

## **Правила надання Послуги доступу до правової допомоги для Клієнтів**

### **ТОВ «АЛЛО ПРАВНИК»**

#### **«АДВОКАТ ДЛЯ ДОМУ НА ЗАРАЗ»**

## **§ 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 надання послуг, які укладаються між Клієнтами 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 8.00-20.00, 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 уклала Договір та має право користуватися Послугою.

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

7) Підтвердження укладення договору – індивідуальне підтвердження укладення Договору, у якому вказується вид придбаного Пакету та Строк дії Послуги, відправлене Клієнту електронною поштою.

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

9) Строк дії Послуги - період, протягом якого Клієнт має право користуватися Послугою.

10) Індивідуальний Номер Клієнта - номер, що складається з послідовності літер і цифр, отриманий Клієнтом після придбання Пакета, який використовується для ідентифікації Клієнта під час контакту з Центром правової допомоги «Алло правник».

11) «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.

12) 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.

13) 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, пов'язана з усіма правовими проблемами, крім питань, пов'язаних з господарською діяльністю, незалежно від сфери права, якої стосується дана проблема;
- б) Правова допомога з питань володіння і використання транспортного засобу - правова допомога з усіх правових питань, пов'язаних з володінням і використанням транспортного засобу, на який Клієнт має законне право;
- в) Відправлення правового акту - відправлення Клієнту чинного правового акту, а також відправлення правового акту, дійсного на дату, зазначену Клієнтом;
- г) Відправлення шаблону документа - відправлення Клієнту шаблону документа, зазначеного Клієнтом, в електронному вигляді;

- е) Пересилання юридичного інформаційного бюлетеня - надсилання Клієнту електронною поштою юридичного інформаційного бюлетеня, створеного «Алло правник», що містить інформацію на предмет змін в праві;
- є) Аналіз документів - правова допомога, що полягає у комплексному аналізі документів, наданих Клієнтом.

14) Нестандартна послуга - послуга, яка не міститься в межах Пакета послуг, 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.

#### Укладення та строк дії Договору

1. Договір укладається через засоби спілкування на відстані (телефон, веб-сайт) або поза торговельними або офісними приміщеннями «Алло правник».

2. Укладення Договору відбувається після ознайомлення та прийняття Клієнтом положень цих Правил. З моменту здійснення платежу за Послугу Договір вважається укладеним, відповідно до процедури, описаної в пункті 4.

3. Договір укладається на строк 1 місяць

4. З метою укладення Договору, необхідно скористатися однією з наступних можливостей:

1) перейти на сайт: [www.alloprawnuk.com](http://www.alloprawnuk.com), створити обліковий запис АллоПравник24 і вибрати відповідний пакет за допомогою кнопки "Купити зараз", а потім після прийняття правил оплати вибрати відповідну форму оплати:

а) переказ через відповідну платіжну систему, або

б) традиційний банківський переказ з власного банківського рахунку, або

2) зателефонувати до Центру юридичної допомоги «Алло правник»: після з'єднання Клієнт, який бажає укласти Договір, надає свої ідентифікаційні дані: ім'я та прізвище, номер телефону та адресу: електронної пошти, місця проживання і для кореспонденції. Правила та дані для оплати Пакета будуть надсилатися на адресу електронної пошти, надану Клієнтом.

5. Клієнт погоджується отримувати рахунки-фактури в електронній формі від «Алло правник».

6. «Алло правник» передає Клієнту Підтвердження укладення Договору безпосередньо після укладення Договору.

7. «Алло правник» зобов'язується надати Клієнту можливість користуватися Послугою на умовах, встановлених Правилами, відповідно до вибраного Пакета послуг протягом Строку дії Послуги.

8. Договір припиняється:

- 1) із закінченням Строку дії;
- 2) з моменту використання передбачених пакетом лімітів;
- 2) внаслідок розірвання Клієнтом Договору відповідно до положень § 9;
- 3) внаслідок його розірвання з боку «Алло правник» відповідно до положень § 10.

## § 4.

### **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](http://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 на обробку його персональних даних, 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.

## § 5.

### **Обсяг та спосіб надання Послуги**

1. Послуга надається протягом Строку дії Договору, в обсязі та з урахуванням обмежень, що впливають 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](http://www.alloprawnuk.com);

3) Правову допомогу Правниками в обсязі, що впливає 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.

## **§ 6.**

### **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.

## § 7.

### **Надання Правової допомоги**

1. У рамках Послуги Клієнт має доступ до Правової консультації відповідно до ліміту, що впливає з придбаного Пакету. Використання Правової 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 Правової 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 з питань володіння і використання транспортного засобу;
- 3) Правова допомога з питань володіння і користування нерухомим майном;
- 4) Відправлення правового акту;
- 5) Відправлення шаблону документа;
- 6) Аналіз документів.

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.

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 § 5 пункт 6 Правил та відповідно до внутрішніх регламентів «Алло правник».

## **§ 8.**

### **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.

## **§ 9.**

### **Розірвання Договору Клієнтом**

1. У випадку придбання Пакета шляхом укладення договору на відстані за допомогою дистанційного зв'язку (телефон, веб-сайт) Клієнт, який є споживачем у значенні Закону України від 12 травня 1991 року «Про захист прав споживачів», може розірвати договір без подання причини протягом 14 днів з дати укладення договору з урахуванням положень ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів». Для цього Клієнт повинен повідомити «Алло правник» про розірвання договору.

2. Зразок повідомлення про розірвання Договору становить додаток № 2 до цих Правил.

3. Якщо надання Послуги повинно розпочатися до закінчення строку на розірвання Договору, укладеного на відстані, Клієнт, який є споживачем, зобов'язаний повідомити про це «Алло правник» під час телефонної розмови з Центром Юридичної допомоги «Алло правник» або по електронній пошті або через АллоПравник24.

4. Якщо споживач скористався правом розірвання Договору шляхом відповідного повідомлення «Алло правник», він зобов'язаний оплатити послуги, надані до моменту розірвання Договору. Сума оплати розраховується пропорційно до обсягу наданої послуги з урахуванням ціни або винагороди, узгодженої в Договорі.

5. Клієнт не має права на розірвання Договору у випадку, якщо він повністю скористувався Послугою до закінчення 14-денного строку, зазначеного в пункті 1.

6. У разі розірвання Договору Клієнтом, «Алло правник» повертає сплачену Клієнтом суму, не пізніше ніж протягом 7 робочих днів, на банківський рахунок, вказаний Клієнтом або поштовим переказом за адресою, вказаною у Підтвердженні укладення Договору, за вибором Клієнта.

7. «Алло правник», в тій мірі, в якій це є згідним з чинним законодавством, не несе відповідальності за відсутність повернення коштів або затримки у поверненні, якщо Клієнт, незважаючи на вимогу, не вкаже номер банківського рахунку, на який повинні бути повернені кошти або не надасть усі необхідних для здійснення повернення дані. Крім того, «Алло правник» не несе відповідальності за відсутність повернення коштів або затримки у поверненні, якщо це сталося внаслідок передачі Клієнтом невірних персональних даних (ПІБ, адреса), або неправильного номера банківського рахунку.



## **§ 10.**

### **Дострокове розірвання Договору**

1. «Алло правник» може розірвати Договір негайно після письмового повідомлення Клієнта у випадку виявлення:

- 1) надання Клієнтом стороннім особам даних, що дозволяють використовувати Послугу третіми особами;
- 2) використання Клієнтом наданої Послуги у спосіб, який суперечить законодавству.

## **§ 11.**

### **Подання скарги і спосіб її розгляду**

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

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

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

4. Відповідь на скаргу надається в письмовій формі.

## **§ 12.**

### **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. 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.

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

## **§ 13.**

### **Заключні положення**

1. Правила дійсні з 31 січня 2019 року.
2. Договори між Клієнтом та «Алло правник» реалізуються на підставі положень Правил, що діють в день укладення Договору.
3. Спори, що виникають за цим Договором, розглядаються суд загальної юрисдикції за місцезнаходженням Клієнта.

### **Додаток №1 до Правил**

#### **Пакет «Адвокат на зараз»:**

- **1 (одна) Юридична консультація;**
- **обсяг Послуги: приватне життя, професійна діяльність, володіння та використання транспортного засобу;**
- **оплата одноразова;**
- **доступ до шаблонів документів та нормативних актів.**

### **Додаток № 2 до Правил**

## ФОРМА РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

Товариство з обмеженою відповідальністю «Алло правник», з місцезнаходженням в місті Києві за адресою: м. Київ, 04053, вул. Стрітенська 10, офіс 520, ідентифікаційний код 42604071,

*(У разі договору про надання доступу до правової допомоги, яка надається адвокатами за допомогою засобів дистанційного зв'язку відповідно до положень Правил надання послуги доступу до правової допомоги для клієнтів «Алло правник», цю ФОРМУ слід подати особисто або надіслати листом на зазначену адресу ТОВ «АЛЛО ПРАВНИК» протягом 14 днів з моменту його укладення)*

Дата укладення договору з ТОВ «АЛЛО ПРАВНИК».

Дані Клієнта:

Ім'я .....

Прізвище .....

По батькові .....

Ідентифікаційний номер .....

Спосіб повернення коштів у зв'язку з моїм виходом з договору, описаного вище \*:

Номер банківського рахунку:  
.....

Поштовий переказ на адресу, зазначену в Підтвердженні укладення Договору

У зв'язку з моїм правом розірвання вищезазначеного договору, цим розриваю вищезазначений договір.

Прізвище, ім'я та по батькові Клієнта .....

Підпис Клієнта .....

\* позначити вибір хрестиком