

## Szczegółowe Warunki Promocji „Usługi dodatkowe – ePrawnik z Assistance - retencja”

### 1. Ogólne warunki Promocji

- 1.1. Promocja trwa od dnia 01.12.2016 r. do 31.12.2017 r.
- 1.2. Z Promocji może skorzystać Obecny Abonent, który zawiera Umowę Promocyjną na czas określony 24 pełnych Okresów Rozliczeniowych (zgodnie z dostępnością Usług określoną w załącznikach 1.1. ), licząc od daty aktywacji wszystkich Usług objętych Umową Promocyjną.
- 1.3. Ceny podane w dokumencie są cenami brutto, chyba że w jego treści wskazano inaczej.

### 2. Definicje

- 2.1. Usługa - ePrawnik z Assistance – zgodnie z definicją zawartą w załączniku 1.1.
- 2.2. Obecny Abonent – Abonent posiadający co najmniej aktualnie obowiązującą Umowę z Operatorem na świadczenie Usługi Internetowej lub telefonicznej
- 2.3. Umowa Promocyjna – Umowa na warunkach promocyjnych określonych w niniejszych Szczegółowych Warunkach Promocji
- 2.4. Operator - Spółki Grupy Netia: **Netia SA**, z siedzibą w Warszawie przy ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, Sąd Gospodarczy, XIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 000041649, o kapitale zakładowym w wysokości 348 167 848 PLN opłaconym w całości, NIP 526-02-05-575, REGON 011566374; **Internetia Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000229688, wysokość kapitału zakładowego: 39 669 500 PLN, NIP 526-28-46-048, REGON 140063450; **Telefonia Dialog sp. z o.o.**, z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Strzegomskiej 142a, 54-429 Wrocław, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000419488, o kapitale zakładowym wpłaconym w całości w wysokości 489 950 000 PLN, NIP 692-19-90-816, REGON 390570519.
- 2.5. Partner Usługi ePrawnik z Assistance – zgodnie z definicją zawartą w załączniku 1.1.
- 2.6. Pozostałe terminy pisane wielką literą mają znaczenie określone w Regulaminie Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia lub Regulaminie Usługi ePrawnik z Assistance

### 3. Usługi dostępne w ramach Promocji

- 3.1. Dostępność Usług oraz ich wariantów w niniejszej Promocji określona jest w załącznikach 1.1..

### 4. Opłaty abonamentowe

- 4.1. Promocyjne opłaty abonamentowe za usługi dostępne w ramach niniejszej Promocji zawarte są w Załącznikach 1.1. do niniejszych Szczegółowych Warunków Promocji.

### 5. Kary umowne

- 5.1. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Operatora, z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przed upływem 12 lub 24 pełnych Okresów Rozliczeniowych (w zależności od tego, na jaki okres zawarto Umowę), Abonent zostanie obciążony karą umowną z tytułu rozwiązania Umowy w zakresie Usługi ePrawnik z Assistance. Kara umowna za wcześniejsze rozwiązanie Umowy naliczona zostanie w maksymalnej wysokości 200,00 zł netto płatnej w terminie 14 dni od daty wystawienia Rachunku. Kara umowna naliczana jest proporcjonalnie do okresu, jaki pozostał do końca trwania Umowy.
- 5.2. Kara umowna nie podlega podatkowi VAT. Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia kary umownej w terminie wskazanym w notcie debetowej.

### 6. Postanowienia końcowe

- 6.1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Szczegółowych Warunkach Promocji stosuje się Regulamin Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia oraz Regulamin usługi ePrawnik z Assistance
- 6.2. Wraz z zakończeniem okresu lojalnościowego wskazanego w pkt 1.2., Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu, na czas nieokreślony, na dotychczasowych warunkach, chyba że w trakcie jedenastego lub dwudziestego trzeciego Okresu Rozliczeniowego (przed jego zakończeniem) Abonent złoży skutecznie oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy.
- 6.3. Wypowiedzenie Umowy dokonane w okresie, o którym mowa w pkt 6.2, następuje na zasadach opisanych w Regulaminie Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia.

#### Załącznik 1.1.

#### do Szczegółowych Warunków Promocji „Usługi dodatkowe – ePrawnik z Assistance - retencja”

#### Opłaty abonamentowe

#### Usługi Partnerów – ePrawnik z Assistance

#### I. Usługa ePrawnik z Assistance

Usługa ePrawnik z Assistance – usługa polegająca na organizowaniu przez Partnera Usługi ePrawnik z Assistance dla Klientów Operatora zdalnej pomocy prawnej, która odbywa się poprzez komunikację na odległość za pośrednictwem telefonu lub on-line (e-mail, faks). Zakres Usługi obejmuje organizowanie przez Partnera pomocy prawnej adwokata, radcy prawnego lub doradcy podatkowego, analizę dokumentów potrzebnych do udzielenia prawidłowej porady, udostępnianie wzorów pism, aktów prawnych oraz opracowanie dokumentów dotyczących postępowania przedprocesowego do ustalonej wartości przedmiotu sporu. Pełny zakres oferowanej pomocy oraz zasad współpracy zawarty jest w Ogólnych Warunkach Świadczenia Usługi przez Partnera, znajdujących się na stronie [netia.pl/ePrawnikzAssistance](http://netia.pl/ePrawnikzAssistance). Dla jednego konta Abonenta możliwe jest posiadanie jednego dostępu do Usługi ePrawnik z Assistance. W ramach Usługi Partner zapewnienia ochrony ubezpieczeniowej na podstawie umowy Ubezpieczenia realizowanej przez Europ Assistance, której Ogólne Warunki Ubezpieczenia stanowią załącznik nr 1 do Regulaminu.(załącznik 2.1.)

Partner Usługi ePrawnik z Assistance – firma Availo Sp. z o.o., 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 numer NIP 813-36-71-973, REGON 180831218, o kapitale zakładowym 10 000 zł, realizująca Usługę ePrawnik z Assistance Operator ma prawo do zmiany Partnera w zakresie świadczonej Usługi.

Okres świadczenia Usługi ePrawnik z Assistance rozpoczyna się od 1-go dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym aktywowano Usługi w ramach niniejszej Promocji i trwa do ostatniego dnia miesiąca, w którym Umowa zostanie rozwiązana.  
 Abonent oświadcza, że skorzysta z Usługi ePrawnik z Assistance na warunkach określonych w Ogólnych Warunkach Świadczenia Usługi przez Partnera Usługi ePrawnik z Assistance  
 Abonent przyjmuje do wiadomości, że jego dane osobowe, które są niezbędne do świadczenia Usługi ePrawnik z Assistance zostaną przekazane do Partnera i będą przetwarzane wyłącznie na potrzeby realizacji Usługi ePrawnik z Assistance

	<i>Umowa na 24 Okresy Rozliczeniowe</i>
<i>Wariant Usługi</i>	<i>Oплата od pierwszego pełnego Okresu Rozliczeniowego</i>
<i>ePrawnik z Assistance</i>	2,90 zł

**Komentarz:**

*Usługa ePrawnik z Assistance to zapewniana przez naszego Partnera na rzecz Abonentów usługa, która polega na organizowaniu pomocy prawnej i doradztwa w zakresie wszystkich dziedzin prawa związane z życiem prywatnym, prowadzoną działalnością gospodarczą oraz doradztwem podatkowym. W zakresie pomocy prawnej nieobjętej dodatkową odpłatnością ze strony Abonentów znajdują się 3 telefoniczne pomoce prawne (sprawy) rocznie, tj. porady udzielane przez adwokata, radcę prawnego lub doradcę podatkowego, analiza umów i innych dokumentów potrzebnych do udzielenia prawidłowej porady, udostępnianie wzorów odpowiednich pism i aktów prawnych, informowanie o wysokości kosztów sądowych i procedurach oraz o właściwości sądów i innych organów w danej sprawie. Usługa również świadczy pomoc w przypadku awaria instalacji grzewczej, sprzętu AGD/RTV oraz PC, którego wiek nie przekracza 5 lat. Limit na zdarzenia to 700zł / 3 razy w roku oraz na pokrycie kosztów części zamiennych to 700zł / 3 razy w roku. Porady prawne są realizowane telefonicznie lub on-line (e-mail, faks) od poniedziałku do piątku, w każdy dzień roboczy, w godzinach 8:00 – 20:00.*

*Pomoc Assistance realizowana jest 24h na dobę, 365 dni w roku.*

*Jedyny i najszybszy sposób realizacji Usługi ePrawnik z Assistance to bezpośredni kontakt z Partnerem, świadczącym usługi pod marką Availo pod nr. +48 22 22 80 818. Dane kontaktowe Partnera Usługi ePrawnik z Assistance oraz zasady współpracy dostępne są na stronie [netia.pl/ePrawnikzAssistance](http://netia.pl/ePrawnikzAssistance).*

**I. Przetwarzanie danych**

- a. Administratorem danych jest Operator (Netia SA, z siedzibą w Warszawie przy ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa):
  - i. Availo Sp. z o.o., z siedzibą w Jasionce, 36-002 Jasionka 954 – dla Usługi ePrawnik z Assistance
- b. Dane będą przetwarzane w celu realizacji Promocji, w tym rozliczenia prowizji od transakcji. Dane będą przekazywane pomiędzy administratorami danych w następującym zakresie:

- nazwa firmy,
- NIP firmy,
- numer Klienta,
- imię i nazwisko osoby kontaktowej,
- numer telefonu osoby kontaktowej,
- adres e-mail osoby kontaktowej,
- data podpisania umowy w Netii,
- data aktywacji usług w Netii,
- status usługi (aktywna/nieaktywna).

- c. Operator i Partner zapewniają realizację uprawnień wynikających z Ustawy o ochronie danych osobowych, tzn. zapewnienie Abonentowi dostępu do informacji dotyczącej własnych danych osobowych i ich poprawiania. Abonent ma też prawo wniesienia w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4. i 5. Ustawy sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, w tym żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych Abonenta.
- d. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych prosimy kierować na adres Operatora lub Partnera.

**II. Zmiana Partnera**

Operator ma prawo zmiany Partnerów wskazanych powyżej pod warunkiem zachowania wskazanych w niniejszym załączniku istotnych parametrów danej usługi. Abonentowi z tego tytułu nie przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy Promocyjnej bez zapłaty kary umownej.

**Załącznik 2.1.**  
**do Szczegółowych Warunków Promocji „Usługi dodatkowe – ePrawnik z Assistance - retencja**  
*Regulamin świadczenia Usługi ePrawnik z Assistance*

§ 1. Postanowienia ogólne

1. *Postanowienia niniejszego Regulaminu (zwanego dalej „Regulaminem Usługi ePrawnik Assistance”) mają zastosowanie do umów objętych usługą ePrawnik z Assistance na świadczenie Usługi prawnej zawieranych z Availo Sp. z o.o. od dnia jego wejścia w życie, z zastrzeżeniem ust. 2.*
2. *Umowa o świadczenie Usługi prawnej może zostać zawarta na warunkach innych niż określone w Regulaminie.*
3. *W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.*

§ 2. Definicje

Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie rozumie się:

1. *Availo lub „Partner” – Availo Sp. z o.o. z siedzibą w Jasionce 954, 36-002 Jasionka, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS 0000416198, NIP 8133671973.*
2. *Netia S.A. - NETIA Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, wpisanym do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy, XVI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000041649, REGON 011566374, NIP 5260205575,*
3. *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 i doradców podatkowych.*
4. *Klient lub Abonent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Availo umowę o świadczenie Usługi prawnej. Przez Klienta rozumie się również osobę, na rzecz której osoba trzecia zawarła umowę o świadczenie Usługi prawnej,*
5. *Call center – telefoniczne centrum obsługi Klientów, w szczególności centrum dbioru zlecenia od Klienta, którego zadaniem jest przekazać sprawę do właściwego prawnika – w zależności od stopnia skomplikowania sprawy i życzenia Klienta. Call Center to także system porozumiewania się prawników z Klientem. Call Center jest czynne od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 20:00,*
6. *Pakiet usług – pakiet określający liczbę Usług prawnych, ich zakres oraz formę i czas świadczenia oraz cenę; Wykaz pakietów usług stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu,*
7. *Usługa Prawna, Usługi prawne – udzielane przez Prawnika Porady prawne lub inne usługi prawne określone przez i uzgodnione z Klientem , świadczone zgodnie z przepisami ustawy o radcach prawnych, ustawy prawo o adwokaturze lub ustawy o doradztwie podatkowym, w zakresie określonym w Regulaminie, Wykazie pakietów usług i Cenniku lub na zasadach określonych w indywidualnej umowie z Klientem.*
8. *Porada prawna – wskazanie zgodnego z polskim prawem rozstrzygnięcia w przedstawionym przez Klienta stanie faktycznym (okolicznościach), które nie prowadzi do opracowania w całości lub w części pisma procesowego, a w szczególności: pozwu, zwyczajnych i nadzwyczajnych środków zaskarżenia, sporządzenia umowy.*
9. *Konto Klienta – prowadzone w systemie informatycznym i dostępne za pośrednictwem sieci Internet, po podaniu przez Klienta przyznanego mu loginu i hasła, indywidualne konto przypisane do każdego Klienta, służące w szczególności do:*
  - 1) *zakupu Pakietu usług przez Klienta,*
  - 2) *korzystania przez Klienta z Pakietu usług, w tym zapisywania historii korzystania z Usług prawnych, dostępu do historii rozmów z Prawnikiem,*
  - 3) *kontaktów Klienta i Availo, w tym przesyłania dokumentów związanych ze świadczoną Usługą prawną oraz faktur.*
10. *Umowa – umowa o świadczenie Usług prawnych, zawierana z Klientem bezpośrednio lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, a także poza lokalem przedsiębiorstwa.*
11. *Ochrona ubezpieczeniowa – zobowiązanie zakładu ubezpieczeniowego do wypłaty świadczenia w razie zajścia zdarzenia objętego umową ubezpieczenia.*
12. *Umowa ubezpieczenia - przez umowę ubezpieczenia ubezpieczyciel zobowiązuje się, w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa, spełnić określone świadczenie w razie zajścia przewidzianego w umowie wypadku, a ubezpieczający zobowiązuje się zapłacić składkę.*
13. *Ubezpieczający – Availo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;*
14. *Ubezpieczony – osoba fizyczna, która zawarła lub przedłużyła umowę o świadczenie usług prawnych z Availo Sp. z o.o. w ramach abonamentu na świadczenie usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Netia S.A w modelu EPrawnik z Assistance.*

15. Ubezpieczyciel – Europ Assistance S.A.- Ubezpieczyciel, zarejestrowany w rejestrze handlu i spółek Nanterre pod numerem 451 366 405, z siedzibą we Francji, 1 Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers w którego imieniu działa Centrum Alarmowe w ramach realizacji Umowy Ubezpieczenia;
16. Awaria instalacji grzewczej – zdarzenie zaistniałe w miejscu ubezpieczenia wynikające z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, hydraulicznego lub elektrycznego powodujący przerwanie centralnego ogrzewania bądź pieca grzewczego, w miejscu zamieszkania w zakresie wykraczającym poza odpowiedzialność administracji budynku lub służb miejskich;
17. Awaria sprzętu AGD/RTV – uszkodzenie wywołane przyczyną wewnętrzną, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze sprzętu AGD, RTV, które nie jest spowodowane działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją jego użytkowania;
18. Awaria sprzętu PC – uszkodzenie wywołane przyczyną wewnętrzną, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze sprzętu PC, które nie jest spowodowane działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi;
19. Centrum Alarmowe – Europ Assistance Polska Sp. z o.o.
20. Kradzież z włamaniem – dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia, w celu przywłaszczenia mienia z miejsca zamieszkania, po usunięciu istniejących zabezpieczeń przy użyciu siły fizycznej albo przy użyciu podrobionych bądź dopasowanych kluczy lub innych narzędzi pod warunkiem, że użycie tych narzędzi pozostawiło po sobie ślady uszkodzeń; za kradzież z włamaniem uważa się również otwarcie zabezpieczeń oryginalnym kluczem, który sprawca zdobył w wyniku dokonania kradzieży z włamaniem do innego pomieszczenia lub miejsca zamieszkania wymienionego w niniejszych OWU „HOME ASSISTANCE”;
21. Miejsce zamieszkania – mieszkanie, dom jednorodzinny na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, którego adres jest wskazany Ubezpieczającemu przez Ubezpieczonego jako miejsce stałego zamieszkania, miejsce tymczasowego zamieszkania lub adres korespondencyjny;
22. Okres ubezpieczenia – okres, w trakcie którego Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej;
23. RP – Rzeczpospolita Polska;
24. Sprzęt AGD/RTV – następujące urządzenia, znajdujące się w miejscu zamieszkania, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 5-ciu lat: kuchnia gazowa, kuchnia elektryczna, kuchnia gazowo-elektryczna, lodówka, zamrażarka, lodówko-zamrażarka, pralka, pralko-suszarka, pralko-wirówka, elektryczna suszarka do ubrań, zmywarka, piekarnik, Kuchenka mikrofalowa, odbiornik telewizyjny, odtwarzacz video, odtwarzacz DVD, Blue-ray, radio, radiomagnetofon, sprzęt HIFI;
25. Sprzęt PC – znajdujące się w miejscu zamieszkania, komputer stacjonarny wraz z monitorem, laptop, skaner, drukarka, które nie są objęte gwarancją producenta, których wiek nie przekracza 5-ciu lat, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej;
26. Świadczenia assistance – usługi polegające na organizacji lub organizacji i pokryciu kosztów świadczeń przez Centrum Alarmowe na rzecz Ubezpieczonych w przypadku zajścia zdarzenia losowego, awarii, kradzieży z włamaniem, w zakresie i w granicach limitów świadczeń przewidzianych w niniejszych OWU „HOME ASSISTANCE”;
27. Zdarzenie assistance – niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne, którego wystąpienie powoduje uszczerbek w dobrach osobistych lub w dobrach majątkowych albo zwiększenie potrzeb majątkowych po stronie Ubezpieczającego lub innej osoby objętej ochroną ubezpieczeniową wywołane zdarzeniem losowym, awarią instalacji, awarią sprzętu RTV/AGD, awarią sprzętu PC, kradzież z włamaniem;
28. Zdarzenia losowe – niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne, którego wystąpienie powoduje uszczerbek w dobrach osobistych lub w dobrach majątkowych albo zwiększenie potrzeb majątkowych po stronie Ubezpieczającego lub innej osoby objętej ochroną ubezpieczeniową. Na potrzeby Umowy Ubezpieczenia za Zdarzenia losowe uznaje się szkody wyrządzone przez:
  - 1) Deszcz nawałny – opady deszczu o współczynniku co najmniej 4, co powinno zostać potwierdzone orzeczeniem Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej; w przypadku braku możliwości uzyskania takiego potwierdzenia przyjmuje się stan faktyczny i rozmiar szkód w miejscu ich powstania świadczący o działaniu deszczu nawałnego;
  - 2) Huragan – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s, potwierdzone przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej; w przypadku braku możliwości uzyskania potwierdzenia bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiar szkód w miejscach ich powstania oraz w bezpośrednim sąsiedztwie świadczący wyraźnie o masowym i niszczycielskim działaniu wiatru;
  - 3) Pośrednie uderzenie pioruna - zniszczenie mienia w miejscu zamieszkania na skutek fali elektromagnetycznej wywołanej uderzeniem pioruna w okolicy miejsca zamieszkania;
  - 4) Pożar – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozszerzył się o własnej sile;
  - 5) Przepięcie – gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej lub elektronicznej, powodująca wystąpienie napięcia znacznie przekraczającego wartości dopuszczalne, określone przez producenta dla danego urządzenia;
  - 6) Terroryzm/sabotaż – nielegalne akcje indywidualne lub grupowe organizowane z pobudek politycznych, religijnych lub ideologicznych skierowane przeciwko osobom lub obiektom:
    - a) w celu zastraszenia ludności i dezorganizacji życia publicznego (terroryzm),
    - b) w celu dezorganizacji funkcjonowania transportu publicznego, zakładów produkcyjnych lub usługowych (sabotaż);

- 7) *Uderzenie pioruna – bezpośrednie oddziaływanie siły i temperatury pochodzących z wyładowania atmosferycznego (pioruna) na mienie w miejscu zamieszkania;*
- 8) *Upadek statku powietrznego – katastrofa bądź przymusowe lądowanie obiektu latającego wyprodukowanego przez człowieka, a także upadek jego części lub przewożonego w nim ładunku;*
- 9) *Wandalizm – bezprawne, celowe uszkodzenie lub zniszczenie mienia znajdującego się w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego przez osoby trzecie;*
- 10) *Wojna – wojna domowa, konflikt zbrojny z innym państwem, bunt, przewrót, działanie sił zbrojnych, wprowadzenie stanu wojennego lub wyjątkowego;*
- 11) *Wybuch (eksplozja, implozja) – gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów, pary lub cieczy wywołane ich właściwością rozprzestrzeniania się;*
- 12) *Zamieszki – gwałtowne demonstracje lub wrogie akcje skierowane przeciwko władzy, których celem jest zmiana istniejącego porządku prawnego;*
- 13) *Zalanie – działanie wody, pary, cieczy lub innych substancji, które wydostały się w sposób niezamierzony i niekontrolowany z instalacji i urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych, centralnego ogrzewania, instalacji gaśniczych oraz innych instalacji technologicznych na mienie znajdujące się w miejscu zamieszkania. Zalanie dotyczy również:*
  - i. *urządzeń typu pralki, pralko-wirówki, zmywarki, lodówki, zamrażarki wskutek awarii tych urządzeń lub instalacji,*
  - ii. *nieumyślnego pozostawienia otwartych zaworów wszelkiego typu,*
  - iii. *samoczynnego otworzenia się główek tryskaczowych z innych przyczyn niż pożar,*
  - iv. *samoistnego, tj. niezależnego od działań Ubezpieczonego, osób trzecich lub zwierząt domowych uszkodzenia akwarium lub łózka wodnego.*

#### § 3. Zakres Usługi

1. *Zakres Usługi obejmuje zapewnienie Usługi prawnej świadczonej przez współpracujących z Availo Prawników w zakresie udzielania porad prawnych z dziedzin prawa związanych:*
  - a) *z życiem prywatnym.*
  - b) *z prowadzoną działalnością gospodarczą*
  - c) *z doradztwem podatkowym.*
  - d) *z posiadaniem i użytkowaniem pojazdu.*
2. *W zakres Usługi wchodzi ponadto:*
  - a) *zapewnienie ochrony ubezpieczeniowej na podstawie umowy Ubezpieczenia realizowanej przez Europ Assistance, której Ogólne Warunki Ubezpieczenia stanowią załącznik nr 1 do Regulaminu.*
3. *Umowę Ubezpieczenia na rzecz Ubezpieczonego zawiera Availo jako Ubezpieczający z Europ Assistance działającym jako Ubezpieczyciel w ramach grupowego ubezpieczenia.*

#### § 4. Zawarcie Umowy o świadczenie Usługi

1. *Netia S.A. zobowiązana jest do sprzedaży Usługi „Prawo Direct” w wariantcie ePrawnik z Assistance swoim Klientom z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, w tym za pośrednictwem strony internetowej lub na zasadach określonych w indywidualnej umowie z Klientem.*
2. *Do zawarcia z Klientem Umowy o świadczenie Usługi „Prawo Direct” dochodzi z chwilą: podpisania Umowy o świadczenie Usługi telekomunikacyjnej wzbogaconej o pakiet usługi „Prawo Direct” w wariantcie ePrawnik z Assistance, przy czym warunkiem zawarcia Umowy Ubezpieczenia i udzielenia ochrony ubezpieczeniowej realizowanej przez Europ Assistance jest przekazanie przez Availo za pośrednictwem Netia S.A. Ubezpieczonemu Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, o których mowa w § 1 ust. 2 pkt a, przed przystąpieniem do ubezpieczenia w ramach Umowy Ubezpieczenia, co Ubezpieczony powinien potwierdzić na piśmie.*
3. *Dodatkowo zawarcie Umowy wymaga zapoznania się i akceptacji postanowień niniejszego Regulaminu oraz wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych.*
4. *Z chwilą zawarcia Umowy Netia S.A. zobowiązuje się do powiadomienia każdego Ubezpieczonego o początku i końcu okresu ubezpieczenia.*
5. *Przez okres obowiązywania Umowy, Availo zobowiązane jest do zapewnienia Klientowi możliwości skorzystania z Usługi ePrawnik z Assistance na zasadach określonych zarówno w zawartej umowie jak też w Regulaminie i OWU.*
6. *Netia S.A. poinformuje Availo jako Ubezpieczającego o każdej osobie przystępującej do ubezpieczenia, raport przekazywany jest w trybie miesięcznym do 3-go dnia roboczego następującego po miesiącu, w którym Ubezpieczony przystąpił do ubezpieczenia, zgodnie z zakresem określonym w Załączniku nr 2.*

§ 5. Rejestracja w systemie informatycznym

1. Rejestracji w systemie informatycznym Availo Klient dokonuje za pośrednictwem strony internetowej [www.availo.pl](http://www.availo.pl). Po uprzednim otrzymaniu numeru klienta który otrzymuje przy zakupie usługi telekomunikacyjnej łącznie z Usługą „Prawo Direct” w wariantcie Usługi ePrawnik z Assistance.
2. W celu dokonania rejestracji należy skorzystać z odnośnika „Zarejestruj się” na Stronie [www.availo.pl](http://www.availo.pl) i uzupełnić formularz rejestracyjny poprzez wpisanie właściwego numeru klienta aktywowanego po zakupie usługi.
3. Proces rejestracji wymaga od Klienta zapoznania się i zaakceptowania postanowień niniejszego Regulaminu. Poprzez zaznaczenie podczas procesu Rejestracji pola „Oświadczam, że zapoznałem się i akceptuję treść Regulaminu”, Klient potwierdza, że przeczytał, zrozumiał i akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych, na akceptację polityki prywatności i polityki cookies stosowanej przez Availo.
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 Klienta następuje zakończenie procesu rejestracji, które skutkuje utworzeniem Konta Klienta.
5. Klient nie może udostępniać przysługującego mu do Konta Klienta loginu i hasła osobom trzecim, w przypadku udostępnienia wynikłego z zamiaru Klienta lub niedochowania staranności w przechowywaniu hasła i loginu Availo nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Konta Klienta przez osoby trzecie z wykorzystaniem posiadanego przez Klienta loginu i hasła.

§ 6. Korzystanie z Usługi prawnej.

1. Z chwilą zawarcia Umowy o świadczenie Usługi prawnej zgodnie z wybranym przez Klienta Pakietem usług. Klientowi przyznawany jest Numer Karty, do którego przypisane są informacje na temat przysługującego mu Pakietu usług oraz okresu obowiązywania Usługi. Do danego Klienta przypisane jest konto, z którego Klient może korzystać po zarejestrowaniu się na stronie internetowej [www.availo.pl](http://www.availo.pl). Poprzez Konto Klienta, Klient ma możliwość zapoznania się z udzielonymi w ramach zakupionego przez Klienta Pakietu usług poradami prawnymi oraz opracowanymi dokumentami, oraz zakupionymi Pakietami usług.
2. Po połączeniu się z numerem telefonu Availo Klient, w celu identyfikacji, obowiązany jest podać posiadany Numer Karty.
3. W przypadku niepodania przez Klienta Numeru Karty, pracownik Call Center może dokonać identyfikacji Klienta poprzez podanie przez niego innych danych identyfikacyjnych (imię i nazwisko, firma, nr PESEL, nr NIP lub nr REGON itp.) o ile znajdują się one w posiadaniu Availo.
4. Po dokonanej identyfikacji Klient przedstawia pracownikowi Call Center informację, jakiej dziedziny prawa dotyczy zapytanie.
5. W celu umożliwienia Klientowi skorzystania z pomocy Prawnika. Klient na prośbę pracownika Call Center podaje dodatkowe informacje niezbędne do przełączenia do odpowiedniego Prawnika.
6. W celu bezpieczeństwa oraz zapewnienia najwyższej jakości Usługi, rozmowy między Klientem a Prawnikiem oraz pracownikiem Call Center są nagrywane.
7. W wyjątkowych przypadkach w sytuacji stwierdzenia wystąpienia konfliktu interesów Availo może odmówić świadczenia Usługi prawnej.

§ 7. Korzystanie z ochrony ubezpieczeniowej

1. Ochrona ubezpieczeniowa jest świadczona przez Ubezpieczyciela zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Ubezpieczonych, stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu.
2. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w stosunku do danego Ubezpieczonego w terminie określonym zgodnie z postanowieniami OWU.
3. Ubezpieczony zgłasza zdarzenie przy uwzględnieniu zasad określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.
4. W przypadku konieczności skorzystania z usług assistance Ubezpieczony jest zobowiązany:
  - 1) przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym czynnym przez całą dobę siedem dni tygodniu pod numerem telefonu: +48 (22) 203 79 22 w razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;
  - 2) przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
    - a) numer umowy podpisanej z Ubezpieczającym,
    - b) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
    - c) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
    - d) adres miejsca zamieszkania,
    - e) inne informacje niezbędne pracownikowi Centrum Alarmowego do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług;
  - 3) ponadto Ubezpieczony powinien:

- a) udzielić pracownikowi Centrum Alarmowego wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń,
  - b) udzielić specjalistycznie przystanemu przez Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,
  - c) nie powierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązany jest Ubezpieczyciel innym osobom, chyba że Centrum Alarmowe nie przystąpi do spełniania świadczenia w okresie dwóch godzin od zawiadomienia o szkodzie (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym) lub wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę,
  - d) współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
2. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnił któregokolwiek z obowiązków określonych w ust.1 Ubezpieczyciel może odpowiednio odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub w części, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności lub skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.

#### § 8. Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia są świadczone całodobowo na rzecz Ubezpieczonego usługi określone w § 9 (z zastrzeżeniem postanowień § 7 OWU-wyłączenia).
2. Usługi wymienione w ust. 1, zapewnia firma Europ Assistance Polska Sp. z o.o., której Ubezpieczony (lub w jego imieniu inna osoba) zobowiązany jest zgłosić zaistniałe zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela za świadczenie usług assistance polega na zorganizowaniu i pokryciu (w wysokości określonej w niniejszych warunkach ubezpieczenia) kosztów dojazdu usługodawcy oraz pokryciu wyłącznie kosztów tych usług, które zostały wymienione w niniejszych OWU.

#### § 9. Usługi Assistance

1. W razie powstania szkody w miejscu zamieszkania, w wyniku wystąpienia zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem, Centrum Alarmowe zorganizuje Interwencję specjalisty domowego. W celu usunięcia szkody Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa do ustalonego limitu koszty dojazdu oraz robocizny specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj szkody (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, glazurnika, malarza, stolarza, szklarza). Koszty części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do usunięcia szkody do ustalonego limitu ponosi Ubezpieczyciel.
2. W razie Awarii instalacji grzewczej w miejscu ubezpieczenia Centrum Alarmowe zorganizuje usługę Interwencja technika urządzeń grzewczych i pokryje koszty jego dojazdu oraz robocizny w ramach przysługującego limitu świadczenia. Koszty części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do usunięcia szkody do ustalonego limitu ponosi Ubezpieczyciel.
3. W razie awarii sprzętu AGD/RTV lub awarii sprzętu PC w miejscu zamieszkania, Centrum Alarmowe zorganizuje następujące świadczenia:
  - 1) Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu AGD/RTV – Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje do ustalonego limitu koszty dojazdu do miejsca zamieszkania i koszty robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy sprzętu AGD/RTV. W sytuacji, gdy naprawa sprzętu AGD/RTV jest niemożliwa w miejscu zamieszkania, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje do i w ramach ustalonego limitu koszty transportu do i od zewnętrznego usługodawcy oraz koszty robocizny. Koszty części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do usunięcia szkody do ustalonego limitu ponosi Ubezpieczyciel. Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Ubezpieczającego roku produkcji uszkodzonego sprzętu AGD/RTV poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek sprzętu AGD/RTV, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości, wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę;
  - 2) Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu PC – Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje do ustalonego limitu koszty dojazdu do miejsca zamieszkania i koszty robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy sprzętu PC. W sytuacji, gdy naprawa sprzętu PC jest niemożliwa w miejscu zamieszkania, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje w ramach ustalonego limitu koszty transportu do i od zewnętrznego usługodawcy oraz koszty robocizny. Koszty części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do usunięcia szkody do ustalonego limitu ponosi Ubezpieczyciel. Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Ubezpieczającego roku produkcji uszkodzonego sprzętu PC poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek sprzętu PC, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości, wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę. Naprawa sprzętu PC obejmuje: w przypadku awarii hardware – naprawę sprzętu, w przypadku awarii software – wsparcie w zakresie oprogramowania, pomoc w konfiguracji, przeinstalowanie oprogramowania.

#### § 10. Sposób świadczenia Usługi prawnej

1. Usługa prawna świadczona będzie w zależności od uzgodnienia z Klientem w następujący sposób:

- 1) telefonicznie lub za pośrednictwem faksu na wskazany przez Klienta nr faksu,
- 2) mailowo, za pośrednictwem wskazanego przez Klienta adresu mailowego,
- 3) za pośrednictwem Konta Klienta.

2. Klient może uzgodnić inny sposób świadczenia Usługi prawnej.

#### § 11. Termin świadczenia Usługi prawnej

1. W zależności od zakresu Usługa prawna świadczona jest:

- w przypadku porady udzielanej drogą telefoniczną – w zależności od stanu faktycznego danej sprawy niezwłocznie po rozpoczęciu rozmowy telefonicznej między Klientem a Prawnikiem, w czasie trwania rozmowy telefonicznej, lecz nie później niż 24 godziny robocze od chwili zakończenia rozmowy między Prawnikiem a Klientem, chyba że Klient uzgodnił z Prawnikiem inny termin. W przypadku konieczności uzupełnienia stanu faktycznego lub przesłania dokumentów nie później niż 24 godziny robocze od chwili dokonania odpowiednio uzupełnienia stanu faktycznego/dostania dokumentów,
2. W przypadku konieczności uzupełnienia przez Klienta opisu sprawy, w szczególności przesłania dokumentów niezbędnych do świadczenia Usługi prawnej, świadczenie Usługi prawnej ulega zawieszeniu do momentu otrzymania przez Prawnika odpowiedniego uzupełnienia opisu sprawy i/lub dokumentów niezbędnych do świadczenia Usługi prawnej.
3. Availo zapewnia dostęp do Usługi w godzinach 8.00-20.00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni 24 grudnia i 31 grudnia każdego roku.

#### § 12. Języki

Usługa prawna świadczona jest w języku polskim.

#### § 13. System prawny

Usługa prawna świadczona jest w oparciu o przepisy prawa powszechnie obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej na dzień udzielania Porady prawnej.

#### § 14. Opis sprawy przez Klienta

1. Usługa prawna świadczona jest w oparciu o podany przez Klienta opis sprawy (stan faktyczny). W sytuacji gdy przedstawiony telefonicznie opis sprawy wymaga uzupełnienia Klient przesyła poprzez Konto Klienta, pocztą elektroniczną lub faxem dokumenty niezbędne do udzielenia porady prawnej.
2. Zmiany stanu faktycznego powodujące konieczność udzielenia nowej Porady prawnej traktowane są jako nowa Porada prawna. Nowe pytania do tego samego stanu faktycznego traktowane są jako nowa Porada prawna.
3. W przypadku gdy z opisu sprawy przez Klienta wynika, że dana sprawa wykracza poza zakres Usługi wynikający z Umowy, Regulaminu lub Cennika, Klientowi może zostać przedstawiona propozycja skorzystania z Porady prawnej na indywidualnie określonych warunkach.
4. Availo zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usługi prawnej do chwili uzyskania od Klienta oświadczenia, że podany przez Klienta opis sprawy lub przedstawione dokumenty stanowią wyczerpujący i pełny obraz stanu faktycznego w sprawie, w której Klient oczekuje świadczenia Usługi prawnej. Odpowiedzialność Prawnika za prawidłowość świadczonej Usługi prawnej jest ograniczona zakresem opisu sprawy lub przedstawionych dokumentów składających się na obraz stanu faktycznego, który został potwierdzony przez Klienta w oświadczeniu.
5. Klient oświadcza, że podany przez Klienta opis sprawy lub/i przedstawione dokumenty stanowią wyczerpujący i pełny znany mu obraz stanu faktycznego w sprawie, w której Klient oczekuje świadczenia Usługi prawnej. Availo nie ponosi odpowiedzialności za Poradę prawną udzieloną w podanym przez Klienta stanie faktycznym, jeśli stan ten okazał się nieprawdziwy lub niepełny.

#### § 16. Czas trwania Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas określony w danym Pakiecie usług z zastrzeżeniem § 16 ust.1 pkt. 2). Umowa o świadczenie Usługi prawnej niemieszczącej się w zakresie Pakietu usług zawierana jest na czas określony w indywidualnej umowie z Klientem.
2. Usługa prawna w ramach Usługi świadczona jest w okresach rozliczeniowych określonych w Cenniku. Usługa prawna w ramach Usługi, która nie zostanie wykorzystana w danym okresie rozliczeniowym, nie przechodzi na następny okres rozliczeniowy.



§ 17. Czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela

1. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w stosunku do danego Ubezpieczonego w terminie określonym zgodnie z postanowieniami OWU.
2. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w stosunku do Ubezpieczonego na warunkach określonych w OWU.
3. Okres ubezpieczenia dla każdego Ubezpieczonego, który został objęty ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy grupowego ubezpieczenia wynosi 12 miesięcy. Ochrona ubezpieczeniowa jest automatycznie przedłużana na kolejny 12-miesięczny okres ubezpieczenia z zastrzeżeniem ust. 2.
4. Ochrona ubezpieczeniowa każdego Ubezpieczonego kończy się:
  1. z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy z Ubezpieczającym
  2. w dniu zgonu Ubezpieczonego;
  3. w przypadku rezygnacji Ubezpieczonego z obejmowania go ochroną ubezpieczeniową. W takim przypadku ochrona trwa do końca miesiąca kalendarzowego, w którym nastąpiło złożenie rezygnacji.

w zależności od tego, które z w/w zdarzeń nastąpi wcześniej.

§ 18. Odstąpienie od Umowy

1. W przypadku zakupu usługi poprzez zawarcie umowy na odległość (np. telefon) lub poza lokalem przedsiębiorstwa (Availo) określonych w Ustawie o Prawach Konsumenta z 30.05.2015r. (Dz.U.z 2014r. Poz. 827), Klient może odstąpić od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty zawarcia umowy.
2. Klient powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy według wzoru dostępnego w zakładce „Dokumenty do pobrania” po zalogowaniu do Konta Klienta.
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. W przypadku skorzystania przez Klienta z części Usługi ponosi on koszty za Porady prawne udzielone w ramach Usługi prawnej świadczonej do chwili odstąpienia od umowy.
4. Availo dokonuje zwrotu należności z tytułu odstąpienia od umowy przez Klienta w ciągu 7 (siedmiu) dni roboczych, na rachunek bankowy wskazany przez Klienta.
5. Availo 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 przekaże 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.

§ 19. Rozwiązanie Umowy

1. Umowa ulega rozwiązaniu wskutek:
  - 1) upływu okresu na który została zawarta,
  - 2) wykorzystania ostatniej limitowanej usługi w Pakiecie usług, za wyjątkiem przypadku, gdy liczba porad telefonicznych jest nielimitowana.
2. Availo może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym za pisemnym poinformowaniem Klienta, w przypadku stwierdzenia udostępnienia przez Klienta osobom trzecim danych umożliwiających korzystanie z Usługi, lub w przypadku powzięcia wiadomości o niewypłacalności Klienta. W takim przypadku opłata za Usługę ponoszona jest proporcjonalnie do jej wykorzystania w okresie rozliczeniowym, w którym następuje rozwiązanie Umowy.
3. Availo może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym za pisemnym poinformowaniem Klienta w przypadku likwidacji, upadłości lub rozwiązania Klienta lub Availo.

§ 20. Zakres odpowiedzialności Availo

1. Availo odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi prawnej.
2. Przedmiotem reklamacji nie może być żądanie przez Prawnika przedstawienia dodatkowych danych (informacji i/lub dokumentów) niezbędnych do świadczenia Usługi prawnej.

3. *Availo nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z Usługi prawnej w wyniku działania siły wyższej, przerwy w zasilaniu, awarii systemu informatycznego. Niezwłocznie po ustaniu przeszkody Availo przystępuje do świadczenia Usługi prawnej.*

§ 21. Wyłączenia

1. Z odpowiedzialności Centrum Alarmowego są wyłączone zdarzenia, które zaszły w związku z:
- 1) *działaniami wojennymi, wewnętrznymi zamieszkami i rozruchami, strajkami, aktami terroru, działaniem energii jądrowej, trzęsieniem ziemi oraz skutkami działania materiałów rozszczepialnych,*
  - 2) *działaniami Ubezpieczonego podjętymi w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu alkoholu (w rozumieniu przepisów ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi z dnia 26 października 1982 roku – tekst jednolity Dz.U. z 2012 roku, poz. 1356 ze zm.) lub środków odurzających, substancji psychotropowych, oraz środków zastępczych (w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii z dnia 29 maja 2005 roku – tekst jednolity Dz.U. z 2012 roku, poz. 124 ze zm.), a działania te miały wpływ na powstanie lub rozmiar szkody,*
  - 3) *prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej w miejscu zamieszkania,*
  - 4) *remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzanymi w miejscu zamieszkania,*
  - 5) *szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego,*
  - 6) *szkodami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku, w którym znajduje się miejsce zamieszkania,*
  - 7) *szkodami powstałymi wskutek zawilgocenia miejsca zamieszkania w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych poprzez niezabezpieczone otwory, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń, instalacji czy elementów budynku należał do Ubezpieczonego,*
  - 8) *szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych,*
  - 9) *uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiada administracja miejsca zamieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego,*
  - 10) *szkodami w mieniu znajdującym się w miejscu zamieszkania zaistniałymi przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej w stosunku do danego Ubezpieczonego,*
  - 11) *szkodami zaistniałymi poza terytorium RP.*
2. Z odpowiedzialności wyłączone są przeglądy sprzętu oraz instalacji gazowych, wodno-kanalizacyjnej, elektrycznej.
3. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za:
- 1) *jakiegokolwiek koszty naprawy czy wymiany, które są pokrywane w ramach innego ubezpieczenia czy gwarancji producenta,*
  - 2) *uszkodzenia w ubezpieczonym sprzęcie, z uwagi na istnienie których została udzielona zniżka przy zakupie sprzętu,*
  - 3) *jakiegokolwiek koszty (transportu ubezpieczonego sprzętu, dojazdu ASN lub/i koszty ekspertyzy sprzętu), jeżeli wykryte uszkodzenie nie jest objęte zakresem ubezpieczenia,*
  - 4) *straty obejmujące utratę użycia sprzętu oraz inne pośrednie skutki uszkodzenia sprzętu objętego ubezpieczeniem,*
  - 5) *uszkodzenia powstałe podczas instalacji sprzętu oraz szkody wynikłe z braku przestrzegania zaleceń producenta dotyczących instalacji i eksploatacji,*
  - 6) *wszelkie uszkodzenia powstałe na skutek prób dokonywania napraw lub modyfikacji ubezpieczonego sprzętu przez kogokolwiek innego niż ASN,*
  - 7) *utratę danych, oprogramowania, dyskiekiet i innych zewnętrznych nośników danych oraz za wszelkie szkody wynikłe z błędów oprogramowania lub spowodowane działaniem wirusów komputerowych,*
  - 8) *uszkodzenia natury zewnętrznej (takie jak rdza, korozja, oksydacja) oraz szkody spowodowane przez insekty lub gryzonie,*
  - 9) *zwykłe zużycie się części oraz części wymagających okresowej wymiany,*
  - 10) *akcesoria oraz elementy eksploatacyjne takie jak, baterie, żarówki, karty pamięci, przewody, kable, wtyczki, zasilacze, ładowarki, lampy do rzutników, tonery, dyski z pamięcią, pokrowce, torby, wszelkie urządzenia o charakterze peryferyjnym; w szczególności stacje dokujące, modemy zewnętrzne, urządzenia do gier, zewnętrzne głośniki, klawiatury i myszy (nawet jeżeli zostały opisane na fakturze/paragonie jako część zestawu),*
  - 11) *uszkodzenia spowodowane stosowaniem nieoryginalnych, niezalecanych przez producenta materiałów eksploatacyjnych i akcesoriów,*
  - 12) *uszkodzenia kosmetyczne, takie jak wgniecenia, pęknięcia, zarysowania lub zadrapania, spowodowane jakimikolwiek czynnikami zewnętrznymi, które nie sprawiają, że normalne funkcjonowanie ubezpieczonego sprzętu jest niemożliwe,*
  - 13) *uszkodzenia spowodowane lekkomyślnością, rażąco niedbałym zachowaniem lub niezastosowaniem się do instrukcji producenta, jak użytkować ubezpieczony sprzęt oraz jego nieprawidłową konserwacją, czyszczeniem lub smarowaniem przez Ubezpieczonego,*
  - 14) *koszty utylizacji ubezpieczonego sprzętu,*
  - 15) *uszkodzenia powstałe podczas transportowania ubezpieczonego sprzętu ze sklepu sprzedawcy do Ubezpieczonego*

- 16) uszkodzenia spowodowane transportem ubezpieczonego sprzętu z i/lub do Autoryzowanego Serwisu Naprawczego lub do siedziby Administratora w niewłaściwym opakowaniu, tj. opakowaniu niebędącym oryginalnym opakowaniem lub opakowaniu nie gwarantującym zabezpieczenia sprzętu w sposób porównywalny z oryginalnym opakowaniem.

**§ 22. Wniesienie reklamacji i sposób jej rozpatrzenia**

1. Reklamacje dotyczące realizacji świadczonej Usługi prawnej można wnosić pisemnie lub drogą elektroniczną
2. Reklamacje należy składać na adres korespondencyjny: Availo Sp. z o.o., Jasionka 954, 36-002 Jasionka, z dopiskiem: Reklamacja Availo lub na adres e-mail: [biuro@availo.pl](mailto:biuro@availo.pl), podając w temacie wiadomości: Reklamacja Availo.
3. 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 wpłynięcia, z zastrzeżeniem ust.5. W przypadku konieczności uzupełnienia okoliczności faktycznych niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji, czas na udzielenie odpowiedzi na reklamację ulega zawieszeniu do czasu przekazania przez Klienta odpowiedzi.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej, nie mniej na prośbę Klienta odpowiedź na reklamację może zostać udzielona w inny sposób, uzgodniony przez Availo i Klienta.
5. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”),
  - b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu +(48) 22 203 79 22),
  - c) osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5
  - d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: [quality@europ-assistance.pl](mailto:quality@europ-assistance.pl))
6. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacja może być rozpatrzona w terminie dłuższym – w takim przypadku Ubezpieczyciel powiadomi osobę występującą z reklamacją o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, przy czym nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
7. Ubezpieczony z umowy ubezpieczenia ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym.
8. Ubezpieczony ma dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

**§ 23. Przetwarzanie danych osobowych**

1. Netia S.A., z którą klient zawarł umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przekaże dane Availo w celu realizacji usługi.
2. Zakres przekazanych Availo danych obejmuje informacje określone w załączniku nr 2 do Regulaminu.
3. Availo Sp. z o.o. jest odrębnym administratorem danych, o którym mowa w art. 7 pkt. 4 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2014r., poz. 1182) Availo Sp. z o.o. zapewnia realizację uprawnień wynikających z Ustawy, tzn. zapewnia Klientowi dostęp do informacji dotyczącej własnych danych osobowych i ich poprawiania.
4. Klient ma prawo wniesienia w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt. 4 i 5 Ustawy sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, w tym żądania zaprzestania przetwarzania Państwa danych osobowych.

**§ 24. Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia .....
2. Umowy pomiędzy Klientem a Availo realizowane są na podstawie zapisów Regulaminu, obowiązujących w dniu zawarcia Umowy.
3. W przypadku gdy informacje lub dokumenty przekazane przez Klienta do Availo w celu udzielenia Porady prawnej okażą się błędne, nieprawdziwe lub niepełne Availo nie ponosi odpowiedzialności za szkodę, powstałą wskutek przekazania przez Klienta takich informacji lub dokumentów.
4. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z Umowy, w której stroną jest Klient będący osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, jest Sąd ogólnej właściwości na podstawie przepisów Kodeksu Postępowania Cywilnego. W przypadku Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej właściwym do rozstrzygnięcia sporów jest sąd właściwy według siedziby Availo.

5. *Spory wynikające z Umów Ubezpieczenia rozpatrują sądy powszechne właściwe dla Miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.*