

Правила надання Послуги доступу до правової допомоги в пакеті

«АДВОКАТ ДЛЯ ПРАЦІВНИКА»

§ 1.

Загальні положення

1. «Алло правник» зобов'язується надавати Клієнтам Послуги доступу до правової допомоги (далі - "Послуги") на умовах, передбачених цими Правилами (далі - "Правила") та чинним законодавством України.

2. Положення Правил застосовуються до Договорів, які укладаються між Партнером та «Алло правник».

3. З питань, які не врегульовані Правилами, застосовуються положення чинного законодавства України.

§ 2.

Визначення

Терміни, що використовуються в Правилах, означають:

1) «Алло правник» - Товариство з обмеженою відповідальністю «Алло правник» з місцезнаходженням за адресою: м. Київ, 01025, вул. Стрітенська 10, ідентифікаційний код 42604071.

2) Центр правової допомоги «Алло правник» - телефонний центр з обслуговування клієнтів «Алло правник», що діє за номером телефону +380 (44) 2222 000, за допомогою якого надається Послуга, а в її рамках правова допомога Правниками, який працює від понеділка по п'ятницю з 8.00-8.00.-20.00, за винятком державних свят, а також 31 грудня кожного року.

3) Послуга - послуга доступу до правової допомоги, що надається «Алло правник» в обсязі, що впливає з Пакета, яка полягає в організації та забезпеченні Клієнтам доступу до надання Правової допомоги Правниками за допомогою засобів спілкування на відстані.

4) Правник - адвокат, який співпрацює з «Алло правник», зареєстрований у Єдиному реєстрі адвокатів України; дані Правника, що надає Правову допомогу, визначаються під час надання Послуги.

5) Клієнт - фізична особа, яка має повну дієздатність, яка має право користуватися Послугою.

6) Правова допомога - це послуга, яка надається Правником Клієнту в обсязі, що впливає з Пакета. Правова допомога може бути надана у формі Юридичної консультації та / або підготовки документа та стосуватися:

а) Правової допомоги у справах приватного життя - правова допомога у справах приватного життя, правова допомога, пов'язана з професією, правова допомога з питань володіння і використання транспортного засобу та/або нерухомого майна, крім питань, пов'язаних з господарською діяльністю, незалежно від сфери права, якої стосується дана проблема.

7) Договір - договір про надання Послуги, укладений між Партнером та «Алло правник», на підставі якого надається Послуга.

8) Партнер – юридична особа, з якою Алло правник уклав договір про співпрацю, за якою Партнер викупив Пакети для своїх працівників.

9) Пакет – предмет пакету, що визначає сферу дії, кількість та вид послуг Правової допомоги, на отримання яких Клієнт має право. Обсяг пакету становить Додаток до цих Правил.

10) Строк дії Послуги - період, протягом якого Клієнт має право користуватися Послугою. Строк дії Послуги визначається Договором та Пакетом.

11) Індивідуальний Номер Клієнта - номер, що складається з послідовності літер і цифр, наданий Клієнту «Алло правник», який використовується для ідентифікації Клієнта під час контакту з Центром правової допомоги «Алло правник».

12) «АллоПравник24» - індивідуальний обліковий запис, який ведеться в ІТ-системі, і доступний через Інтернет, захищений паролем, присвоєний кожному Клієнту, який доступний лише Клієнту, і який використовується для:

- а) користування Клієнтом Послугами, включаючи збереження історії користування Послугами;
- б) зв'язку Клієнта з «Алло правник», включаючи передачу документів, пов'язаних з наданою Послугою;
- в) придбання Пакета.

13) Юридична консультація - представлення, в рамках надання Правової допомоги Правником, згідного з українським законодавством рішення відповідно до представленого Клієнтом фактичного стану за допомогою засобів спілкування на відстані.

14) Нестандартна послуга - послуга, яка не міститься в межах Пакета, яка складається, зокрема, з підготовки документа, підготовки правового висновку та іншої правової допомоги, яка може бути виконана «Алло правник» для Клієнта на підставі окремих домовленостей.

§ 3.

АллоПравник24

1. Клієнт має право доступу до АллоПравник24. Використання Клієнтом АллоПравник24 є добровільним і не є необхідним для користування Послугою, за винятком придбання Послуги, зазначеної в § 3 ч. 4 пункт 1.

2. Активація АллоПравник24 можлива через веб-сайт www.alloprawnuk.com шляхом використання посилання "Створити обліковий запис" та заповнення реєстраційної форми або під час телефонної розмови за допомогою консультанта Центру юридичної допомоги «Алло правник».

3. Під час реєстрації Клієнт погоджується обробляти його персональні дані, підтверджує, що він приймає політику конфіденційності та політику cookie, що використовується компанією «Алло правник».

4. Після заповнення та підтвердження даних у реєстраційній формі, на адресу електронної пошти, вказану в ній, буде надіслано повідомлення із зазначенням способу підтвердження реєстрації. Після підтвердження реєстрації Клієнтом процес реєстрації завершується, що призводить до створення в АллоПравник24 облікового запису Клієнта.

5. Клієнт не може ділитися своїм логіном та паролем свого облікового запису в АллоПравник24 з третіми особами, а у випадку свідомого надання Клієнтом доступу третім особам або у випадку недотримання Клієнтом належної старанності з метою збереження його пароля та логіну, компанія «Алло правник» не несе відповідальності за використання третьою стороною облікового запису Клієнта в АллоПравник24.

§ 4.

Обсяг та спосіб надання Послуги

1. Послуга надається протягом Строку дії Послуги, в обсязі та з урахуванням обмежень, що випливають з Пакета.

2. В рамках Послуги «Алло правник» надає Клієнту:

- 1) доступ до Центру правової допомоги «Алло правник»;
- 2) доступ АллоПравник24 через веб-сайт www.alloprawnuk.com;
- 3) Правову допомоги Правниками в обсязі, що випливає з Пакету послуг в робочі години Центру правової допомоги.

3. Послуга може надаватися шляхом:

- 1) використання телефонного зв'язку;
- 2) використання факсу на номер факсу, зазначеного Клієнтом;
- 3) листування у електронному вигляді за електронною адресою, вказаною Клієнтом;

4) через АллоПравник24.

4. Умовою надання Правником Правової допомоги є доступ Клієнта до мобільного або стаціонарного телефону, який дозволяє з'єднатися з «Алло правник», факсу або комп'ютера з доступом в Інтернет і електронної поштової скриньки, в залежності від узгодженого Правником і Клієнтом способу.

5. Послуга надається українською мовою. За бажанням Клієнта та за наявності відповідної можливості з боку Правника, Послуга може надаватися російською мовою.

6. «Алло правник» зобов'язується вжити всіх заходів, спрямованих на надання Клієнтам Послуги з належною старанністю, відповідною для осіб, які мають передбачені законом права на надання Правової допомоги. Стандарти поведінки Правників викладені в:

- 1) Законі України від 5 липня 2012 року «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»;
- 2) «Правилах адвокатської етики», затверджених Звітно-виборним з'їздом адвокатів України 2017 року 09 червня 2017 року.

7. При наданні Послуги, «Алло правник» і Правники, які надають Правову допомогу, зобов'язані зберігати захищену відповідними положеннями чинного законодавства України професійну таємницю відповідно до правил, зазначених у пункті 6 та відповідно до внутрішніх правил «Алло правник».

8. Клієнт не має права на повернення сплачених платежів за невикористані Послуги.

§ 5.

Порядок користування Послугою

1. Для користування Послугою необхідно здійснити телефонний дзвінок до Центру правової допомоги «Алло правник».

2. Після з'єднання з Центром правової допомоги «Алло правник» Клієнт зобов'язаний надати ідентифікаційні дані (ім'я та прізвище, індивідуальний номер клієнта) з метою його ідентифікації.

3. Після здійснення ідентифікації Клієнт надає консультанту Центру правової допомоги «Алло правник» інформацію, яка дозволяє визначити галузь права, до якої відноситься його проблема, або іншу інформацію, необхідну для з'єднання Клієнта з відповідним Правником.

4. Після з'єднання з Правником Клієнт отримує можливість використання Правової допомоги під час безпосередньої розмови з Правником.

§ 6.

Надання Правової допомоги

1. У рамках Послуги Клієнт має доступ до Юридичної консультації відповідно до ліміту, що впливає з придбаного Пакету. Використання Юридичної консультації означає використання Послуги, за винятком випадків, передбачених у п. 2.

2. Правова допомога у формі надсилання правового акту, шаблону документу та юридичного бюлетеня не призводить до використання Юридичної консультації.

3. Протягом Строку Дії Послуги в межах того самого фактичного стану Клієнт має право повторно скористатися Правовою допомогою з того самого питання з метою отримання додаткових пояснень, що не призводить до необхідності придбання нової Послуги. Проте, відповідь на запитання щодо тієї ж юридичної проблеми, але із зміною фактичного або правового стану справи буде розглядатися як нова Юридична консультація, і буде відніматися з лімітів для даного Пакета. Рішення щодо того, чи відбулася зміна фактичного стану приймає Правник, який надає Юридичну консультацію.

4. Правова допомога може стосуватися наступних типів питань:

1) Правова допомога у справах приватного життя;

2) Правова допомога, пов'язана з професією;

3) Правова допомога з питань володіння і використання транспортного засобу та/або нерухомого майна.

5. Незалежно від Послуг в Пакеті, Клієнт може скористатися Нестандартною послугою.

6. Правова допомога надається на підставі наданого Клієнтом опису справи (фактичний стан). У ситуації, коли представлений по телефону опис справи вимагає доповнення, Клієнт надсилає через АллоПравник24, електронною поштою або факсом документи, необхідні для отримання повної відповіді. Клієнт повинен надати Правнику опис справи та/або надати документи, які представляють всебічну та повну картину відомого йому фактичного стану у справі, у якій Клієнт очікує Правової допомоги. «Алло правник» і Правник не несуть відповідальності за Правову допомогу, яка була надана на підставі представленого Клієнтом фактичного стану, якщо цей стан виявився помилковим або неповним.

7. «Алло правник» попереджає, що передача Клієнтом інформації, яка відноситься до професійної таємниці, через електронні засоби зв'язку вимагає дотримання правил належної обережності, шляхом використання захищених джерел мережі Інтернет і телекомунікаційних мереж, оскільки недотримання цієї вимоги створює ризик перехоплення даних неуповноваженими особами. «Алло правник» використовує тільки захищені мережі.

8. Клієнту забороняється надавати «Алло правник» контент, який має незаконний характер.

9. Клієнт може отримати правову допомогу у справах, які стосуються самого Клієнта, його чоловіка/дружини та неповнолітніх дітей Клієнта.

10. Правова допомога надається у формі Юридичної консультації одразу під час телефонної розмови між Клієнтом і Правником, за винятком випадків, якщо під час розмови Клієнт узгодив з Правником інший строк надання Юридичної консультації або її закінчення. У разі необхідності доповнення фактичного стану або надіслання документів, Юридична консультація надається не пізніше ніж протягом 24 робочих

годин з моменту доповнення Клієнтом відповідної інформації. У випадку Підготовки документа (або Аналізу документів) Юридична консультація надається у строк, узгоджений з Клієнтом, але не пізніше ніж протягом 72 робочих годин з моменту відправлення документації, що складає основу Підготовки документа (Аналізу документів).

11. Правова допомога надається на підставі положень чинного законодавства України, з урахуванням відповідного правового стану на день її надання.

12. З обсягу Правової допомоги виключаються питання, в яких:

- 1) існує конфлікт інтересів між Клієнтом та Правником або компанією «Алло правник»;
- 2) є обставини, які виключають можливість її надання, відповідно до чинного законодавства України або правил професійної етики Правника.

13. Для безпеки та гарантії найвищої якості Послуги розмова між Клієнтом та Центром Правової допомоги «Алло правник», Клієнтом та Правником записується технічними засобами фіксації і охоплюється професійною таємницею. Зміст записів захищено відповідно до положень, зазначених у § 4 пункт 6 Правил та відповідно до внутрішніх регламентів «Алло правник».

§ 7.

Відповідальність

1. Згідно з наведеними нижче положеннями, «Алло правник» несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання Послуги відповідно до положень чинного законодавства України.

«Алло правник» не несе відповідальності за неможливість використання Клієнтом Послуги внаслідок форс-мажорних обставин. «Алло правник» зобов'язане продовжити надання Послуги одразу після припинення їх дії.

3. За неналежне надання Правової допомоги відповідальність несе Правник.

4. У випадку, якщо інформація або документи, які були надані Клієнтом компанії «Алло правник» або Правнику з метою надання Послуги, виявляться невірними, неправдивими або неповними, «Алло правник» і Правник не несуть відповідальності за будь-яку шкоду, заподіяну внаслідок надання Клієнтом такої інформації або документів.

§ 8.

Подання рекламації і спосіб її розгляду

1. Рекламації щодо надання Послуги можуть бути подані в письмовій формі або електронною поштою.

2. Рекламация повинні бути подані за адресою для кореспонденції: ТОВ «Алло правник», Київ, 04053, вул. Стрітенська 10, офіс 520, з приміткою: Рекламация «Алло правник» або за електронною адресою: reklamacja@allopawnyk.com, вказуючи в темі повідомлення: Рекламация «Алло правник».

3. Для належного розгляду рекламация, «Алло правник» має право попросити Клієнта надати ідентифікаційні дані та вказати фактичні обставини, необхідні для належного розгляду рекламация. «Алло правник» надає відповідь на рекламацию протягом 14 днів після її отримання.

4. Відповідь на рекламацию надається в письмовій формі.

§ 9.

Обробка персональних даних і політика Конфіденційності

1. Уклавши Договір з «Алло правник», Клієнт погоджується на обробку своїх персональних даних, наданих «Алло правник», для належного виконання Договору.

2. Уклавши Договір з «Алло правник», Клієнт погоджується на збір, обробку та використання своїх персональних даних, необхідних для повідомлення його з боку «Алло правник» через SMS-повідомлення на вказаний номер телефону або надсилання на адресу електронної пошти про:

- 1) дати оплати Абонементних платежів;
- 2) заборгованість за Абонементними платежами.

3. Для клієнтів, які користуються АллоПравник24, застосовується політика конфіденційності, яка діє в компанії «Алло правник». Обсяг персональних даних, переданих «Алло правник», включає, з урахуванням п. 4:

- 1) прізвище, ім'я та по батькові Клієнта;
- 2) адреса Клієнта;
- 3) ідентифікаційний номер;
- 4) номер телефону та / або факсу;
- 5) електронну адресу.

4. «Алло правник» і Клієнт можуть окремо домовитися про інший обсяг персональних даних, які надаються Клієнтом.

§ 10.

Заключні положення

1. Правила дійсні з 25 червня 2019 року Договору.

2. Послуги Клієнту надаються з боку «Алло правник» на підставі положень Правил, що діють в день укладення Договору.

Додаток №1 до Правил – Обсяг Пакету

1. Особи, які мають право користатися Послугою: фізичні особи, працівники Партнера, яким останній надав право користування Послугою.
2. Строк дії Послуги – 12 календарних місяців місяців.
3. Обсяг та кількість (ліміти) Послуги в межах Пакету:
 - а) юридична консультація - правова допомога у справах приватного життя, правова допомога, пов'язана з професією, правова допомога з питань володіння і використання транспортного засобу та/або нерухомого майна;
 - б) місячний ліміт - 1 (одна) юридична консультація протягом календарного місяця;
 - в) загальний ліміт – 12 (дванадцять) юридичних консультацій протягом Строку дії Послуги;
 - г) невикористаний місячний ліміт - не переходить на наступні місяці протягом усього Строку дії Послуги.