

**Правила надання Послуги доступу до правової допомоги в рамках проведення акції безкоштовних юридичних послуг у квітні 2019 року.**

**«Адвокат для дому: акція - квітень 2019»**

**§ 1.**

**Загальні положення**

1. «Алло правник» зобов'язується надавати учасникам акції безкоштовних юридичних послуг у квітні 2019 року. Послуги доступу до правової допомоги (далі - "Послуги") на умовах, передбачених цими Правилами (далі - "Правила") та чинним законодавством України.

2. Положення Правил застосовуються виключно до учасників акції безкоштовних юридичних послуг у квітні 2019 року - «Адвокат для дому: акція - квітень 2019».

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 є учасником акції безкоштовних юридичних послуг у квітні 2019 року «Адвокат для дому: акція – квітень 2019»

6) Учасник акції безкоштовних юридичних послуг у квітні 2019 року – будь-який Клієнт, який отримав та акцептував пропозицію взяти скористатися Послугою, яка надається на підставі і згідно з цими Правилами, яку він отримав безпосередньо від «Алло Правник» або від Партнерів «Алло Правник».

7) Партнер – юридична особа (товариство, господарське об'єднання, громадська організація тощо), до якої «Алло Правник» офіційно звернувся з пропозицією скористатися Послугою на підставі і згідно з цими Правилами, і який має право розповсюджувати таку пропозицію серед його співробітників, членів, учасників, партнерів тощо в порядку, узгодженому з «Алло правник».

8) Гасло – слово або словосполучення, цифра або набір цифр, назва тощо, за яким Учасник акції безкоштовних юридичних послуг у квітні 2019 року ідентифікується як Клієнт, та яке він отримав безпосередньо від «Алло Правник» або від Партнера.

9) Пакет – предмет, 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 - з 1 до 30 квітня 2019 року.

11) 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.

12) Правова допомога - це послуга, яка надається Правником Клієнту в обсязі, що впливає з Пакета. Правова допомога надається у формі юридичної консультації та стосується Правової допомоги у справах приватного життя, під якою розуміється правова допомога, пов'язана з усіма правовими проблемами, крім питань, пов'язаних з господарською діяльністю, незалежно від сфери права, якої стосується дана проблема.;

### **§ 3.**

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

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

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

а) доступ до Центру правової допомоги «Алло правник» ;

б) Правову допомоги 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) листування у електронному вигляді за електронною адресою, вказаною Клієнтом;
4. Умовою надання Правником Правової допомоги є доступ Клієнта до мобільного або стаціонарного телефону, який дозволяє з'єднатися з «Алло правник», або комп'ютера з доступом в Інтернет і електронної поштової скриньки.
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».

#### **§ 4.**

##### **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, електронна пошта) та Гасло 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.

#### **§ 5.**

##### **Надання Правової допомоги**

1. У рамках Послуги Клієнт має доступ до Юридичної консультації відповідно до ліміту, що впливає з придбаного Пакету. Використання ліміту Юридичних консультацій означає використання Послуги.

2. 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.

3. Правова допомога може стосуватися Юридичних консультацій у справах приватного життя.

4. Правова допомога надається на підставі наданого Клієнтом опису справи (фактичний стан). У ситуації, коли представлений по телефону опис справи вимагає доповнення, Клієнт надсилає 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.

5. «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.

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

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

8. 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.

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

10. 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.

11. 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 § 3 пункт 6 Правил та відповідно до внутрішніх регламентів «Алло правник».

## **§ 6.**

### **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.

## **§ 7.**

### **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.

## **§ 8.**

### **Обробка персональних даних і політика Конфіденційності**

1. Користуючись Послугою Клієнт погоджується на обробку своїх персональних даних, наданих «Алло правник», для належного виконання Договору.

2. Обсяг персональних даних, переданих «Алло правник», включає:

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

## **§ 9.**

### **Заключні положення**

1. Правила дійсні з 1 квітня до 30 квітня 2019 року.

### **Додаток №1 до Правил**

Пакет «Адвокат для дому: акція – квітень 2019 р.»:

- 5 (п'ять) Юридичних консультацій;
- обсяг Послуги: приватне життя.
- Клієнт може отримати правову допомогу у справах, які стосуються самого Клієнта, його чоловіка/дружини та неповнолітніх дітей Клієнта

