

Regulamin świadczenia Usługi „Prawnik dla Frankowiczów”

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Availo zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Klientów Usługi Prawnik dla Frankowiczów na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie (zwanym dalej „Regulaminem”) oraz powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
2. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do umów o świadczenie Usługi Prawnik dla Frankowiczów zawieranych pomiędzy Klientami a Availo.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Usługa Prawnik dla Frankowiczów skierowana jest do kredytobiorców kredytów hipotecznych indeksowanych lub waloryzowanych kursem CHF (frank szwajcarski), którzy zawarli kredyt jako konsumenci w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

§ 2.

Definicje

Przejęcie użyte w Regulaminie rozumie się:

- 1) **Availo** – Availo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Jasionce pod adresem Jasionka 954, 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) **Centrum Pomocy Prawnej Availo** – telefoniczne centrum obsługi Klientów Availo, za pośrednictwem którego jest świadczona Usługa dostępu do pomocy prawnej, a w jej ramach Usługi przez Prawników/Opiekunów prawnych.
- 3) **Klient** – osoba fizyczna, która zawarła Umowę z Availo.
- 4) **Usługa Prawnik dla Frankowiczów** – Usługa dostępu do pomocy prawnej oraz zbiór oferowanych przez Availo Usług określony w załączniku nr 1 do Regulaminu, skierowany do kredytobiorców kredytów hipotecznych indeksowanych lub waloryzowanych kursem CHF (frank szwajcarski), którzy zawarli kredyt jako konsumenci w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
- 5) **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem i Availo, na podstawie której świadczona jest Usługa Prawnik dla Frankowiczów.
- 6) **Potwierdzenie zawarcia Umowy** – indywidualne potwierdzenie zawarcia Umowy, wskazujące rodzaj zakupionej Usługi, oraz termin jej realizacji wysłane do Klienta na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta.
- 7) **Usługa dostępu do pomocy prawnej** – usługa oferowana przez Availo polegająca na organizacji dostępu do Usług świadczonych przez Prawników/Opiekunów prawnych przy pomocy narzędzi komunikowania się na odległość.
- 8) **Usługa** – rodzaj konkretnego zlecenia określony w załączniku nr 1 do Regulaminu, wykonywanego przez Prawnika/Opiekuna prawnego w zakresie wynikającym z zakupionej Usługi.
- 9) **Strategia postępowania wobec banku** – opisanie sposobów działania, poprzedzone analizą prawną dokumentów przesłanych przez Klienta określonych w § 5 ust. 1, zawierające zgodne z polskim prawem rekomendacje zmierzające do ochrony interesów Klienta w związku z zawarciem umowy kredytowej przez Klienta.
- 10) **Inny dokument** – sporządzenie reklamacji do podmiotu rynku finansowego, wniosku o interwencję do Rzecznika Finansowego, w zależności od wybranej przez Klienta Usługi na podstawie informacji wynikających z dokumentów przesłanych przez Klienta, określonych w § 5 ust. 1.
- 11) **Usługa ponadstandardowa** – rodzaj konkretnego zlecenia niemierzający się w zakresie Usług wskazanych w załączniku nr 1 do Regulaminu, które może zostać wykonana na rzecz Klienta w drodze odrębnie zawartej umowy.
- 12) **Prawnik/Opiekun prawny** – 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.

§ 3.

Zawarcie i obowiązywanie Umowy

1. Umowa zawierana jest za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (telefon, Internet).
2. Aby zawrzeć Umowę należy zadzwonić do Centrum Pomocy Prawnej Availo pod nr infolinii: 22 45 88 888, która jest czynna od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00-20.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, a także z wyłączeniem dni: 24 grudnia i 31 grudnia każdego roku.
3. Po połączeniu się z numerem Centrum Pomocy Prawnej Availo, Klient, który chce zawrzeć Umowę, podaje dane identyfikacyjne określone w § 10 ust. 3. Na adres e-mail wskazany przez Klienta zostaną przesłane dane do opłacenia usługi Prawnik dla Frankowiczów oraz Regulamin, który jest również ogólnie dostępny na stronie internetowej: www.prawnikdlafrankowiczow.pl.
4. Klient może opłacić Usługę Prawnik dla Frankowiczów przelewem bankowym lub przekazem pocztowym na rachunek Availo.

5. Zawarcie Umowy następuje po zapoznaniu się i zaakceptowaniu przez Klienta postanowień Regulaminu. Z chwilą dokonania płatności za Usługę dochodzi do zawarcia Umowy.
6. Umowa zostaje zawarta na czas określony, zgodnie z terminami przewidzianymi dla poszczególnych Usług określonych w Załączniku nr 1 do Regulaminu, z zastrzeżeniem § 3 ust. 7 oraz § 5 ust. 3 i 4.
7. Availo zobowiązuje się, że Prawnik/Opiekun prawny wykona Usługę w terminie wskazanym dla realizacji poszczególnych Usług, które określa załącznik nr 1 do Regulaminu.
8. Jeżeli Klient złoży Availo żądanie o którym mowa w § 8 ust. 4 Regulaminu, bieg terminu do wykonania Usługi rozpoczyna się od dnia następnego po dniu zaksięgowania płatności za Usługę na koncie Availo i otrzymaniu od Klienta wszystkich dokumentów wskazanych w § 5 ust. 1. Jeżeli czynności te zostały wykonane w różnych terminach, bieg terminu do realizacji Usługi będzie liczony od dnia następnego po dniu, w którym ostatnia z czynności została wykonana. Klient zostanie poinformowany mailowo o rozpoczęciu biegu terminu do wykonania Usługi. Brak żądania określonego w § 8 ust. 4 ze strony Klienta powoduje, że bieg terminu do wykonania Usługi rozpoczyna się dzień po upływie 14-dniowego terminu uprzedzającego Klienta do odstąpienia od Umowy. Warunkiem rozpoczęcia biegu tego terminu jest uprzednie zaksięgowanie płatności za Usługę na koncie Availo i otrzymanie od Klienta wszystkich dokumentów wskazanych w § 5 ust. 1. Jeżeli czynności te nie zostały wykonane w ciągu 14 dni od zawarcia Umowy, bieg terminu do realizacji Usługi będzie liczony od dnia następnego po dniu, w którym ostatnia z czynności została wykonana. Klient zostanie poinformowany mailowo o rozpoczęciu biegu terminu do wykonania Usługi.
9. Availo przekazuje Klientowi Potwierdzenie zawarcia Umowy przed rozpoczęciem świadczenia usługi Prawnik dla Frankowiczów.
10. Klient wyraża zgodę na przesłanie do niego faktury detalicznej za nabycie Usługi w formie elektronicznej.
11. Availo zobowiązane jest do zapewnienia Klientowi możliwości korzystania z Usługi dostępu do pomocy prawnej na zasadach określonych w Regulaminie, zgodnie z zakupioną Usługą.
12. Umowa ulega rozwiązaniu z chwilą odstąpienia przez Klienta od Umowy zgodnie z postanowieniami § 8.

§ 4.

Zakres i sposób świadczenia Usługi dostępu do pomocy prawnej

1. Usługa dostępu do pomocy prawnej jest świadczona w zakresie wynikającym z oferowanych Usług na zasadach określonych w Regulaminie oraz zgodnie z załącznikiem nr 1 do Regulaminu.
2. W ramach Usługi dostępu do pomocy prawnej Availo zapewnia Klientowi:
 - 1) dostęp do Centrum Pomocy Prawnej Availo w dniach i w godzinach wskazanych w § 3;
 - 2) realizowanie Usługi przez Prawnika/Opiekuna prawnego w zakresie wynikającym z zakupionej Usługi.
3. Przy świadczeniu Usługi dostępu do pomocy prawnej, Availo i jego pracownicy oraz Prawnicy/Opiekunowie prawni świadczący Usługę, zobowiązani są do zachowania chronionej właściwościami przepisami tajemnicy zawodowej zgodnie z regulacjami wskazanymi w § 6 ust. 7 Regulaminu oraz wewnętrznymi uregulowaniami Availo.

§ 5.

Sposób korzystania z Usługi

1. Warunkiem wykonania Usługi jest dokonanie płatności za Usługę i przesłanie przez Klienta na adres email: prawnikdlafrankowiczow@availo.pl następujących dokumentów:
 - 1) umowy kredytu z Bankiem wraz z wszystkimi załącznikami oraz aneksami do umowy,
 - 2) zestawienia dat płatności każdej z rat oraz oprocentowania zastosowanego przez bank do każdej raty,
 - 3) zestawienia kwot pobranych przez bank,
 - 4) informacja o wysokości transz kredytu oraz o dacie wypłaty każdej transzy,
 - 5) wszelka inna korespondencja związana ze sprawą będącą w posiadaniu Klienta.
2. Klient powinien przekazać Availo dokumenty stanowiące wyczerpujący i pełny znany mu obraz stanu faktycznego w sprawie, w której Klient oczekuje świadczenia Usługi.
3. Klient uzyskuje możliwość skorzystania z Usługi z chwilą spełnienia warunków określonych w § 5 ust. 1, z uwzględnieniem terminów do realizacji Usługi, o których mowa w § 3 ust. 7 oraz § 5 ust. 4.
4. W przypadku gdy Klient nie przesłał do Availo wszystkich istniejących i wymaganych dokumentów niezbędnych do świadczenia Usługi, termin do realizacji Usługi nie rozpoczyna biegu do momentu otrzymania przez Availo odpowiednich dokumentów.

§ 6.

Świadczenie Usługi

1. W ramach Usługi, Klient ma dostęp do następujących rodzajów usług:

- 1) przygotowanie pisemnej Strategii postępowania wobec banku;
 - 2) opracowania Innego dokumentu wynikającego z zawartej Umowy.
2. Usługa jest realizowana w następujący sposób:
 - 1) drogą elektroniczną poprzez aktywny adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta;
 - 2) za pomocą połączenia telefonicznego.
 3. Pisemna Strategia postępowania wobec banku oraz Inne dokumenty przesyłane są na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta. Zrealizowanie Usług stanowi wykonanie Umowy.
 4. Warunkiem możliwości świadczenia Usługi drogą elektroniczną jest posiadanie przez Klienta dostępu do komputera z dostępem do sieci Internet oraz aktywnej skrzynki e-mail.
 5. Warunkiem możliwości świadczenia Usługi za pośrednictwem telefonu jest posiadanie przez Klienta dostępu do telefonu komórkowego lub stacjonarnego umożliwiającego za pomocą łączy telefonicznych połączenie z Availo.
 6. Usługa jest świadczona w języku polskim.
 7. Availo podejmuje wszelkie działania zmierzające 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.2016.1999 t.j.) oraz 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.2016.233 t.j.) oraz Kodeksie etyki radców prawnych uchwalony uchwałą Nr 3/2014 Nadzwyczajnego Zjazdu w dniu 22 listopada 2014 r.
 8. Availo i Prawnik/Opiekun prawny nie ponoszą odpowiedzialności za Usługę zrealizowaną na podstawie nieprawdziwych lub zatajonych przez Klienta dokumentów.
 9. 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, niespełnienie tego wymogu może rodzić ryzyko przechwycenia danych przez osoby nieuprawnione. Availo korzysta wyłącznie z zabezpieczonych sieci.
 10. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania Availo treści o charakterze bezprawnym, stosownie do art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, (Dz.U.2016.1030 t.j.).
 11. Z zakresu Usługi wyłączone są sprawy dotyczące:
 - 1) spraw, w których zachodzi konflikt interesów pomiędzy Klientem a Prawnikiem/Opiekunem prawnym;
 - 2) spraw, w których zachodzą okoliczności wykluczające możliwość jej świadczenia zgodnie z obowiązującymi powszechnie przepisami prawa lub przepisami korporacyjnymi obowiązującymi Prawników/Opiekunów prawnych.
 12. W celu bezpieczeństwa oraz zapewnienia najwyższej jakości usług, rozmowy między Klientem a Centrum Pomocy Prawnej Availo, Klientem a Prawnikiem/Opiekunem prawnym są nagrywane i objęte tajemnicą zawodową. Treść nagrań jest chroniona zgodnie z regulacjami wskazanymi w § 6 ust. 7 Regulaminu oraz zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami Spółki.

§ 7.

Odpowiedzialność

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.
2. 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.
3. Odpowiedzialność za nienależyte wykonanie Usługi ponosi Prawnik/Opiekun prawny realizujący Usługę.
4. W przypadku, gdy informacje lub dokumenty przekazane przez Klienta do Availo i/lub Prawnika/Opiekuna prawnego w celu realizacji Usługi okażą się błędne, nieprawdziwe lub niepełne, Availo i/lub Prawnik/Opiekun prawny nie ponoszą odpowiedzialności za szkodę powstałą wskutek przekazania przez Klienta takich informacji lub dokumentów.

§ 8.

Odstąpienie od Umowy przez Klienta

1. Zakup Usługi na odległość w warunkach określonych w ustawie z dnia 30.05.2014 r. o Prawach konsumenta (Dz.U. z 2014r. poz. 827), uprawnia Klienta będącego konsumentem w rozumieniu

Regulamin świadczenia Usługi „Prawnik dla Frankowiczów”

przepisów ustawy Kodeks Cywilny do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty zawarcia umowy, z uwzględnieniem postanowień art. 29 ustawy o Prawach konsumenta. W tym celu Klient powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.

2. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
3. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Klientowi w wypadku, gdy skorzystał on z Usługi w całości przed upływem 14 dniowego terminu, o którym mowa ust.1.
4. Jeżeli wykonywanie Usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, Klient będący konsumentem zobowiązany jest do złożenia Availo wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie podczas rozmowy telefonicznej z Centrum Pomocy Prawnej Availo lub za pośrednictwem poczty e-mail.
5. Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu powyższego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia.
6. W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy, Availo dokonuje zwrotu kwoty zapłaconej przez Klienta w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, na rachunek bankowy wskazany przez Klienta lub przekazem pocztowym na adres wskazany w Potwierdzeniu zawarcia Umowy, według wyboru Klienta.
7. Availo w zakresie w jakim jest to zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub opóźnienie w zwrocie, jeżeli Klient, pomimo wezwania, nie wskaże numeru rachunku bankowego, na które ma nastąpić zwrot należności lub gdy nie przekaze wszystkich danych koniecznych do dokonania zwrotu. Ponadto Availo nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub opóźnienie w zwrocie, jeżeli nastąpiło to z powodu przekazania przez Klienta błędnych danych osobowych (imię, nazwisko, adres) lub błędnego numeru rachunku bankowego.

§ 9.

Wniesienie reklamacji i sposób jej rozpatrzenia

1. Reklamacje dotyczące realizacji świadczonej Usługi Prawnik dla Frankowiczów można wносить pisemnie na adres korespondencyjny: Availo Sp. z o.o., Jasionka 954, 36-002 Jasionka, z dopiskiem: Reklamacja Availo lub drogą elektroniczną na adres e-mail: reklamacja@availo.pl, podając w temacie wiadomości: Reklamacja Availo.

2. 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 wpłyęcia. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej.

§ 10.

Przetwarzanie danych osobowych i polityka prywatności

1. Klient, przed zawarciem Umowy z Availo, zostaje poinformowany o przetwarzaniu jego danych osobowych udostępnionych Availo w celu prawidłowego wykonania Umowy.
2. Wobec Klientów stosowana jest polityka prywatności obowiązująca w Availo. Zakres przekazanych Availo danych osobowych obejmuje, z zastrzeżeniem ust. 3:
 - 1) imię i nazwisko Klienta,
 - 2) adres zamieszkania Klienta,
 - 3) adres korespondencyjny Klienta,
 - 4) numer telefonu i/lub faksu,
 - 5) adres poczty elektronicznej (e-mail).
3. Availo i Klient mogą odrębnie określić zakres przekazanych przez Klienta danych osobowych.


§ 11.

Postanowienia końcowe


1. Umowy pomiędzy Klientem a Availo realizowane są na podstawie zapisów Regulaminu, obowiązujących w dniu zawarcia Umowy.
2. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z Umowy jest Sąd właściwy miejscowo dla Klienta.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 15.05.2017 roku.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

Wykaz dostępnych Usług

USŁUGA	ZAKRES	TERMIN REALIZACJI
STRATEGIA POSTĘPOWANIA 	<ul style="list-style-type: none"> • Wskazanie Klientowi możliwości działania, poprzedzone analizą dokumentacji, celem ochrony jego interesów związanych z umową kredytową. • Strategia zawiera wskazówki postępowania oraz ewentualne ryzyko. 	21 dni
REKLAMACJA DO PODMIOTU RYNKU FINANSOWEGO 	<ul style="list-style-type: none"> • Wystąpienie w formie pisemnej skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego Klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego w związku z zawarciem przez Klienta umowy kredytowej. 	10 dni

Regulamin świadczenia Usługi „Prawnik dla Frankowiczów”

<p>WNIOSEK O INTERWENCJĘ RZECZNIKA FINANSOWEGO</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Pisemny wniosek do Rzecznika Finansowego o podjęcie interwencji w sprawie Klienta w związku z zawarciem przez niego umowy kredytowej, kierowany do RF na etapie poreklamacyjnym.• Pismo zawiera zaprezentowania stanowiska Klienta, jego racji.	<p>10 dni</p>
--	--	---------------

Załącznik nr 2 do Regulaminu

Formularz odstąpienia od umowy

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Availo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Jasionce, 36-002 Jasionka 954, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Sądu Rejonowego w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem **KRS 0000416198**, posiadająca **NIP 8133671973**, **REGON 180831218**.

W przypadku odstąpienia od umowy dotyczącej zorganizowania i dostępu do pomocy prawnej świadczonej przez adwokatów, radców prawnych przy pomocy narzędzi komunikowania się na odległość, na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia Usługi pomocy prawnej dla Frankowiczów **FORMULARZ** należy osobiście doręczyć lub przesać listem na powyższy adres Availo Sp. z o.o. w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.

Data zawarcia umowy z Availo Sp. z o.o.

Dane Klienta:

Imię

Nazwisko

PESEL

Preferowany sposób zwrotu opłaty w związku z odstąpieniem przeze mnie od umowy opisanej powyżej*:

Rachunek bankowy o numerze:

Przekaz pocztowy na adres wskazany w Potwierdzeniu zawarcia Umowy

W związku z przysługującym mi prawem odstąpienia od wyżej wskazanej umowy niniejszym odstępuję od umowy opisanej powyżej.

Imię i Nazwisko Klienta

Podpis Klienta

*zaznaczyć wybór krzyżykiem