

Załącznik nr 1 do Umowy - Regulamin świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej.

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Availo zobowiązuje się do świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie oraz powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
2. Postanowienia niniejszego Regulaminu (zwanego dalej „Regulaminem”) mają zastosowanie do świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej na rzecz członków Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie na rzecz których Partner zawarł umowę o współpracę z Availo w zakresie świadczenia usługi dostępu do pomocy prawnej.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 2.

Definicje

Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie rozumie się:

- 1) Availo – Availo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Jasionce pod adresem Jasionka 954E, 36-002 Jasionka, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000416198, NIP 8133671973, która jest podmiotem organizującym i zapewniającym świadczenie Usługi. Telefon do biura Availo pod którymi Użytkownik może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą: 22 228 08 00 lub 224500033 - opłata zgodna z taryfą operatora; adres email bezpośredni do przedsiębiorcy: biuro@availo.pl.
 - 2) Partner – Okręgowa Izba Aptekarska w Warszawie ul. Żeromskiego 77 lok. 6, 4 piętro 01-882 Warszawa posiadająca numer NIP: 525-10-10-429.
 - 3) Centrum Pomocy Prawnej (CPP)– telefoniczne centrum obsługi, za pośrednictwem którego jest świadczona Usługa dostępu do pomocy prawnej, a w jej ramach Pomoc prawna przez Prawników. CPP 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.
 - 4) Prawnik – współpracujący z Availo adwokat, radca prawny lub doradca podatkowy wpisany odpowiednio na listę adwokatów, radców prawnych lub doradców podatkowych prowadzoną przez właściwe organy samorządu zawodowego adwokatów, radców prawnych lub doradców podatkowych– dane Prawnika udzielającego Porady prawnej lub opracowującego dokument są określone podczas świadczenia tych Usług.
 - 5) Członek Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie - (członek OIA) osoba fizyczna będąca członkiem Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie, która ma opłacone wszystkie składki członkowskie, na rzecz której Partner zawarł umowę z Availo umożliwiającą korzystanie z Usługi.
 - 6) Osoba najbliższa – małżonek Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie lub osoba pozostająca z nim w nieformalnym związku i prowadząca z nim wspólne gospodarstwo domowe, a także osoby pozostające pod władzą rodzicielską ubezpieczonego, w tym małoletnie osoby przysposobione przez ubezpieczonego.
- 1) Umowa – umowa o współpracy, zawarta pomiędzy Partnerem i Availo na rzecz Okręgowej Izby Aptekarskiej

w Warszawie na podstawie, której świadczona jest Usługa dostępu do pomocy prawnej.

- 2) Availo24 – dobrowolne, prowadzone w systemie informatycznym i dostępne za pośrednictwem sieci Internet indywidualne konto przypisane do Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie na jego wniosek, służące w szczególności do:
 - a) korzystania przez Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie z Usług, w tym zapisywania historii korzystania z Usług
 - b) kontaktu Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie i Availo, w tym przesyłania dokumentów związanych ze świadczoną Usługą.
- 3) Usługa – usługa dostępu do Pomocy prawnej świadczona przez Availo w zakresie wynikającym z Umowy, polegająca na zorganizowaniu i zapewnieniu Członkom Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie dostępu do świadczenia Pomocy prawnej przez adwokatów, radców prawnych lub doradców podatkowych przy pomocy narzędzi komunikowania się na odległość.
- 4) Pomoc prawna– usługa prawna świadczona przez Prawnika na rzecz Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie w zakresie wynikającym z Umowy, która może polegać na udzieleniu: Porady prawno-podatkowej, Opinii prawnej, Analizie dokumentów, Opracowaniu dokumentu oraz Informacji Prawnej. Pomoc prawna jest świadczona przez Prawnika i może być udzielona:
 - a) za pomocą połączenia telefonicznego;
 - b) drogą elektroniczną poprzez adres poczty elektronicznej wskazany przez członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie
 - c) poprzez Availo24 wyłącznie w przypadku założenia dobrowolnie konta przez stronę internetową Availo. Pomoc prawna jest realizowana w zakresie wskazanym w Załączniku nr 1 do Regulaminu.
- 5) Porada prawna – wskazanie, w ramach świadczenia pomocy prawnej przez Prawnika, zgodnego z polskim prawem rozstrzygnięcia w przedstawionym przez Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie stanie faktycznym, zrealizowane w formie rozmowy telefonicznej lub mailowej .
- 6) Opinia prawna – podsumowanie porady prawnej przesyłane na adres email Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie.
- 7) Analiza dokumentów - pomoc prawna polegająca na kompleksowej analizie dokumentów przedstawionych przez Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie do 20 stron przeliczeniowych.
- 8) Opracowanie dokumentu – sporządzenie projektu pisma znajdującego się w Wykazie dokumentów umieszczonym w Załączniku nr 2 do Regulaminu.
- 9) Informacja Prawna- obejmuje udzielenie informacji z zakresu polskiego systemu prawnego polegające na:
 - a) informowaniu o procedurze prawnej prowadzenia sporów prawnych i ochrony swoich praw,
 - b) informowaniu o kosztach prowadzenia sporów prawnych,
 - c) przesyłaniu tekstów aktualnych i historycznych aktów prawnych,
 - d) udzielanie informacji teled adresowych o sądach, prokuraturach, notariuszach, itp.,
- 10) Sprawy życia prywatnego – zagadnienia związane ze wszelkimi problemami prawnymi innymi niż sprawy związane z działalnością gospodarczą, niezależnie od dziedziny prawa, której dany problem dotyczy, jednak z wyłączeniem Pomocy prawnej w zakresie problemów związanych z wykonywaniem funkcji członków spółek prawa handlowego, wspólnot mieszkaniowych, spółdzielni mieszkaniowych, związków zawodowych, stowarzyszeń i fundacji.

- 11) Sprawy życia zawodowego - zagadnienia związane ze wszelkimi problemami prawnymi związane z działalnością zawodową farmaceuty.
- 12) Godziny robocze- czas pracy Centrum Porad Prawnych oraz Prawników przypadający od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–20:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, a także z wyłączeniem dnia 24 grudnia oraz dnia 31 grudnia każdego roku.
- 13) Okres ważności Usługi – okres, w trakcie którego członek Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie ma prawo korzystać z Usługi, nie dłuższy niż czas trwania Umowy łączącej Availo i Partnera.
- 14) Weryfikacja uprawnień- proces w którym konsultant Centrum Pomocy Prawnej sprawdza czy kontaktujący się w celu skorzystania z Usługi, jest uprawniony do skorzystania z Usługi, po podaniu przez niego danych identyfikacyjnych. Za Uprawnionego do skorzystania z Usługi uważa się Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie.
- 15) Numer prawa wykonywania zawodu farmaceuty (PWZF) - składający się z ciągu liczb numer, który posiada Członek Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie służący do identyfikacji podczas kontaktu z Centrum Pomocy Prawnej.
- 16) Usługa ponadstandardowa – usługa niemieszcząca się w zakresie Umowy, która może zostać wykonana przez Prawnika na rzecz Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie w drodze indywidualnie negocjowanych ustaleń.

§ 3.

Obowiązki umowy o świadczenie Usługi dostępu do pomocy prawnej

1. Availo zobowiązane jest do świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej przez okres obowiązywania Umowy łączącej Availo i Partnera.
2. Availo zobowiązane jest do zapewnienia członkowi Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie możliwości korzystania z usługi dostępu do pomocy prawnej na zasadach określonych w Regulaminie, zgodnie z Umową przez Okres ważności Usługi.

§ 4.

Availo24

1. Członek Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie ma prawo uzyskać dostęp do Availo24. Korzystanie przez Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie z Availo24 nie jest niezbędne do korzystania z Usługi.
2. Aktywacja Availo24 możliwa jest wyłącznie za pośrednictwem strony www.availo.pl poprzez skorzystanie z odnośnika „Załóż konto” i uzupełnienie formularza rejestracyjnego.
3. W trakcie rejestracji, Członek Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie potwierdza, czy akceptuje politykę prywatności i politykę cookies stosowaną przez Availo oraz zapoznaje się z odpowiednimi klauzulami informacyjnymi.
4. Po wypełnieniu i potwierdzeniu danych na formularzu rejestracyjnym, na podany w nim adres email zostanie wysłana wiadomość wskazująca sposób potwierdzenia rejestracji. Z chwilą potwierdzenia rejestracji przez Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie następuje zakończenie procesu rejestracji, które skutkuje utworzeniem Availo24.
5. Członek Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie nie może udostępniać przysługującego mu do Availo24 loginu i hasła osobom trzecim, w przypadku udostępnienia wynikłego z zamiaru członka lub niedochowania staranności w przechowywaniu hasła i loginu Availo nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Availo24 przez osoby trzecie z wykorzystaniem posiadanego przez członka loginu i hasła w zakresie

zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 5.

Zakres i sposób świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej

1. Usługa jest świadczona w Okresie ważności Usługi dostępu do pomocy prawnej, w zakresie wskazanym w § 7.
2. Korzystanie z Usługi następuje w oparciu o Regulamin.
3. W ramach Usługi Availo zapewnia:
 - 1) dostęp do Centrum Pomocy Prawnej 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) dostęp do Availo24 poprzez stronę internetową www.availo.pl;
 - 3) świadczenie Pomocy prawnej przez Prawników w zakresie wynikającym z Umowy w godzinach pracy Centrum Pomocy Prawnej Availo.
4. Usługa, w tym pomoc prawna, może być świadczona w następujący sposób:
 - a) za pomocą połączenia telefonicznego;
 - b) drogą elektroniczną poprzez adres poczty elektronicznej wskazany przez członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie.
 - c) poprzez Availo24 wyłącznie w przypadku założenia dobrowolnie konta przez stronę internetową Availo,
5. Usługa dostępu do pomocy prawnej jest świadczona w języku polskim, przy czym Członek Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie może również skorzystać ze wsparcia językowego zagwarantowanego przez Availo, w języku ukraińskim i rosyjskim.
6. Warunkiem możliwości świadczenia Usługi drogą elektroniczną jest posiadanie przez Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie 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 Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie dostępu do telefonu komórkowego lub stacjonarnego umożliwiającego za pomocą łącz telefonicznych połączenie z Availo.
8. Prawo do korzystania z Usługi wygasa z dniem rozwiązania Umowy zawartej między Availo a Partnerem.
9. Availo zobowiązuje się do podejmowania wszelkich działań zmierzających do zapewnienia członkom Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie świadczenia Usługi z należytą starannością właściwą dla osób posiadających przewidziane przepisami prawa uprawnienia do świadczenia pomocy prawnej. Standardy postępowania Prawników określone są w wewnętrznych przepisach ustanowionych przez właściwe samorządy zawodowe Prawników tj w:
 - a. Ustawie z dnia 26 maja 1982 r., prawo o adwokaturze (tjDz.U.2024.1564 t.j.) oraz Zbioru Zasad Etyki Adwokackiej i Godności Zawodu (Kodeksu Etyki Adwokackiej)
 - b. Ustawie z dnia 6 lipca 1982 r. o radcach prawnych, (tj. Dz.U.2024.499 t.j. oraz Kodeksie etyki radców prawnych
 - c. Ustawie z dnia 5 lipca 1996 r. o doradztwie podatkowym (Dz.U.2021.2117 t.j.) oraz Zasadach etyki doradców podatkowych
10. Przy świadczeniu Usługi dostępu do pomocy prawnej Availo oraz Prawnicy świadczący Usługę, zobowiązani są do zachowania w poufności uzyskanych informacji.

§ 6.

Sposób korzystania z Usługi dostępu do pomocy prawnej

1. Skorzystanie z Usługi wymaga wykonania połączenia telefonicznego z Centrum Pomocy Prawnej pod numerem telefonu **224500035** lub przesłania wiadomości mailowej na adres: oiaporada@availo.pl.
2. Po połączeniu się z numerem telefonu dedykowanym dla Partnera, Członek Okręgowej Izby Aptekarskiej w

Warszawie w celu identyfikacji, obowiązany jest podać numer prawa wykonywania zawodu farmaceuty (PWZF).

3. Po dokonanej pozytywnej Weryfikacji uprawnień do skorzystania z Usługi, Availo uzyskuje od Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie niezbędne oświadczenia do wykonania usługi, jeśli są konieczne.
4. Po dokonanej weryfikacji Członek Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie podje konsultantowi Centrum Pomocy Prawnej informacje, które pozwalają określić dziedzinę prawa, której dotyczy jego problem lub inne informacje niezbędne do przełączenia do właściwego Prawnika.
5. Członek Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie po połączeniu z Prawnikiem uzyskuje możliwość skorzystania z Pomocy prawnej podczas bezpośredniej rozmowy z Prawnikiem.
6. W przypadku chęci skorzystania z Usługi za pośrednictwem wiadomości email, Członek Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie powinien przesłać wiadomość na adres e-mail: oiaporada@availo.pl oraz podać numer prawa wykonywania zawodu, a także opisać zagadnienie prawne mające być przedmiotem porady prawnej.

§ 7.

Świadczenie Pomocy prawnej

1. Pomoc prawna świadczona jest w zakresie:
 - 1) spraw życia prywatnego;
 - 2) spraw życia zawodowego;
2. Pomoc prawna świadczona jest w oparciu o podany przez Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie opis sprawy (stan faktyczny). W sytuacji, gdy przedstawiony telefonicznie opis sprawy wymaga uzupełnienia Członek Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie przesyła pocztą elektroniczną lub jeśli posiada konto przez Availo24 dokumenty niezbędne do udzielenia pełnej odpowiedzi w ramach przedstawionego stanu faktycznego. Członek Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie powinien przekazać Prawnikowi opis sprawy lub/i przedstawić dokumenty stanowiące wyczerpujący i pełny znany mu obraz stanu faktycznego w sprawie, w której oczekuje świadczenia Pomocy prawnej. Availo i Prawnik nie ponosi odpowiedzialności za Pomoc prawną udzieloną w podanym przez członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie stanie faktycznym, jeśli stan ten okazał się nieprawdziwy lub niepełny.
3. Członek Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie może uzyskać pomoc prawną w zakresie spraw dotyczących Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie oraz Osoby najbliższej.
4. Pomoc prawna w postaci Porady prawnej świadczona jest niezwłocznie po rozpoczęciu rozmowy telefonicznej między Członkiem Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie a Prawnikiem, w czasie trwania rozmowy telefonicznej, chyba że Prawnik uzgodnił z Członkiem inny termin udzielenia porady prawnej lub jej zakończenia. W przypadku konieczności uzupełnienia stanu faktycznego lub przesłania dokumentów nie później niż 72 godziny robocze od chwili uzupełnienia informacji przez Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie.
5. Pomoc Prawna w postaci Opracowania dokumentu lub sporządzenia Opinii prawnej świadczona jest w terminie uzgodnionym z Członkiem, nie krótszym niż 24 Godziny robocze i nie dłuższym niż 72 godziny robocze od przesłania dokumentacji stanowiącej podstawę Opracowania Dokumentu.
6. Pomoc Prawna w przypadku Przesłania Wzorów Dokumentów oraz Informacji Prawnej jest realizowana w zakresie w jakim realizacja wymaga przesłania aktów prawnych, niezwłocznie po zakończeniu rozmowy telefonicznej pomiędzy Członkiem Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie a Prawnikiem, chyba że Prawnik uzgodnił z członkiem inny termin zakończenia Pomocy Prawnej, nie później niż 48 Godziny robocze od chwili

zgłoszenia zapotrzebowania na Pomoc Prawną do Centrum Pomocy Prawnej.

7. Pomoc Prawna w przypadku Informacji Prawnej, jest realizowana niezwłocznie po rozpoczęciu rozmowy telefonicznej między Członkiem Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie a Prawnikiem, w czasie trwania rozmowy telefonicznej, chyba że Prawnik uzgodnił z członkiem inny termin udzielenia Pomocy Prawnej, nie później niż 48 Godziny robocze od chwili zgłoszenia zapotrzebowania na Pomoc Prawną do Centrum Pomocy Prawnej.
8. Pomoc Prawna w przypadku w przypadku Analizy Dokumentów jest realizowana nie później niż 48 Godziny robocze od chwili przedłożenia Prawnikowi całości dokumentacji w sprawie oraz przedstawienia stanu faktycznego, chyba że Prawnik uzgodnił z Użytkownikiem inny termin. W przypadku konieczności uzupełnienia stanu faktycznego lub przesłania innych dodatkowych dokumentów nie później niż 48 Godziny robocze od chwili uzupełnienia stanu faktycznego lub przesłania dokumentów przez Użytkownika.
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:
 - 1) sprawy, w których zachodzi konflikt interesów pomiędzy Okręgową Izbą Aptekarską w Warszawie a Prawnikiem;
 - 2) sprawy, w których zachodzi konflikt interesów pomiędzy Okręgową Izbą Aptekarskiej w Warszawie a Availo;
 - 3) sprawy, w których zachodzą okoliczności wykluczające możliwość jej świadczenia zgodnie z obowiązującymi powszechnie przepisami prawa lub przepisami korporacyjnymi obowiązującymi Prawników.
11. Prawnicy zobowiązani są do świadczenia Pomocy prawnej z należytą starannością właściwą dla osób posiadających przewidziane przepisami prawa uprawnienia do świadczenia pomocy prawnej. Standardy postępowania Prawników określone są w wewnętrznych przepisach ustanowionych przez właściwe samorządy zawodowe Prawników. Przy świadczeniu Pomocy prawnej Prawnik zobowiązany jest do zachowania chronionej właściwymi przepisami tajemnicy zawodowej, w zakresie określonym w tych przepisach.
12. W celu bezpieczeństwa oraz zapewnienia najwyższej jakości Usługi, rozmowy pomiędzy Członkiem Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie a Centrum Pomocy Prawnej i Prawnikami są nagrywane. Treść nagrań jest chroniona zgodnie z przepisami prawa oraz przepisami korporacyjnymi wiążącymi Prawnika.

§ 8.

Odpowiedzialność Availo za zgodność świadczenia z Umową

1. Z zastrzeżeniem ustępów poniższych, Availo ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi dostępu do pomocy prawnej na zasadach przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Prawnik ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Pomocy prawnej na zasadach przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa
2. Podstawa i zakres odpowiedzialności ustawowej Availo i Prawnika zostały określone w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym, Ustawie o Prawach Konsumenta oraz ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. Dz.U.2020.344. dodatkowo a w przypadku Prawnika także w Ustawach o których mowa w § 5 ust.9 a-c.
3. Availo nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z Usługi dostępu do pomocy prawnej w wyniku działania siły wyższej. Niezwłocznie po ustaniu

- przeszkody Availo obowiązane jest przystąpić do świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej.
4. W przypadku, gdy informacje lub dokumenty przekazane przez członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie do Availo lub Prawnika w celu spełnienia usługi Pomocy prawnej okażą się błędne, nieprawdziwe lub niepełne Availo nie ponosi odpowiedzialności za szkodę, powstałą wskutek przekazania przez członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie takich informacji lub dokumentów.
 2. Usługi realizowane są na podstawie obowiązującego Regulaminu.
 3. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów prawnych jest sąd ustalony zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
 4. Integralną część Regulaminu stanowią następujące załączniki:
 - Załącznik nr 1 – Zakres świadczenia Usługi
 - Załącznik nr 2 – Wykaz dokumentów
 - Załącznik nr 3 – Klauzula Informacyjna.

§ 9.

Odmowa udzielenia pomocy prawnej

1. Availo i Prawniki może odmówić udzielenia Pomocy Prawnej, w przypadku stwierdzenia:
 - 1) udostępnienia przez Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie osobom trzecim danych umożliwiających korzystanie z Usługi lub braku potwierdzenia członkostwa osoby dzwoniącej podczas procesu weryfikacji do Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie i stwierdzenia, że osoba dzwoniąca nie spełnia warunków do udzielenia jej Usługi przewidzianej dla członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie.
 - 2) wykorzystywania przez Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie świadczonej Usługi w sposób sprzeczny z prawem.
 - 3) podejrzenia przez Prawnika lub pracownika Centrum Pomocy Prawnej, że kontaktujący się w celu udzielania porady pozostaje pod wpływem alkoholu lub środków odurzających,
 - 4) kiedy podczas rozmowy z pracownikiem Centrum Pomocy Prawnej lub Prawnikiem chcący skorzystać z Usługi posłużył się zwrotem wulgarnym lub obrażającym rozmówcę albo istnieje podejrzenie co do tego że rozmówca jest w stanie wyłączającym podjęcie decyzji i wyrażenie woli albo jeżeli zapytanie narusza Regulamin w inny sposób.

§ 10.

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: Availo Sp. z o.o., Jasionka 954E, 36-002 Jasionka, z dopiskiem: Reklamacja Availo lub na adres e-mail: reklamacje@availo.pl, podając w temacie wiadomości: Reklamacja Availo.
3. W celu należytego rozpatrzenia reklamacji członek Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie 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 wpłynięcia.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku.

§ 11.

Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych członków Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie w związku z umożliwieniem im korzystania z Usługi świadczonej przez Availo i w celu realizacji tej Usługi jest Availo.
2. Z chwilą kontaktu Członka Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie z Availo i wyrażenia chęci skorzystania z Usługi, Availo zbiera we własnym zakresie dane osobowe niezbędne do świadczenia Usługi. Od tego momentu Availo występuje jako administrator danych osobowych. Klauzula informacyjna znajduje się na stronie internetowej Partnera oraz stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu.

§ 12.

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.06.2026 roku.

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usługi dostępu do pomocy prawnej – Zakres świadczenia Usługi

Nazwa świadczenia	Limity świadczeń
Porada prawna	nielimitowana
Opinia prawna	nielimitowana
Analiza dokumentów	nielimitowana (do 100 tys. zł wartości przedmiotu sporu i zaskarżenia)
Opracowanie dokumentów prawnych	nielimitowana (dokument do 20 stron)
Informacja prawna	nielimitowana
Przesyłanie wzorów dokumentów	nielimitowana
Prawo podatkowe	nielimitowana
Pieczęć prewencyjna <i>(wysyłany na życzenie Członka OIA)</i>	W pakiecie
Dodatkowy Uprawniony <i>(Najbliższa osoba dla członka OIA, która może skorzystać z usługi porady prawnej)</i>	W pakiecie
Newsletter prawny <i>(wysyłany na życzenie Członka OIA)</i>	W pakiecie
Dostęp do Availo 24 <i>(Portal internetowy)</i>	W pakiecie

Załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usługi dostępu do pomocy prawnej – Wykaz opracowywanych dokumentów

Wnioski	<ul style="list-style-type: none"> • wnioski dotyczące kosztów postępowania • wniosek o ustanowienie pełnomocnika • wniosek o nadanie klauzuli wykonalności/prawomocności • wniosek o przywrócenie terminu • wniosek o sprostowanie wyroku • wniosek o umorzenie kosztów sądowych • wniosek o odroczenie zapłaty kary • wniosek o wydanie uzasadnienia wyroku • wniosek o naprawienie szkody do ubezpieczyciela • wniosek o wszczęcie egzekucji • wniosek o umorzenie postępowania egzekucyjnego • wniosek dłużnika o zawieszenie egzekucji • wniosek o dalsze prowadzenie postępowania egzekucyjnego • wniosek o ponowne wydanie tytułu wykonawczego w miejsce utraconego • wniosek o ustanowienie kuratora • wniosek o widzenie z tymczasowo aresztowanym • wniosek o przyznanie dodatku mieszkaniowego 	<ul style="list-style-type: none"> wniosek o sprostowanie wyroku • wniosek o sprostowanie oczywistej omyłki pisarskiej w treści postanowienia • wniosek pozwanego o wykładnię wyroku • wniosek o sporządzenie i doręczenie postanowienia wydanego na posiedzeniu jawnym. • wniosek o uchylenie zarządzenia o zwrocie pisma procesowego • wniosek o wpisanie zastrzeżenia do protokołu • wniosek o zmianę terminu rozprawy • wniosek o zmianę terminu posiedzenia • wniosek o rozłożenie na raty zaległości podatkowej • wniosek o odroczenie terminu płatności podatku • wniosek o umorzenie zaległości podatkowej • wniosek o wydanie dalszego tytułu wykonawczego • wniosek o zawezwanie do próby ugodowej • wniosek o ustanowienie kuratora dla nieznanego z miejsca pobytu 	<ul style="list-style-type: none"> • wniosek o przesłuchanie świadka w drodze pomocy prawnej w miejscu zamieszkania • wniosek o umorzenie postępowania cywilnego na podstawie art. 182 k.p.c. • wniosek o przekazanie sprawy zgodnie z właściwością miejscową • wniosek pozwanego o przyznanie kosztów procesu wobec cofnięcia pozwu • wniosek o zmianę biegłego wydającego opinię w sprawie • wniosek o wszczęcie postępowania o odtworzenie akt • wniosek wierzyciela o umorzenie postępowania egzekucyjnego • wniosek o uznanie orzeczenia sądu zagranicznego • wniosek w przedmiocie zezwolenia na złożenie przedmiotu świadczenia do depozytu sądowego • wniosek o zawarcie ugody z ZUS • wniosek o wstrzymanie wykonania decyzji • wniosek o otwarcie i ogłoszenie testamentu • wniosek o ustalenie kontaktów z dzieckiem 	<ul style="list-style-type: none"> • wniosek o zawieszenie postępowania na podstawie art. 445 § 2 k.p.c. • wniosek o zmianę pełnomocnika z urzędu • wniosek o wezwanie zainteresowanej do udziału w sprawie • wniosek o nakazanie złożenia testamentu • wniosek o stwierdzenie zgonu • wniosek o udzielenie zezwolenia na zawarcie małżeństwa osobie dotkniętej chorobą psychiczną • wniosek o rozstrzygnięcie o istotnych sprawach rodziny • wniosek o wydanie dziecka • wniosek o ustanowienie kuratora dla osoby niepełnosprawnej • wniosek o zwolnienie wykonawcy testamentu • wniosek o wyrażenie zgody na wydanie paszportu dla dziecka • wniosek o stwierdzenie nabycia spadku na podstawie ustawy • wniosek o stwierdzenie nabycia spadku na podstawie testamentu
Umowy	<ul style="list-style-type: none"> • umowa dzierżawy • umowa najmu lokalu mieszkalnego • umowa podnajmu lokalu • umowa o dzieło • umowa zlecenia 	<ul style="list-style-type: none"> • umowa o pracę • umowa poręczenia • umowa pożyczki • umowa sprzedaży 	<ul style="list-style-type: none"> • umowa przechowania • umowa sprzedaży komisowej • umowa sprzedaży samochodu • umowa użyczenia 	<ul style="list-style-type: none"> • umowa zamiany • umowa darowizny ruchomości • umowa przewłaszczenia • umowa o poufności • umowa o podnoszenie kwalifikacji zawodowych
Pozwy	<ul style="list-style-type: none"> • pozew o uchylenie obowiązku alimentacyjnego • pozew o ustalenie wygaśnięcia obowiązku alimentacyjnego • pozew o zapłatę zadośćuczynienia i odszkodowania z tytułu naruszenia pracowniczych dóbr osobistych 	<ul style="list-style-type: none"> • pozew o odszkodowanie za niezgodne z prawem rozwiązanie umowy o pracę • pozew o odszkodowanie z tytułu naruszenia obowiązku równego traktowania w zatrudnieniu • pozew o uznanie wypowiedzenia zmieniającego warunki pracy i płacy za bezskuteczne • pozew o zapłatę zaległego wynagrodzenia na rzecz pracownika 	<ul style="list-style-type: none"> • pozew o uchylenie kary porządkowej - kary upomnienia • pozew o ustalenie istnienia stosunku pracy - zatrudnienie na podstawie umowy cywilnoprawnej • pozew o odszkodowanie z powodu mobbingu • odpowiedź na pozew w sprawie: <ul style="list-style-type: none"> - o mobbing - o zapłatę 	<ul style="list-style-type: none"> • pozew do sądu cywilnego o zapłatę odszkodowania za szkodę spowodowaną przestępstwem • pozew o uznanie spadkobiercy za niegodnego • pozew o stwierdzenie nieważności oświadczenia woli z powodu błędu • pozew o eksmisję z lokalu mieszkalnego • pozew o orzeczenie separacji • pozew o wydanie rzeczy (powództwo windykacyjne)
Inne	<ul style="list-style-type: none"> • pełnomocnictwa • odwołanie pełnomocnictwa • wezwanie do zapłaty • odpowiedź na wezwanie do zapłaty • wezwanie do wykonania świadczenia • sprzeciw od wyroku nakazowego w sprawie karnej • ugoda w przedmiocie ustalenia kontaktów z dzieckiem 	<ul style="list-style-type: none"> • reklamacja • zgłoszenie wierzitelności • oświadczenie o potrąceniu wierzitelności • pismo w sprawie przedłużenia terminu do złożenia wniosków dowodowych • pismo informujące o ustanowieniu pełnomocnika do doręczeń 	<ul style="list-style-type: none"> • oświadczenie o przystąpieniu do sprawy w charakterze uczestnika • zgoda pracownika na udostępnianie wizerunku • oświadczenie pracownika wyrażające zgodę na potrącanie należności z wynagrodzenia za pracę 	<ul style="list-style-type: none"> • oświadczenie o odpowiedzialności materialnej za powierzone mienie • ugoda z tytułu odszkodowania za dyskryminację. • porozumienie stron w sprawie rozwiązania umowy o pracę. • ugoda w sprawie przywrócenie do pracy

Załącznik nr 3 do Regulaminu świadczenia usługi dostępu do pomocy prawnej– Klauzula Informacyjna

Informacja Administratora danych osobowych dla członków Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie dotycząca przetwarzania danych osobowych

Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, zwanego dalej „RODO” informuję, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO, podanych w związku z zawarciem i realizacją umowy o świadczenie usług dostępu do pomocy prawnej, jest Availo Sp. z o.o. z siedzibą w Jasionce, (Jasionka 954E, 36-002 Jasionka), telefon do biura Availo pod którymi Klient może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą: 22 228 08 00 lub 224500033- opłata zgodna z taryfą operatora; adres email: biuro@availo.pl, zwana dalej „Availo”.
2. Availo uprawniona jest do przetwarzania Pani/Pana danych osobowych w celu:
 - 1) prawidłowego wykonania umowy– podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy o świadczenie dostępu do pomocy prawnej na rzecz członków Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie (art. 6 ust. 1b RODO),
 - 2) w celu dochodzenia roszczeń - podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Availo, jakim jest dochodzenie ewentualnych roszczeń lub obrona przed roszczeniami (art. 6 ust. 1f RODO),
 - 3) w celu archiwizacyjnym - podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Availo jakim jest przeznaczenie wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości świadczonych usług (art. 6 ust. 1f RODO).
3. Pana/Pani dane będą ujawniane w ramach realizacji umowy następującym odbiorcom:
 - 1) Partner właściwy dla danego etapu realizacji umowy - Partnerem jest firma współpracująca z Availo, zapewniająca wykonanie poszczególnych usług niezbędnych do realizacji umowy, tj.: podmioty, którym Availo powierzyło przetwarzanie danych, a więc: podmioty organizujące i zapewniające świadczenie pomocy prawnej posiadające umowy o świadczenie usług z Availo (Prawnicy), podmioty świadczące usługi księgowo, podmioty organizujące i zapewniające obsługę informatyczną Availo,
 - 2) Osoby współpracujące w Availo na podstawie umowy cywilno-prawnej.
4. W Availo został powołany inspektor ochrony danych, z którym można się kontaktować pod adresem e-mail: iod@availo.pl. Pozostałe dane kontaktowe inspektora opublikowane są na stronie www.availo.pl
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń w związku z zawartą umową o świadczenie usług dostępu do pomocy prawnej i związanych ze świadczoną usługą pomocy prawnej lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania informacji związanych z udzieleniem porad.
6. Ma Pani/Pan prawo:
 - 1) dostępu do podanych w związku z umową danych i ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
 - 2) do przenoszenia danych, czyli otrzymania od Availo przekazanych jej danych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, jeżeli są one przetwarzane w celu zawarcia i wykonania umowy lub na podstawie zgody i przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany. Ma Pani/Pan prawo przesłać te dane innemu administratorowi danych,
 - 3) wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.
7. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych, jeżeli podstawą przetwarzania jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Availo.

8. Podanie danych osobowych ma charakter dobrowolny, niemniej jest warunkiem koniecznym do wykonania umowy świadczenia dostępu do pomocy prawnej na rzecz członków Okręgowej Izby Aptekarskiej w Warszawie
9. Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji przez Availo, w tym profilowaniu.