradą Prawną z pośród pism określonych w Załączniku nr 2 do Regulaminu.

4. 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.

5. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania 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.).
6. Pomoc Prawna w postaci Porady Prawnej świadczona jest 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.

7. Pomoc Prawna świadczona jest w oparciu o przepisy prawa powszechnie obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej, z uwzględnieniem właściwego stanu prawnego.
8. Z zakresu Pomocy prawnej wyłączone są sprawy, w których:
  - 1) zachodzi konflikt interesów pomiędzy Klientem a Prawnikiem albo Availo oraz Innogy.
  - 2) zachodzą okoliczności wykluczające możliwość jej świadczenia zgodnie z obowiązującymi powszechnie przepisami prawa lub przepisami korporacyjnymi obowiązującymi Prawników.

9. W celu zapewnienia najwyższej jakości Usługi, rozmowy między Klientem a CPPA, Klientem a Prawnikiem są nagrywane i objęte są tajemnicą zawodową. Treść nagrań jest chroniona zgodnie z regulacjami wskazanymi w § 4 ust. 5 i 6 Regulaminu oraz zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami Spółki.

## § 7.

### Odpowiedzialność

1. Z zastrzeżeniem ustępów poniższych, Availo ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
2. Odpowiedzialność za nienależyte wykonanie Pomocy Prawnej ponosi Prawnik.
3. 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.
4. 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.

**§ 8.**

**Wcześniejsze rozwiązanie Umowy**

Availo może odmówić świadczenia Usługi w przypadku stwierdzenia:

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

**§ 9.**

**Wniesienie reklamacji i sposób jej rozpatrzenia**

1. Reklamacje dotyczące realizacji świadczonej Usługi można wnosić pisemnie lub drogą elektroniczną.
2. Reklamacje należy składać na adres korespondencyjny: Availo Sp. z o.o., Jasionka 948, 36-002 Jasionka, z dopiskiem: Reklamacja lub na adres e-mail: reklamacja@availo.pl, podając w temacie wiadomości: Reklamacja
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 otrzymania.

4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku.

**§ 10.**

**Przetwarzanie danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Innogy, a Availo jest ich Procesorem.
2. Dane osobowe przetwarzane są przez Availo jako Procesora w celu nawiązania, ukształtowania, realizacji, zmiany, rozwiązania i rozliczenia Umowy, ewentualnych rozszczeń.
3. Podstawą przetwarzania danych osobowych jest umowa o powierzeniu danych osobowych zawarta pomiędzy Availo a Innogy.
4. Availo nie wykorzystuje danych osobowych w celach innych niż określone w Regulaminie.
5. Availo zapewnia, że środki techniczne i organizacyjne stosowane przez niego jako Procesora w ramach Umowy o przetwarzanie danych osobowych gwarantują bezpieczeństwo danych osobowych Klientów.
6. Availo informuje o powołaniu inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować pod adresem e-mail: iod@availo.pl










7. 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.

**§11.**

**Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje od dnia 28.12.2018 roku.
2. Umowy pomiędzy Klientem a Availo realizowane są na podstawie postanowień Regulaminu obowiązujących w dniu zawarcia Umowy.
3. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z Umowy jest Sąd właściwy miejscowo dla Klienta.
4. Następujące załączniki stanowią integralną część Regulaminu:
  - Załącznik nr 1 – Wykaz Pakietów;
  - Załącznik nr 2 – Dostępne w Pakiecie Wzory pism

**Załącznik nr 1 do Regulaminu – Wykaz Pakietów.**

		<b>Wariant I</b>
		informacyjno-konsultacyjny (faza I i II)
<b>ZAKRES USŁUGI</b>	Doradztwo prawne w zakresie WSZYSTKICH spraw związanych ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej 	
	telefoniczna pomoc prawna 	
	przesłanie wzoru dokumentu 	
	reprezentacja Klienta w sporze ze sprzedawcą energii elektrycznej 	
	okres obowiązywania 	<b>12 miesięcy</b>

**Załącznik nr 2 do Regulaminu – Dostępne w Pakiecie Wzory pism**

**Wzory pism dla Klientów Innogy**

- Odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa
- Oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu
- Pismo dotyczące nieważnego oświadczenia woli/uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego w stanie wyłączającym świadome i swobodne wrazenie woli
- Wniosek do UOKIK o przeprowadzenie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
- Wniosek o rozłożenie na raty nałożonej kary umownej
- Wniosek o umorzenie nałożonej kary umownej
- Wypowiedzenie umowy o dostawę energii
- Zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa