



§ 1 **Definicje**

Przez użyte w Regulaminie Świadczenia Usług Porad Prawnych pojęcia należy rozumieć:

1. **Godzina robocza** – jedna godzina pracy zespołu prawników PZU, pomiędzy godziną 08:00 a 16:00 od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy ustalonych ustawowo lub obowiązujących w Grupie PZU;
2. **Klient** – osoba fizyczna, legitymująca się pełną zdolnością do czynności prawnych, jak również osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, posiadająca zawartą z PZU SA lub PZU Życie SA umowę ubezpieczenia aktywną na dzień wysłania formularza Zlecenia, o którym mowa w § 4 niniejszego Regulaminu;
3. **PZU** – działający łącznie Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w al. Jana Pawła II 24, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 9831, NIP 5260251049, o kapitale zakładowym 86.352.300 zł, wpłaconym w całości i Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w al. Jana Pawła II 24, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 30211, NIP 5270206056, o kapitale zakładowym 295.000.000 zł, wpłaconym w całości;
4. **Regulamin Świadczenia Usług Porad Prawnych** – regulamin określający prawa i obowiązki Klienta oraz zasady świadczenia Usług Porad Prawnych przez PZU;
5. **Usługa Porad Prawnych** – należy przez to rozumieć udzielanie nieodpłatnie za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie konsultacji prawnych rozumianych jako przekazanie informacji prawnej o charakterze konsultacyjnym, dotycząca zagadnień z zakresu prawa przedstawionego w § 3 ust. 1, pozostająca w bezpośrednim związku z zakażeniami wirusem SARS-CoV-2;
6. **Zlecenie** – zlecenie realizacji Usług Porad Prawnych złożone przez Klienta do PZU; zasady składania Zleceń zostały opisane w § 4 Regulaminu.

§ 2 **Postanowienia wstępne**

1. Przedmiotem Regulaminu jest określenie warunków i zasad świadczenia Usług Porad Prawnych przez PZU.
2. Regulamin określa warunki uzyskiwania porad prawnych, które to warunki Klient akceptuje i zobowiązuje się do przestrzegania postanowień zawartych w Regulaminie poprzez wypełnienie i wysłanie formularza zgłoszeniowego znajdującego się na stronie internetowej <https://www.pzu.pl/pomocprawna>, zgodnie z procedurą opisaną w § 4.
3. Uzyskiwanie porad prawnych za pośrednictwem strony internetowej <https://www.pzu.pl/pomocprawna> może się odbywać tylko i wyłącznie w oparciu o poniżej przedstawione zasady. Klient ma obowiązek zapoznania się z treścią Regulaminu. Korzystanie z porad prawnych za pośrednictwem strony internetowej <https://www.pzu.pl/pomocprawna> oznacza przyjęcie do wiadomości i akceptację niniejszego Regulaminu w całości i bez żadnych zastrzeżeń.

§ 3

Zakres Usług Porad Prawnych

1. Usługi Porad Prawnych **świadczone są w zakresie:**
 - a) prawa pracy,
 - b) zasiłku opiekuńczego w przypadku zamknięcia żłobka, klubu dziecięcego, przedszkola lub szkoły z powodu zakażeń wirusem SARS-CoV-2,
 - c) zwolnień z tytułu nieopłaconych składek na ubezpieczenia społeczne w związku z zakażeniami wirusem SARS-CoV-2,
 - d) świadczenia postojowego w związku z przestojem w prowadzeniu działalności gospodarczej w następstwie zakażeń wirusem SARS-CoV-2,
 - e) umów związanych ze świadczeniem usług turystycznych,
 - f) umów zlecenia lub dzieło związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą i wykonywaniem czynności zawodowych,
 - g) umów o świadczenie usług oświatowych,
 - h) umów o sprawowanie opieki nad dziećmi np. przez żłobki, klubiki dziecięce,
 - i) umów najmu, dzierżawy powierzchni handlowych lub usługowych,
 - j) złożenia wniosku o udzielenie zezwolenia na pobyt czasowy przez cudzoziemców w okresie stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii.
2. Usługi Porad Prawnych **nie obejmują problemów prawnych** w szczególności:
 - a) niepozostających w bezpośrednim związku z wystąpieniem na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii wywołanego zakażeniami wirusem SARS-CoV-2,
 - b) z zakresu prawa podatkowego, celnego, dotyczących innych opłat publicznoprawnych, a także spraw z zakresu prawa karno-skarbowego,
 - c) dotyczących spraw z zakresu prawa funduszy inwestycyjnych, obligacji, papierów wartościowych,
 - d) wynikających z zawartych przez Klienta umów: poręczenia, przejęcia długu, kredytu, pożyczki, rachunku bankowego, pośrednictwa finansowego, ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym,
 - e) dotyczących postępowań restrukturyzacyjnych, układowych, naprawczych, upadłościowych,
 - f) dotyczących prawa zamówień publicznych,
 - g) z zakresu prawa spadkowego;
 - h) z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego.
3. Usługi Porad Prawnych polegają na udzielaniu informacji o powszechnie obowiązujących przepisach prawa polskiego w zakresie problemu prawnego zgłoszonego przez Klienta, w oparciu o podany przez Klienta opis problemu prawnego oraz stanu faktycznego, z wyłączeniem analizy dokumentów.
4. Usługa Porad Prawnych dotyczy tylko tych problemów prawnych, które pozostają w bezpośrednim związku z wprowadzeniem na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii w związku z zakażeniami wirusem SARS-CoV-2 oraz spełniają warunek braku konieczności kontaktu z innymi osobami lub podmiotami oraz braku konieczności analizy dokumentów. Usługa może być świadczona tylko w sytuacji, gdy podane i dostarczone przez Klienta informacje umożliwiają wykonanie konsultacji prawnych.
5. PZU nie świadczy zastępstwa procesowego, w szczególności nie podejmuje żadnych działań w imieniu i na rzecz Klienta przed sądami lub organami administracji. Podejmując działanie w swojej sprawie, Klient czyni to we własnym imieniu i na własną odpowiedzialność.

§ 4

Zasady korzystania z Usług Porad Prawnych

1. Usługi Porad Prawnych realizowane są przez PZU bezpłatnie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Usługi Porad Prawnych będą świadczone na podstawie przesłanego przez Klienta formularza Zlecenia znajdującego się na stronie internetowej <https://www.pzu.pl/pomocprawna>.
3. Aby skorzystać z Usług Porad Prawnych Klient powinien wypełnić w sposób kompletny formularz Zlecenia dostępny na stronie internetowej <https://www.pzu.pl/pomocprawna>.
4. W celu złożenia Zlecenia, Klient zobowiązany jest do podania:
 - a) swojego imienia i nazwiska,
 - b) adresu e-mail,
 - c) numeru telefonu,
 - d) zakresu porady,
 - e) opisu problemu prawnego będącego przedmiotem Zlecenia.
5. Formularz Zlecenia powinien być wypełniony w sposób kompletny. Brak jakiegokolwiek elementu powoduje nie przyjęcie do realizacji przesłanego Zlecenia.
6. Przesłanie przez Klienta formularza Zlecenia stanowi potwierdzenie, że Klient zapoznał się z postanowieniami Regulaminu i je akceptuje.
7. Po otrzymaniu Zlecenia dotyczącego Usługi Porad Prawnych, PZU w ciągu 24 godzin roboczych przystępuje do poszukiwania zamówionych informacji, a następnie odpisuje do Klienta na adres e-mail podany przez niego przy składaniu Zlecenia i udziela Porady Prawnej o jaką Klient wystąpił we wskazanym terminie albo informuje o niemożności udzieleniu Porady Prawnej w tym terminie wyznaczając jednocześnie termin jej ostatecznego udzielenia nie dłuższy niż 48 kolejnych godzin roboczych.
8. PZU zastrzega możliwość realizacji Usługi Porad Prawnych również w formie telefonicznej, jeśli wymaga tego specyfika zgłoszonego problemu prawnego lub z prośbą taką wystąpił Klient.
9. W przypadku, gdy pod podanym przez Klienta numerem telefonu lub adresem e-mail Klient nie będzie dostępny, PZU podejmie maksymalnie dodatkowe dwie próby skontaktowania się z Klientem.
10. W trosce o należyłą jakość Usług Porad Prawnych rozmowy telefoniczne pomiędzy Klientem a PZU mogą być nagrywane na co Klient wyraża zgodę.
11. Jeżeli Klient odmówi udostępnienia danych, o których mowa w ust. 4 lub nie wyrazi zgody na nagranie rozmowy, PZU odmówi realizacji Zlecenia.

§ 5

Warunki odstąpienia od Zlecenia

1. Klientowi, który złożył Zlecenie zgodnie z niniejszym Regulaminem, przysługuje uprawnienie do odstąpienia od Zlecenia w terminie 14 dni od dnia złożenia Zlecenia.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia Klient musi poinformować PZU o swojej decyzji o odstąpieniu w drodze jednoznacznego oświadczenia. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać złożone telefonicznie na numer telefonu 801 102 102, wysłane na adres mailowy: pomocprawna@pzu.pl lub przesłane pocztą na adres PZU SA/PZU Życie SA: al. Jana Pawła II 24, 00 – 133 Warszawa.
3. Jeśli Klient składając Zlecenie wnioskuję lub wyrazi zgodę na niezwłoczne wykonanie Usługi Porady Prawnej, traci prawo odstąpienia od Zlecenia.

§ 6

Ograniczenia w świadczeniu usług

1. PZU zastrzega sobie prawo do niewykonania Usługi Porad Prawnych jeżeli:
 - 1) jej wykonanie nie będzie możliwe już w momencie dokonywania przez Klienta zgłoszenia, przy użyciu dostępnych przez PZU środków technicznych i posiadanej wiedzy;
 - 2) jej wykonanie nie będzie możliwe na skutek wprowadzenia istotnych ograniczeń w funkcjonowaniu PZU związanych z rozwojem zakażeń wirusem SARS-CoV-2,
 - 3) usługa, o której zorganizowanie wnioskuję Klient, jest niezgodna z Regulaminem Świadczenia Usług Porad Prawnych, prawem, zasadami etycznymi, moralnymi oraz zasadami współżycia społecznego;
 - 4) dane podane przez Klienta są nieprawdziwe, niepełne lub w inny sposób uniemożliwiają PZU wykonanie usługi;
 - 5) zachodzi konflikt interesów między Klientem a spółką z Grupy PZU;
 - 6) problem prawny Klienta dotyczy zakresu wskazanego w § 3 ust. 2 Regulaminu.
2. W przypadku wymienionym w ust. 1 PZU zobowiązana jest wyjaśnić Klientowi przyczynę niemożności wykonania Usługi Porad Prawnych.
3. Wszystkie informacje i dane uzyskane podczas udzielania porad odnoszące się do Klienta objęte są poufnością oraz zakazem upubliczniania ich. PZU nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w ramach Usług Porad Prawnych, w tym za opóźnienie w wykonaniu usługi, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie spowodowane są zaistnieniem siły wyższej lub przyczynami niezależnymi od PZU. Pod pojęciem siły wyższej rozumie się w szczególności strajki, zamieszki, ataki terroru, sabotaż, wojnę, trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu, stan epidemii, stan nadzwyczajny przewidziany w Rozdziale XI Konstytucji RP, awarię sieci telekomunikacyjnej lub brak urządzeń telekomunikacyjnych oraz wszelkie przyczyny zewnętrzne, w tym także powstałe po złożeniu Zlecenia i przystąpieniu do jego realizacji, niezależne od PZU i niemożliwe do przewidzenia w momencie przyjęcia Zlecenia.
4. PZU nie udziela żadnej gwarancji, że skorzystanie z udzielonych informacji przyniesie pożądane przez Klienta rezultaty. PZU nie ponosi odpowiedzialności prawnej za skutki wynikłe z udzielonej porady co Klient akceptuje.
5. W razie konfliktu pomiędzy interesem Klienta korzystającego z Usługi Porad Prawnych, a interesem innego klienta PZU, PZU odmówi udzielenia Usługi Porad Prawnych.

§ 7

Reklamacje Usług Porad Prawnych

1. Reklamacje dotyczące realizacji Usług Porad Prawnych określonych w Regulaminie Klient zgłasza bezpośrednio do PZU SA/PZU Życie SA pisemnie na adres: 00-133 Warszawa, al. Jana Pawła II 24 lub na adres mailowy: pomocprawna@pzu.pl. PZU SA/PZU Życie SA w terminie do 14 dni od otrzymania reklamacji udziela odpowiedzi przesyłając ją na adres e-mail lub adres korespondencyjny wskazany przez Klienta, na co Klient wyraża zgodę.
2. Usługi Porad Prawnych świadczone są w ramach tzw. umowy starannego działania. PZU nie ponosi odpowiedzialności gwarancyjnej za ostateczne skutki prawne i ekonomiczne wynikłe z zastosowania w praktyce przez Klienta udzielonych porad prawnych. PZU zastrzega, iż porada prawna stanowi profesjonalną, subiektywną ocenę badanego problemu z punktu widzenia wynikających z niego skutków prawnych, w tym zagrożeń oraz korzyści dla Klienta.

§ 8

Rozwiązania techniczne

1. PZU jest usługodawcą usług świadczonych drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344) („Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną”).
2. Niniejszy Regulamin stanowi jednocześnie regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Dla współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się PZU, Klient musi dysponować sprzętem i systemem spełniającym następujące wymagania techniczne:
 - a) komputer z internetową przeglądarką WWW obsługującą technologie Cookies oraz JavaScript,
 - b) połączenie z siecią Internet,
 - c) poprawnie skonfigurowana poczta elektroniczna.
4. PZU zastrzega, że korzystanie z usług określonych w niniejszym Regulaminie może wiązać się ze standardowym ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet i rekomenduje Klientom przedsięwzięcie odpowiednich kroków w celu ich zminimalizowania.
5. PZU zapewnia działanie systemu teleinformatycznego, który umożliwia korzystanie przez Klienta z usługi świadczonej drogą elektroniczną, w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści przekazu składającego się na tę usługę, a także umożliwia jednoznaczną identyfikację stron usługi świadczonej drogą elektroniczną.

§ 9

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klienta korzystającego z Usługi Porad Prawnych jest PZU.
2. Dane osobowe będą przetwarzane:
 - 1) w celu wykonania Usługi Porad Prawnych – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania danych do zawarcia i wykonywania umowy (art. 6 ust 1 litera b RODO)
 - 2) w celu ochrony uzasadnionych interesów – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora (art. 6 ust 1 litera f RODO)
 - 3) w celu spełnienia obowiązków publicznoprawnych – w związku z niezbędnością ich przetwarzania do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
3. Przetwarzanie danych osobowych będzie odbywać się na terytorium Unii Europejskiej.
4. Dane osobowe Klienta będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy na wykonanie Usługi Porad Prawnych lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa.
5. Podanie danych osobowych jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy Usługi Porad Prawnych – bez podania danych nie jest możliwe zawarcie umowy.
6. Dane osobowe Klienta mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora, m.in. dostawcom usług IT, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.
7. Każdy Klient ma prawo do żądania:
 - 1) dostępu do swoich danych osobowych, uzyskania potwierdzenia, czy jego dane osobowe są wykorzystywane, uzyskania ich kopii oraz do uzyskania informacji m.in. o: celach wykorzystania, kategoriach danych osobowych, kategoriach odbiorców, którym dane osobowe zostały lub zostaną ujawnione, planowanym okresie przechowywania danych osobowych, źródle ich pozyskania przez Administratora (art. 15 RODO);
 - 2) kopii danych osobowych, których nam dostarczył i przekazania jej Uczestnikowi lub innemu wskazanemu podmiotowi w powszechnie używanym, możliwym do odczytu komputerowego

- formacie, jeżeli dane osobowe są przetwarzane na podstawie zgody lub w celu wykonania umowy (art. 20 RODO);
- 3) sprostowania danych osobowych, gdy są niekompletne lub nieprawidłowe (art. 16 RODO);
 - 4) usunięcia wszystkich lub niektórych danych osobowych (art. 17 RODO);
 - 5) ograniczenia przetwarzania danych osobowych (art. 18 RODO);
 - 6) wniesienia sprzeciwu z przyczyn związanych ze swoją szczególną sytuacją (art. 21 ust. 1 RODO).
8. W przypadku jakichkolwiek pytań, uwag i wniosków dotyczących przetwarzania danych osobowych można kontaktować się z PZU lub wyznaczonym przez niego Inspektorem Ochrony Danych wysyłając zapytanie na adres e-mail iodpzu@pzu.pl lub kontakt@pzu.pl.
9. Klient ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (kancelaria@uodo.gov.pl).

§ 10

Postanowienia końcowe

1. PZU ma prawo zakończyć świadczenia Usług Porad Prawnych na warunkach ustalonych w niniejszym Regulaminie w każdym czasie bez podania przyczyny.
2. W kwestiach nieuregulowanych zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 3 kwietnia 2020 roku.